



**ACTA REUNIÓN
REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN
DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

FECHA: Bogotá, 21 de febrero de 2022.

HORA: De las 9:00 a.m. a las 10:00 a.m.

LUGAR: Sesión presencial Ministerio de Minas y Energía.

ASISTENTES: Diego Mesa Puyo, Ministro de Minas y Energía
Claudia Marcela Escobar Oliver, Secretaria General y Presidenta del Comité
Sandra Rocía Sandoval, Viceministra de Minas
Miguel Lotero Robledo, Viceministro de Energía
José Manuel Moreno Casallas, Director de Hidrocarburos
Tatiana Lorena Aguilar Londoño, Directora de Minería Empresarial
Ercilia Monroy, Directora de Formalización Minera
Luis Julián Zuluaga, Director de Energía Eléctrica
Paola Galeano Echeverri, Jefe Oficina Asesora Jurídica
María Paula Moreno Torres, Jefe Oficina de Asuntos Ambientales y Sociales
Julián Antonio Rojas, Jefe Oficina de Asuntos Regulatorios y Empresariales
Sandra Milena Rodríguez Ramírez, Subdirectora de Talento Humano
Julián Eduardo Páez, Subdirector Administrativo y Financiero
Mónica Marcela Verdugo Parra, Coordinadora Grupo de Ejecución Estratégica del Sector Extractivo
Paula Andrea Palacio Salazar, Jefe Oficina de Planeación y Gestión Internacional y Secretaria Técnica del Comité Institucional de Gestión y Desempeño

AGENDA

1. Verificación del quórum e introducción
2. Estado de las acciones de las revisiones por la dirección que se han realizado previamente
3. Cambios en las cuestiones externas e internas pertinentes al Sistema de Gestión de Calidad - SGC
4. Información sobre el desempeño y eficacia del Sistema de Gestión de Calidad - SGC
 - a. Medición de satisfacción de usuarios y grupos de valor 2021
 - b. Grado en que se han logrado los objetivos de calidad 2021
 - c. Desempeño por proceso
 - d. Planes de mejora
 - e. Resultado de seguimiento y medición
 - f. Auditoría externa
 - g. Auditoría interna de calidad
 - h. Auditoría interna independiente y Auditoría CGR
 - i. Desempeño de los proveedores externos 2021
5. Adecuación de los recursos



6. Eficacia de las acciones para abordar riesgos y oportunidades
7. Oportunidades de mejora
8. Conclusiones

DESARROLLO

1. Verificación del quórum e introducción.

En cumplimiento del Requisito 9.3 de la norma ISO 9001:2015 se realizó la Revisión por la Dirección, que se adelantó en el marco de la reunión Directiva semanal que cuenta con la presencia del ministro Diego Mesa Puyo y de los integrantes de la Alta Dirección, así, se confirma el quorum con la totalidad de los invitados que fueron indicados como asistentes en la presente acta.

Durante el espacio dedicado a la Revisión por la Dirección se realizó un balance de los puntos propuestos en la agenda, y se realizaron las observaciones conforme se indica en cada punto tratado.

2. Estado de las acciones de las revisiones por la dirección que se han realizado previamente

La Jefe de la Oficina de Planeación y Gestión Internacional indicó las acciones establecidas en revisiones anteriores y el seguimiento a cada una así:

- **Actividad:** Continuar con el fortalecimiento de la herramienta SIGAME, módulos a desarrollar en 2021 (auditorías internas y planes de mejora).
Seguimiento: Se finalizó el desarrollo de los módulos de auditoría y mejoramiento en la herramienta del sistema de gestión SIGAME. adicionalmente se creó la documentación técnica de ambos módulos.
- **Actividad:** Finalizar el proyecto 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.
Seguimiento: Se desarrolló la versión final de la propuesta del mapa de procesos del Ministerio. Para cada proceso propuesto se generaron las caracterizaciones correspondientes. Finalmente se actualizó la política y objetivos de calidad.
- **Actividad:** 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.
Seguimiento: Para la mejora de procesos mediante la metodología Lean se desarrollaron las siguientes actividades:
 - Se finalizó la senda de valor numero 3 enfocada en mejorar el acceso de proyectos de energía eléctrica. Su principal logro fue el acuerdo de servicio generado entre la Dirección de Energía Eléctrica y la Subdirección Administrativa Financiera.
 - Se realizó el diagnóstico y rediseño de la senda numero 4 enfocada en la atención de PQRS en la Dirección de Energía Eléctrica, generándose 11 iniciativas de mejora.

3. Cambios en las cuestiones externas e internas pertinentes al SGC

La jefe de la Oficina de Planeación y Gestión Internacional informa que el Ministerio actualizó su documento Contexto tomando en cuenta el marco estratégico del cuatrienio, los factores externos e



internos pertinentes al sistema de gestión que incidan en la capacidad para alcanzar los resultados e incluyó por primera vez el diagnóstico de las capacidades institucionales. Este documento está disponible en el siguiente enlace de la página web

<https://www.minenergia.gov.co/documents/10192/24333095/Contexto+estrategico+2021-Planeacion.pdf>

4. Información sobre el desempeño y eficacia del Sistema de Gestión de Calidad - SGC:

a. Medición de satisfacción de usuarios y grupos de valor 2021.

Con base en la información preparada por el Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano y Gestión de la Información, con respecto a la medición de satisfacción ante el servicio prestado por el Ministerio de Minas a sus grupos de valor, se obtuvieron las siguientes conclusiones de una muestra de 372 encuestas realizadas en 2021:

- 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

Como sugerencias de la encuesta de medición de la satisfacción realizada quedaron las siguientes:

- Mejorar los tiempos de respuesta, los canales de atención y la calidad en la respuesta.
- Incrementar interacción con la ciudadanía
- Actualizar la información de la página web

b. Grado en que se han logrado los objetivos de calidad.

Se informa a la Alta Dirección que en el 2021 se obtuvo un cumplimiento del 89,9% de los objetivos de calidad, dato obtenido a través de los resultados del Plan de Acción Anual, siendo el objetivo que tiene mayor avance, aquel que busca el fortalecimiento de las competencias y el desarrollo de los servidores públicos para mejorar su desempeño y la conformidad de los productos y servicios de la entidad con un avance de 98,5%, y aquel, con menor avance es el objetivo que busca 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 con un 74.1% de avance.

c. Desempeño por proceso.

En cuanto al desempeño por procesos, la Oficina de Planeación y Gestión Internacional presenta el resultado del Plan de Acción de la vigencia 2021 donde de 16 procesos evaluados, 8 obtuvieron un logro del 100%, 5 obtuvieron un logro entre al 80% y 99% y 3 procesos obtuvieron un avance inferior al 80%.



d. Planes de Mejora.

Se informa que en la vigencia 2020 y 2021, el Ministerio tiene 62 planes de mejora formulados, de los cuáles el 45,2% se encuentran abiertos, el restante 54,8% ya fueron gestionados y cerrados por las diferentes dependencias. La Oficina de Planeación y Gestión Internacional viene realizando acompañamiento a cada una de las dependencias para lograr el cierre efectivo de los planes.

e. Resultado de seguimiento y medición.

Se presenta el balance de la vigencia 2021 de los resultados del plan de acción institucional que estuvo compuesto por 365 indicadores, de los cuáles 73 obtuvieron un nivel bajo de ejecución, 16 un nivel medio y 276 lograron un nivel alto de ejecución, para un resultado total de 89.5% de avance ubicándose en un nivel alto la ejecución de los objetivos planteados.

f. Auditoría externa.

La jefe de la Oficina de Planeación y Gestión Internacional informa que de la auditoría externa realizada en mayo de 2020, se detectó 1 No conformidad menor por parte del ente certificado SGS, relacionada con la identificación de causas en la implementación de acciones correctivas y no cierre efectivo del plan de mejora en un proceso misional, ante lo cual se llevaron a cabo las acciones correctivas inmediatamente, mediante ajuste de procedimientos y formatos y realización de talleres con auditores y auditados para afianzar conocimientos en análisis causa – efecto.

Como conclusión de la auditoría externa, el equipo auditor recomendó que la certificación del sistema de gestión debe ser mantenida.

g. Auditoría interna de calidad.

Por su parte, la auditoría interna de calidad realizada entre el 1ro de octubre y el 12 de noviembre de 2021 y adelantada por 21 auditores internos, encontró 25 No conformidades, 63 observaciones y 29 fortalezas, donde los principales hallazgos estaban relacionados especialmente con: Documentos del sistema de gestión desactualizados respecto a la gestión actual que se realiza, falencias en la identificación y tratamiento de riesgos, en la implementación de planes de mejora, riesgos de transmisión de información desactualizada o incorrecta a los ciudadanos y grupos de valor a través de la página web de la entidad y en algunos casos se requiere fortalecer la toma de conciencia frente al sistema y la atención oportuna de PQRS.

h. Desempeño de los proveedores externos 2021.

La Subdirección Administrativa y Financiera informa que, de 769 contratos suscritos en 2021, 575 se ejecutaron en la misma vigencia, y 194 contaron con vigencias futuras. Adicionalmente se informa que, de una muestra de 53 contratos suscritos con personas jurídicas estimada para evaluar el desempeño de proveedores, el 94% tuvo una ejecución satisfactoria, culminando sus servicios de forma cumplida y sin inconvenientes de acuerdo con informes de supervisión y del 6% obedece a la falta de actualización de la información que deben registrar y documentar las áreas en las plataformas como el Sistema de Gestión de Recursos Físicos Neón y SECOP II.

5. Adecuación de los recursos.

Se informa a la Alta Dirección que los recursos con los que cuenta el Ministerio son adecuados para el funcionamiento de sus procesos, dentro de unas políticas de austeridad del gasto definidas por el Gobierno



Nacional, y están establecidos en el Presupuesto General de la Entidad, tanto para funcionamiento como para inversión.

6. Eficacia de las acciones para abordar riesgos y oportunidades.

En relación con la gestión de administración de riesgos se informa a la alta dirección que 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.

Se realizaron 37 mesas de trabajo identificándose para la vigencia 2022 un total de 108 riesgos, de los cuales, 19 son riesgos de corrupción y los restantes 89 son riesgos de gestión.

Se plantearon los siguientes retos para la vigencia 2022 en el tema de gestión de riesgos:

1. Análisis detallado de los procedimientos que poseen riesgos de corrupción para identificar puntos críticos de control y puntos críticos de riesgos.
2. Sistematización del módulo de riesgos en el sistema SIGAME para lograr un control más práctico.
3. Generación de reportes gerenciales trimestrales para la toma de decisiones en riesgos que se consideren críticos.
4. Fortalecer el seguimiento a los riesgos para prevenir su materialización a través de acciones preventivas.

7. Oportunidades de mejora.

Se resalta que, dentro de las oportunidades de mejora en ejecución, para el fortalecimiento del Sistema de Gestión de Calidad se encuentran las siguientes:

- Continuar con el fortalecimiento de la herramienta SIGAME, a través del desarrollo de los módulos de administración, riesgos del Sistema de Gestión de Calidad y Auditoría de 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 los procesos a través de la metodología Lean mediante el proyecto Sendas de Valor. Este proyecto busca revisar, mejorar y estandarizar los procesos.
- Avanzar en los resultados del Índice de Desempeño Institucional, medido a través del Formulario Único de Reporte de Avance a la Gestión – FURAG que refleja el avance del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG del cual forma parte el Sistema de Gestión de Calidad.
- Analizar por parte del proceso de servicio al ciudadano las sugerencias más frecuentes que realizaron los ciudadanos a la entidad, donde se resaltaron entre otras: mejorar los tiempos de respuesta, los canales de atención y la calidad en la respuesta; incrementar interacción con la ciudadanía y actualizar la información de la página web.
- Continuar con el acompañamiento por parte de la Oficina de Planeación y Gestión Internacional a cada una de las dependencias para lograr el cierre efectivo de los planes de mejoramiento.
- Continuar trabajando por parte de Gestión Contractual de forma conjunta con las dependencias para fortalecer los diferentes procedimientos que se deban implementar para el seguimiento y reporte oportuno de la información contractual, así como los reportes o controles que permitan facilitar un control de los datos, documental, administrativo y financiero.



- Implementar los retos planteados para la vigencia 2022 en cuanto a las acciones tomadas para abordar los riesgos.

8. Conclusiones

La Alta Dirección participantes en la Revisión por la Dirección, no tuvieron objeción alguna adicional a la información presentada, por lo cual se considera, para el 2021, que el sistema de gestión se adapta a la misión, visión, objetivos estrategias y estructura del Ministerio, cumpliendo con los objetivos de calidad; además es conveniente, porque se encuentra conforme a los requisitos establecidos de acuerdo a la norma de calidad ISO 9001 2015 y al contexto estratégico; es eficaz, por cuanto los objetivos trazados por el Ministerio en el plan de acción alcanzaron en 2021 un avance del 89.5%; es eficiente, por cuanto los objetivos logrados fueron alcanzados teniendo en cuenta el contexto actual, los lineamientos presupuestales para su optimización, los recursos humanos y tecnológicos.

Al finalizar se resalta que en el mes de marzo se llevará a cabo la visita del ente certificador SGS Colombia quien adelantará la auditoria para obtener la recertificación en el Sistema de Gestión de Calidad.

Paula Andrea Palacio Salazar

Jefe Oficina de Planeación y Gestión Internacional y
Secretaria Técnica del Comité Institucional de Gestión y Desempeño

Anexos: 1 Presentación

Elaboró: Alvaro José Peña Escobar
Revisó: Aida Marcela Nieto Penagos