



El futuro
es de todos

Minenergía

#LaNUEVAENERGÍA

REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

FEBRERO 2022

AGENDA

1. ESTADO DE LAS ACCIONES DE ANTERIORES REVISIONES POR LA DIRECCIÓN

2. CAMBIOS EN LAS CUESTIONES EXTERNAS E INTERNAS PERTINENTES AL SGC

3. INFORMACIÓN SOBRE EL DESEMPEÑO Y EFICACIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

4. EFICACIA DE LAS ACCIONES TOMADAS PARA ABORDAR LOS RIESGOS Y LAS OPORTUNIDADES

5. OPORTUNIDADES DE MEJORA



ACCIONES

DE REVISIONES ANTERIORES

Continuar con el fortalecimiento de la herramienta SIGAME.

Módulos en desarrollo

Auditorías Internas

Planes de mejora

Finalizar el proyecto del rediseño reestructuración de procesos, donde se están revisando y actualizando el mapa de procesos de la entidad, junto con sus caracterizaciones, la política y objetivos de calidad del ministerio.

Garantizar la mejora de los procesos a través de la metodología Lean mediante el proyecto Sendas de Valor. Este proyecto busca revisar, mejorar y estandarizar los procesos.

1. ESTADO DE LAS ACCIONES DE ANTERIORES REVISIONES POR LA DIRECCIÓN

SEGUIMIENTO

Finalizó el desarrollo de los módulos de auditoría y mejoramiento en la herramienta del Sistema de Gestión SIGAME y se creó la documentación técnica de ambos módulos.

Se desarrolló la versión final de la propuesta del mapa de procesos del Ministerio y para cada proceso planteado se generaron las caracterizaciones. Adicionalmente se actualizó la política y objetivos de calidad.

Finalizó la senda de valor No. 3 enfocada en mejorar el acceso de proyectos de energía eléctrica por parte de los interesados. Su principal logro fue el acuerdo de servicio generado entre la Dirección de Energía Eléctrica y la Subdirección Administrativa Financiera para la atención con ágil y oportuna.

Se realizó el diagnóstico y rediseño de la senda No. 4 sobre atención de PQRS en la Dirección de Energía Eléctrica, generándose 11 iniciativas de mejora en el servicio al usuario.

2. CAMBIOS EN LAS CUESTIONES EXTERNAS E INTERNAS PERTINENTES AL SGC

A cierre del 2021, se actualizó el documento de contexto institucional, teniendo en cuenta:



Marco estratégico del cuatrienio



Factores externos e internos pertinentes al sistema de gestión que incidan en la capacidad para alcanzar los resultados



Inclusión por primera vez del diagnóstico de las capacidades institucionales.

3. INFORMACIÓN SOBRE EL DESEMPEÑO Y EFICACIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

3.1 ENCUESTA DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN

Satisfacción ante el servicio prestado a los grupos de valor

De una muestra de 372 encuestas realizadas en 2021 con respecto al servicio prestado en la entidad, el resultado fue de **87,5% de satisfacción.**

Algunas conclusiones:

- El correo electrónico es el medio de comunicación más utilizado por los usuarios con el 64%.
- Se debe promover más las políticas de servicio.
- El lenguaje que usa el Ministerio es apropiado, claro y coherente.
- EL 20,2% de usuarios califica el servicio como excelente.
- El 16,9% lo califica como muy bueno.
- El 46,2% lo califica como bueno.
- El restante 16,7% lo califica como regular.



3.2 GRADO EN QUE SE HAN LOGRADO LOS OBJETIVOS DE CALIDAD 2021

Asegurar la funcionalidad y el desempeño del sistema de gestión para lograr la mejora continua de los procesos de la entidad con criterios de eficacia, eficiencia y efectividad **(91,1%)**

Atender eficientemente los requerimientos de los ciudadanos, de la industria y partes interesadas, para el desarrollo y fortalecimiento del sector minero y energético a nivel nacional **(97,3%)**

Formular y adoptar oportunamente políticas, planes, programas, proyectos, regulaciones y reglamentaciones para el sector minero y energético, de acuerdo con las directrices del Gobierno Nacional **(74,1%)**

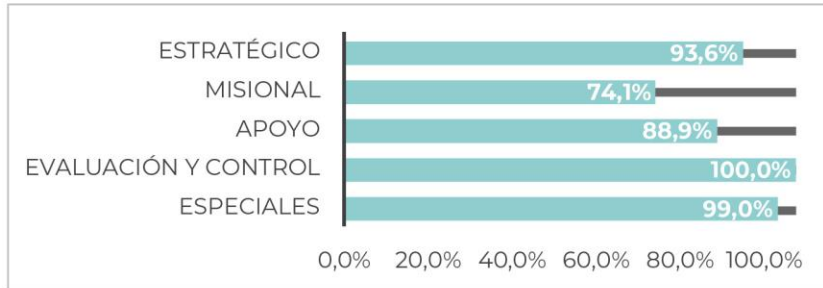
Fortalecer las competencias y el desarrollo de los Servidores Públicos, para mejorar su desempeño y la conformidad de los productos y/o servicios de la entidad. **(98,5%)**

Garantizar la administración eficiente y oportuna de los recursos financieros, administrativos y tecnológicos para el cumplimiento de los fines de la entidad con criterios de austeridad y transparencia. **(88,5%)**



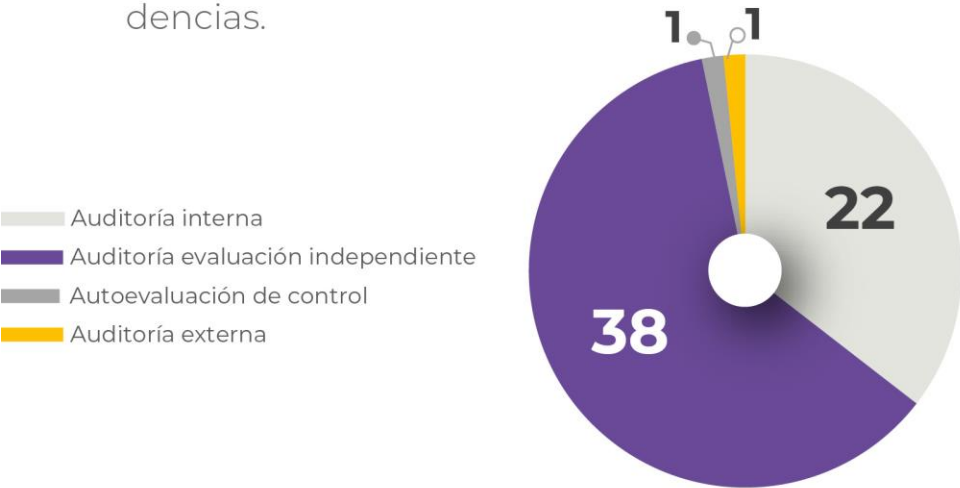
3.3 DESEMPEÑO POR PROCESO

Los procesos estratégicos, especiales y de evaluación y control tuvieron una ejecución alta lo que impulsó la ejecución de los indicadores de la entidad.



3.4 PLANES DE MEJORA

De los 62 planes de mejora formulados, el 45,2% se encuentran abiertos, el restante 54,8% ya fueron gestionados y cerrados por la diferentes dependencias.





3.5 RESULTADOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

Dependencias con ejecución al 100%

Grupo de Control Interdisciplinario
Grupo de Gestión de la Información y Servicio al Ciudadano
Grupo de Gestión Financiera y Contable
Grupo de Gestión Presupuestal
Grupo de Infraestructura Tecnológica
Grupo de Jurisdicción Coactiva
Grupo de Servicios Administrativos
Grupo de Unidad de Resultados
Oficina de Control Interno



Los objetivos planteados en el plan de acción para la vigencia 2021, alcanzaron una ejecución del

89,5%

Porcentaje de ejecución	Nivel de ejecución	Cantidad de indicadores
0 - 50	Bajo	73
51 - 79	Medio	16
80 - 100	Alto	276
total		365

3.6 AUDITORÍA INTERNA DE CALIDAD

Objetivo: Verificar el grado de suficiencia del Sistema de Gestión, con respecto a la norma ISO 9001:2015.

Hallazgos: 25 no conformidades, 63 observaciones y 29 fortalezas.

Planes de mejora: 11 planes de mejora fueron formulados para cubrir las no conformidades.

Realizada por 21 auditores

Del primero de octubre al 12 de noviembre de 2021

3.7 DESEMPEÑO DE LOS PROVEEDORES EXTERNOS

Contratación 2021: 769 contratos.

575 contratos se ejecutaron en la misma vigencia, y 194 se ejecutan con recursos de inversión y regalías con modalidad de vigencias futuras.

Se verificaron los informes de supervisión y ordenes de pago de una muestra de 53 contratos, que arrojó un indicador del **94% de cumplimiento** a satisfacción.





4. EFICACIA DE LAS ACCIONES TOMADAS PARA ABORDAR LOS RIESGOS Y LAS OPORTUNIDADES

Durante el segundo semestre de 2021 se llevó a cabo el proceso de actualización de los mapas de riesgos para la vigencia 2022, implementando la última metodología del Departamento Administrativo de la Función Pública y la Secretaría de Transparencia.

Fases del proceso de actualización





5. OPORTUNIDADES DE MEJORA

Continuar con el fortalecimiento de la herramienta SIGAME con nuevos módulos a desarrollar e implementar:

Módulos a desarrollar

Administración

Riesgos SGC

Auditoría Control Interno

Finalizar la implementación del rediseño del Sistema de Gestión de Calidad, mediante la puesta en marcha del mapa de procesos, caracterizaciones, la política y objetivos de calidad del ministerio.

Consolidar la mejora de 3 procesos priorizados para 2022 a través de la metodología Lean de Sendas de Valor. Este proyecto busca revisar, mejorar y estandarizar los procesos.



2. TIPS PARA LA AUDITORÍA EXTERNA

PARA TENER EN CUENTA EN LA AUDITORÍA EXTERNA

Conocer las directrices e intenciones de la organización para el sistema de gestión (Política), así como su seguimiento para el cumplimiento de las metas (Objetivos).



Reconocer los beneficios y ventajas que aporta el Sistema de Gestión al Ministerio.

Cómo le ayuda a la entidad en el cumplimiento de su misión, de los objetivos, y su mejoramiento.

Demostrar la asignación y disponibilidad de todos los recursos necesarios para el Sistema de Gestión de Calidad.



Garantizar el enfoque al cliente: Identificar y cumplir con los requisitos de los ciudadanos y grupos de valor

Determinar y controlar los riesgos y oportunidades que podrían afectar la conformidad de los servicios y trámites del Ministerio



Evidenciar el Liderazgo y compromiso de la Alta dirección con el Sistema de Gestión de Calidad.

Comprender el contexto del Ministerio, la visión, la dirección estratégica, los objetivos y la cultura de la organización.

Realizar revisión donde se analicen las métricas del sistema (desempeño del SGC, riesgos, oportunidades, cambios..)

