



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

FECHA: Bogotá, 4 de octubre de 2021.

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

LUGAR: Sesión virtual sincrónica por Teams.

ASISTENTES: Diego Mesa Puyo, Ministro de Minas y Energía
Laura Jimena Mojica Salazar, 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
Camilo Enrique Álvarez Hernández, 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

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 SGC
4. Información sobre el desempeño y eficacia del SGC
 - a. Medición de satisfacción de usuarios y grupos de valor 2020 – 2021
 - b. Grado en que se han logrado los objetivos de calidad 2020
 - 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 2020
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.

Dado que, mediante la Revisión por la Dirección se presenta un resumen detallado de cómo se ha desarrollado el mantenimiento del Sistema de Gestión de Calidad de la entidad y se reciben las observaciones, recomendaciones o directrices por parte de las directivas, el 1 de octubre a través de correo electrónico, la Jefe de la Oficina de Planeación y Gestión Internacional les remitió de manera previa la presentación a desarrollar para su consulta y análisis.

Así, 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:** Revisión del Sistema de Gestión para optimización de los procesos y alineación con las metas transformacionales.
Seguimiento: Se informa sobre el desarrollo de los proyectos “Reestructuración de procesos” que apunta a la optimización de los procesos con la alineación de las metas transformacionales, y el de “Sendas de valor” el cual, busca revisar, mejorar y estandarizar las actividades que generan valor al usuario desde su requerimiento hasta su entrega final.
- **Actividad:** Mejorar la formulación de los planes de acción alineados con la formulación de proyectos de inversión y el Plan de Abastecimiento Estratégico.
Seguimiento: Se indican las acciones efectuadas para el plan de acción anual vigencia 2021 que incluye la integración con los hitos estratégicos y proyectos de inversión y el seguimiento a los acuerdos de gestión.
- **Actividad:** Fortalecer la Línea Ética del Ministerio y del Sector
Seguimiento: Se indica que se cuenta con el buzón de ética que es una herramienta que permite reportar algún hecho de fraude, conflicto de interés o corrupción y que trimestralmente se reporta en la página web, los informes correspondientes.
- **Actividad:** Continuar con la implementación de la Transformación Cultural en el Ministerio.



Seguimiento: Se hizo énfasis en la transformación cultural que se viene realizando desde el 2020 con acciones como el cierre de brechas culturales que permitieron pasar el nivel de transformación manteniendo tres pilares principales: Cultura responsable, Cultura competitiva y Cultura humanística; adicionalmente el planteamiento institucional del propósito superior por el que día a día se trabaja y se persigue: “Ser una mina de energía que impulse el progreso del país y transforme vidas” y al que se sumó los valores SIENTO y el plan cultural “Súmate a la nueva energía”, además se indica que El Ministerio de Minas y Energía se ha convertido en el primer Ministerio del país en funcionar con energía solar y es reconocido con el “Sello Verde de Verdad”.

- **Actividad:** Adquirir una solución de software para fortalecer la planeación y el seguimiento de los indicadores de forma integral, en la Entidad.

Seguimiento: Se informa sobre el desarrollo de la nueva herramienta del sistema de gestión - SIGAME que ayuda a la fortalecer la planeación y el seguimiento de los indicadores de forma integral.

- **Actividad:** Fortalecer el seguimiento a los indicadores y a las metas transformacionales para lograr los objetivos y estrategias del Ministerio.

Seguimiento: Se indica que se adelantan mesas de trabajo con las dependencias revisando el seguimiento de las metas transformacionales y que adicionalmente la información es presentada mensualmente al comité directivo.

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 cuenta con un Contexto Estratégico, el cual recopila el pensamiento estratégico y toma en cuenta los factores externos e internos pertinentes al sistema de gestión que inciden en la capacidad de la Entidad para alcanzar los resultados planeados y dar cumplimiento a su misionalidad, así, se resalta dentro de los cambios relevantes pertinentes al Sistema, los siguientes:

- La articulación del proyecto de rediseño del sistema de gestión del Ministerio con el pensamiento estratégico.
- La conversión del contexto estratégico en una herramienta que facilite la toma de decisiones, la definición de objetivos, estrategias, planes y metas.
- La construcción del DOFA organizacional teniendo en cuenta la participación de todas las áreas del ministerio y la participación del sector.
- La revisión y análisis de los recursos y capacidades que tiene la Entidad para el cumplimiento de sus metas.
- La inclusión de los temas referentes a MIPG para el mejoramiento continuo como las recomendaciones derivadas del FURAG y el Manual, el Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo, los riesgos y oportunidades.

4. Información sobre el desempeño y eficacia del SGC:

a. Medición de satisfacción de usuarios y grupos de valor 2020 – 2021.



Con base en la información preparada por el Grupo de Relacionamento con el Ciudadano y Gestión de la Información, con respecto a la medición de satisfacción de la atención, se presentan las estrategias de medición utilizadas y los resultados obtenidos en la vigencia 2020 y que fueron los siguientes:

- Encuesta de medición de la satisfacción de la atención PQRS 2020: 78% de satisfacción.
- Encuesta de medición de la satisfacción 2020 del Grupo de Valor de la Dirección Energía Eléctrica: 94% de satisfacción.
- Encuesta de medición de la satisfacción de los usuarios del SICOM 2020: 88.6% de satisfacción.

Adicionalmente se presentaron las sugerencias más frecuentes que realizaron los ciudadanos a la entidad, donde se resaltaron entre otras, la disminución de tiempos de respuesta, el mejoramiento en la claridad de las respuestas y de la información del portal web, el poder tener mecanismos para realizar seguimiento a sus solicitudes en tiempo real y difundir más información a través de redes sociales.

En cuanto a los avances de la medición de satisfacción que se adelanta en 2021, se informa que se han obtenido 216 encuestas de 365 esperadas, y que se continua en ejecución el proceso de medición a los grupos de valor.

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

Se informa a la Alta Dirección que en el 2020 se obtuvo un cumplimiento del 94.62% de los objetivos de calidad, dato obtenido a través de los resultados del Plan de Acción. Se indica también que a julio de 2021 se cuenta con un avance del 53.36%, 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 70%, y aquel, con menor avance a dicha fecha, es el objetivo que busca 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 con un 46% 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 2020 donde de 14 procesos evaluados, 8 obtuvieron un logro del 100%, 5 obtuvieron un logro entre al 90% y 99% y solo 1 proceso obtuvo un avance inferior al 70%. En cuanto al avance a julio de 2021, se lleva seguimiento y control a 15 procesos, de los cuáles 1 ya cuenta con avance superior al 90%, 7 tienen un avance entre el 50% y el 89% y 7 se encuentran con avances entre el 29% y el 49%.

d. Planes de Mejora.

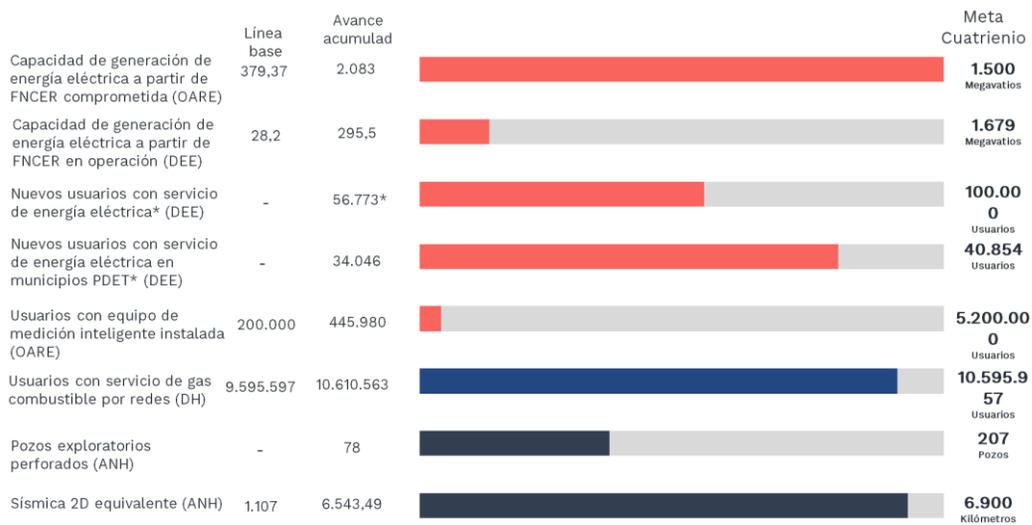
Se informa que en la vigencia 2020 y lo transcurrido del 2021, el Ministerio tiene 51 planes de mejora formulados, de los cuáles el 37,2% se encuentran abiertos, el restante 62,8% ya fueron gestionados y cerrados por las diferentes dependencias. Ante esto la Oficina de Planeación y Gestión Internacional se compromete a realizar acompañamiento a cada una de las dependencias para lograr el cierre efectivo de los planes.



e. Resultado de seguimiento y medición.

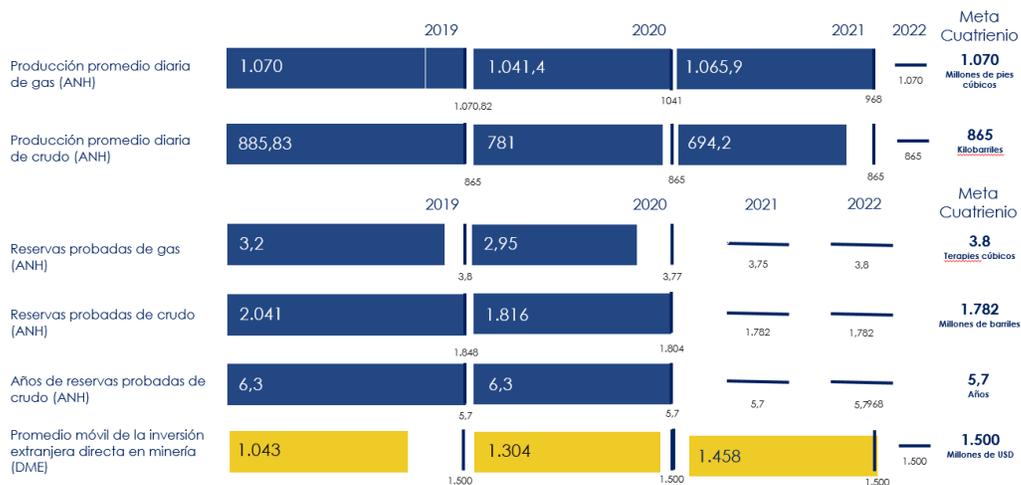
Se presenta el balance con corte a julio de 2021 de los resultados del sector minero energético en cuanto a compromisos del Plan Nacional de Desarrollo con respecto a los demás sectores, resaltando que se ha cumplido más de la mitad de los compromisos con un avance sectorial del 65.57%, adicionalmente se aclara que la disminución de los avances se explica porque algunos indicadores de flujo como el PIB minero, el porcentaje de producción de oro proveniente de títulos mineros o la producción de crudo, al cerrar el año, reportaron un cumplimiento inferior a la meta; entonces, como ya está el dato final del año, el sistema toma ese último dato y lo compara con la meta del cuatrienio.

Se informa además de manera resumida, los avances de las metas del Plan Nacional de Desarrollo así:



Información con corte a julio de 2021

*El dato incluye usuarios conectados entre agosto y diciembre de 2018.





En cuanto a los avances en SisConpes 2.0, se resalta que en el 2019 el sector se encontraba en el puesto 19 de 28 sectores y en 2020 pasó al puesto 14 de 22 con una ubicación por encima de sectores como educación, salud, transporte y ambiente. Por su parte los rechazos fueron reducidos del 35% a 21% y han sido por cuestiones de forma en su mayoría.

En las acciones atrasadas (<100%) se han reactivado y acelerado los avances para estar al día y se han identificado los cuellos de botella para el cumplimiento y se han identificado cambios para solicitar al DNP.

Con respecto a la medición y seguimiento del Plan de Acción, se informa a la Alta Dirección que en 2020 se obtuvo una ejecución general del 93.2%, mientras que a julio de 2021, el avance es del 53.3% con 7 dependencias que reportan ejecución entre el 10% y el 40%; 13 dependencias con ejecución entre el 41% y el 70% y 3 dependencias con ejecución entre el 71% y el 100%.

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 en junio de 2020 y adelantada por 14 auditores internos, encontró 10 No conformidades y 25 observaciones, donde los principales hallazgos estaban relacionados con control y conservación de la información documentada, actualización del normograma, identificación, trazabilidad y recuperación de la documentación a través del sistema de correspondencia, además de mejoramiento y actualización de procedimientos y fortalecimiento de los análisis de causa y efecto de las no conformidades. Adicionalmente se informa que se evidenció la gestión soportada en la legalidad y la integridad y fortalecimiento en el uso de las tecnologías de la información.

h. Auditoría interna independiente y Auditoría CGR.

Por parte de la Oficina de Control Interno se presentó la ejecución del programa de auditoría interna independiente de 2020, a través del cual se realizaron 123 informes que reflejan la valoración de 1.854 variables asociadas a normas vigentes, planes, programas, proyectos y procesos de la entidad y en los que se propusieron 94 oportunidades de mejoramiento.

En cumplimiento del Programa de Auditoría Interna Independiente de 2021, la OCI indica que a julio de 2021, se tiene una ejecución del 40.1% de la programación, con 85 actividades realizadas de 212 programadas.



En cuanto al estado del plan de mejora suscrito con la Contraloría General de la República, la Oficina de Control Interno informa que con corte a abril de 2021, de las 226 actividades de mejora establecidas, se cumplieron 147, lo que es equivalente a un 65% y que representa un riesgo bajo. Se encuentran pendientes 22 acciones a cargo de la Dirección de Energía en relación con liquidación de convenios e implementación del sistema de giro para recursos FSSRI, equivalente al 9,7%, que las ubica en un riesgo alto; y con realización posterior, se tienen 57 acciones, equivalente al 25,2%.

i. Desempeño de los proveedores externos 2020.

La Subdirección Administrativa y Financiera informa que, de 688 contratos suscritos en 2020, 506 se ejecutaron en la misma vigencia, y 182 contaron con vigencias futuras. Adicionalmente se informa que, de una muestra de 64 contratos suscritos con personas jurídicas estimada para evaluar el desempeño de proveedores, el 97% tuvo una ejecución satisfactoria, culminando sus servicios de forma cumplida y sin inconvenientes de acuerdo con informes de supervisión y del 3% restante no se cuenta con información en SECOP II y en Neón impidiendo su evaluación.

El Grupo de Gestión Contractual - GGC, presentó adicionalmente las siguientes aclaraciones y recomendaciones:

- Si bien es posible en algún momento la materialización de un incumplimiento de contratos, es importante para prevenir esta situación que los estudios previos se elaboren cuidadosamente, contemplando aspectos clave dentro de la matriz de riesgos, así como de idoneidad, experiencia y capacidades financieras de las empresas, que respondan a estudios de mercado juiciosamente elaborados y actualizados al momento de iniciar y dar viabilidad a un proceso contractual.
- A través de la plataforma SECOP II, desde la vigencia 2020 se gestiona en línea y de manera transaccional toda la contratación, donde los supervisores deben cargar los informes de ejecución, además de implementar el registro de información de pagos en el Sistema de Gestión de Recursos Físicos y de Contratación Neón; el GGC apoya a los supervisores siempre que es necesario, para mantener una información disponible, transparente y de cumplimiento que permita un seguimiento oportuno a los compromisos pactados.
- El GGC ha brindado las capacitaciones y soporte correspondiente para que las dependencias adelanten la actualización de sus gestiones en las plataformas del SECOP y del Sistema de Recursos Físicos y de Contratación Neón para apoyar la gestión de las dependencias en materia de contratación, y a través de las mismas capacitaciones, memorandos de designación de supervisión y comunicaciones mediante correo electrónico, se exhorta a las dependencias a cumplir con la gestión de información y documentos que se deben consolidar, conforme lo indican las normas en materia contractual y el Manual de Contratación de la Entidad.
- Teniendo en cuenta la importancia que la gestión contractual y su trazabilidad, así como su control legal, económico y social para el país, las entidades deben tener cada vez mejor información y detalle, por lo cual se continuará trabajando de manera 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.



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.

En 2020 de hecho se evidenció un **porcentaje de ahorro del 28%** con respecto a la vigencia anterior representado entre otros en:

- Apoyo a la gestión
- Horas extras
- Indemnización por vacaciones
- Adquisición y mantenimiento de bienes inmuebles
- Tiquetes y viáticos
- Eventos y operadores logísticos
- Servicios de publicidad
- Papelería
- Consumo de energía

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

En relación con la gestión de administración de riesgos, en 2021 se ha elaborado 37 mapas de riesgos distribuidos en los 16 procesos y las temáticas derivadas; se han establecido 121 riesgos, 44 de tipo operativo, 24 estratégicos, 22 de corrupción y los restantes son de cumplimiento, tecnológico, financiero o de imagen.

En 2022 se implementará la guía versión 5 para la administración de riesgos y el diseño de controles del DAFP, y se espera contar con la sistematización de riesgos a través del sistema Archer del Grupo de Soluciones Digitales.

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, del cual se encuentra en producción los módulos de documentación del Sistema, el módulo de plan de acción anual y el módulo de planeación estratégica y se encuentra en desarrollo el módulo de auditorías internas y el módulo de planes de mejora.
- Finalizar el proyecto de 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.
- Continuar con la mejora de los procesos a través de la metodología Lean mediante el proyecto Sendas de Valor, que 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, la disminución de tiempos de respuesta, el mejoramiento en la claridad de las respuestas y de la información del portal web, el poder tener mecanismos para realizar seguimiento a sus solicitudes en tiempo real y difundir más información a través de redes sociales, para implementar acciones de mejoramiento al respecto.
- Realizar 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 la guía versión 5 para la administración de riesgos y el diseño de controles del DAFP, y viabilizar la sistematización de 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; es conveniente, porque es 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 2020 un avance del 93.2% y a julio 2021, se cuenta con un avance del 53.3%; es eficiente, por cuanto los objetivos logrados fueron alcanzados teniendo en cuenta el contexto actual ante la pandemia, los lineamientos presupuestales para su optimización, los recursos humanos y tecnológicos.

Paula Andrea Palacio Salazar
Jefe Oficina de Planeación y Gestión Internacional

Anexos: Presentación con cuarenta y seis (46 folios)

Transcriptor: Aida Marcela Nieto Penagos