

Revisión por la Dirección Sistema de Gestión de Calidad

Oficina de Planeación y Gestión Internacional
Bogotá, Marzo 14 de 2018

1. Pendientes Acta (Diferente a los Compromisos Revisión por la Dirección).
2. Contexto del Ministerio (propuesta)
3. Revisión por la Alta Dirección periodo 2017
 - a. Estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas
 - b. Cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al SGC.
 - c. Información sobre el desempeño y la eficacia del SGC, incluidas las tendencias relativas a:
 1. La satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas
 2. Grado en que se han logrado los objetivos de calidad
 3. El desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios.
 4. Las No conformidades y acciones correctivas
 5. Resultados de seguimiento y medición
 6. Resultados de las auditorias
 7. Desempeño de los proveedores externos
 - d. Adecuación de recursos
 - e. Eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades
 - f. Oportunidades de mejora.
4. Recomendaciones para la mejora:
 - a. Oportunidades de mejora
 - b. Necesidades de cambio en el SGC
 - c. Necesidades de recursos
5. Propositiones y Varios

1. Pendientes Acta 2017 (Diferente a los Compromisos Revisión por la Dirección)

Compromiso: Elaborar el acta

Se elaboró y se publicó en la página web:
<https://www.minminas.gov.co/documents/10180/191857/Acta+Revisi%C3%B3n+por+la+Direcci%C3%B3n+2017.pdf/8c64b372-7414-4d78-aa9d-9b80ae5d8eb5>

Radicado: AI1700011 20170315 05:37:07 PM

Ok cumplida

CONTENIDO

1. Normatividad Aplicable – Estructural y Funciones
2. Misión y Visión
3. Escenario Actual - DOFA
4. Escenario Futuro
5. Identificación de usuarios/partes interesadas y sus necesidades o expectativas
6. Identificación de productos y servicios del MME
7. Política de Calidad
8. Objetivos de Calidad
9. Objetivos Estratégicos
10. Plan de Despliegue de Política de Calidad

2. Contexto del MME (1. Normatividad Aplicable – Estructural y Funciones)

- ✓ Decreto 381 de 2012, por el cual se modifica la estructura del Ministerio de Minas y Energía.
- ✓ Plan Nacional de Desarrollo 2014 – 2018, Todos por un nuevo país.
- ✓ Decreto 1073 de 2015, por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Administrativo de Minas y Energía.

2. Contexto del MME (2. Misión y Visión Sectorial)

✓ Misión Sectorial

Garantizar el aprovechamiento óptimo y el suministro confiable de los recursos mineros energéticos, para contribuir al desarrollo sostenible del país y a mejorar la calidad de vida de los colombianos.

✓ Visión Sectorial

En el 2020 el Sector de Minas y Energía será así:

- *Minas:* La minería se habrá consolidado como un sector eficiente, responsable y seguro, para aprovechar al máximo el potencial minero del país.
- *Energía Eléctrica:* Habremos consolidado un sector eléctrico que mantendrá su confiabilidad y competitividad, cubrirá el 99% de los usuarios y exportará cantidades considerables de energía a otros países de la región.

Hidrocarburos: El sector de hidrocarburos se habrá afianzado como una actividad sostenible que aproveche al máximo el potencial del país, para abastecer de manera eficiente y confiable el mercado interno y seguir generando excedentes

2. Contexto del MME (2. Misión y Visión MME)

✓ Misión del Ministerio de Minas y Energía

Formular y adoptar políticas dirigidas al aprovechamiento sostenible de los recursos mineros y energéticos para contribuir al desarrollo económico y social del país.

✓ Visión del Ministerio de Minas y Energía

El Ministerio de Minas y Energía será reconocido por la formulación de políticas que garanticen el desarrollo y aprovechamiento eficiente de los recursos mineros y energéticos en Colombia, su explotación, abastecimiento y exportación de sus excedentes, trabajando con eficiencia, innovación, calidad en su gestión y promoción de la responsabilidad social y ambiental.

2. Contexto del MME (3. Escenario Actual __ DOFA-AI Interior: Fortalezas

- El aplicativo SIGME ha mejorado la articulación de las áreas en los diferentes temas y sistemas de gestión que tiene la entidad, permitiendo el mejoramiento continuo de los procesos.
- Buenas instalaciones, propias y remodeladas, ubicadas de manera central, que permiten la adecuada ejecución de las funciones propias del Ministerio.
- Sistemas de información que apoyan las actividades del Ministerio, con la Infraestructura tecnológica que permite la continuidad de negocio, gracias a la constante mejora que agiliza el procesamiento de la información.
- Mecanismos para la generación de conocimiento, capacitación (Plan de capacitación Institucional), fortalecimiento de las competencias y mejoramiento del clima laboral.
- Institucionalidad fuerte y confiable, que permite la identificación de una política sectorial consistente con las necesidades del sector.
- Modelo de planeación estratégica que permite cumplir las funciones, objetivos y metas institucionales, sectoriales y de Gobierno.
- Alta capacidad técnica, experiencia y compromiso de los equipos, lo cual potencializa cada área y permite el cumplimiento de las funciones tanto institucionales como del sector.
- Talento humano comprometido y con una gran experiencia y conocimiento de los temas propios de cada cargo.
- Conciencia de sus niveles de aceptación, los actores a favor y en contra de sus políticas y en general de los niveles de opinión.
- Compromiso de la Alta Dirección con el cumplimiento de los objetivos Estratégicos institucionales y Sectoriales.
- Asesoramiento jurídico sólido y permanente a todas las áreas por parte de la Oficina Asesora Jurídica.
- Dinamismo en las actividades relacionadas con la Cooperación Internacional.



2. Contexto del MME (3. Escenario Actual __ DOFA-AI Interior: Debilidades)

- Complejidad en el proceso precontractual y contractual.
- La ejecución presupuestal no se ejecuta de manera planificada, ya que falta fortalecer la cultura de ejecución temprana y planificada en los funcionarios.
- Demoras en aprobación de los procesos de reestructuración y que su implementación definitiva requiera que se adelante por la CNSC los concursos para proveer cargos de carrera administrativa, ha conllevado a sobrecargas laborales y a su vez, a realizar procesos de convocatorias internas para proveer cargos provisionalmente por seis meses, lo que genera retrasos y reprocesos en procedimientos técnicos, administrativos y de dirección, afectando la gestión de la Entidad.
- Deficiencias en la coordinación y articulación interinstitucional (entidades del sector).
- Insuficiente planta de personal, lo cual sumado a la asignación de nuevas funciones a la carga administrativa, operativa y el aumento de requerimientos de entes externos, afectan el cumplimiento de las funciones de la entidad.
- Se requieren esquemas colaborativos y de coordinación entre las áreas, ya que se presentan retrasos en los procesos cuando deben intervenir varias dependencias.
- Se requiere fortalecer la estrategia de comunicación al interior y exterior del Ministerio de Minas y Energía, por medio de la cual se reflejen los logros del sector y se mantenga comunicación oportuna con la ciudadanía.
- Falta de fortalecimiento de la política sobre energías renovables.
- Retrasos en la entrega de la información adecuada y oportuna cuando se incluye información aportada por otras entidades competentes.

2. Contexto del MME (3. Escenario Actual __ DOFA-AI Exterior: Oportunidades)

- El proceso del Post-conflicto genera confianza para inversión financiera, posibilita la contratación de personal reinsertado y la disminución de ataques a la infraestructura.
- La medición de la satisfacción de los clientes y partes interesadas permite tomar acciones enfocadas a cumplir las necesidades y expectativas.
- Interacción oportuna y clara con los Entes de Control (Contraloría General de la República y Procuraduría General de la Nación), implementando y realizando seguimiento a las oportunidades de mejora.
- Replicar al interior del Ministerio las campañas de promoción en materia de eficiencia energética, en las cuales se tiene liderazgo en el sector.
- Interacción permanente y adecuada con los gremios y entidades que permitan mejorar el desempeño institucional y sectorial.
- Apoyar al desarrollo económico, social y ambiental del país desde la mejora del sector minero – energético.
- Aumento de la confianza en el sector por parte de los inversionistas nacionales e internacionales, los gremios y las empresas.
- Implementación de nuevos canales de comunicación con la ciudadanía y partes interesadas, para difundir y dar a conocer la información de los productos y servicios que presta el Ministerio.
- Coordinación de la Alta Dirección con las Directivas de las demás entidades del sector y entes externos con los que interactúa.
- Enlace permanente del Ministro con el sector, el Congreso, los Medios de Comunicación y los Ciudadanos afectados o beneficiados con la ejecución de programas y proyectos del sector.
- Aumento del número de seguidores en redes sociales beneficiando la interacción con la opinión pública, como consecuencia de la ejecución de la estrategia de comunicación digital.
- Unificar, centralizar y actualizar los sistemas de información del Ministerio.



MINMINAS

2. Contexto del MME (3. Escenario Actual __ DOFA-AI Exterior: Amenazas)

- Aspectos macro-económicos que influyen en el Tasa Representativa del Mercado y el valor de commodities.
- Bajas expectativas por el Cambio de Políticas de Gobierno.
- Recortes presupuestales por temas de aplazamiento y necesidades de otros sectores.
- Ataques a la infraestructura TIC provenientes de piratas informáticos, causando pérdida de la información e impidiendo la adecuada prestación de los servicios.
- Limitaciones en el cumplimiento de las metas del Plan Nacional de Desarrollo (PND) sobre el desarrollo y culminación de los grandes proyectos mineros energéticos de interés nacional, por problemas con el licenciamiento ambiental o de orden social.
- Mala percepción del sector por parte de las comunidades y de los diferentes sectores a causa de las afectaciones socio ambientales de los proyectos exploratorios y de explotación, lo cual genera rechazo de los proyectos.
- Explotación informal y uso ilícito de minerales, genera mala imagen de la industria minera, impactos negativos en el medio ambiente y competencia desleal respecto a la minería formalizada.
- Participación retrasada y/o sesgada de autoridades ambientales y/o de entes territoriales, que retrasa licenciamiento ambiental y posibles consultas con minorías étnicas.
- Problemas de orden público en las regiones donde se van a desarrollar o se desarrollan proyectos, que impida la ejecución del mismo o que perjudique las funciones de los servidores del MME.
- Posibles retrasos en los plazos por las entidades que apoyan o formulan los proyectos a aprobar para financiación de fondos.
- Incumplimiento de compromisos efectuados por los entes territoriales.

2. Contexto del MME (3. Escenario Actual __ DOFA-AI Exterior: Amenazas)

- No identificar mecanismos que fortalezcan el manejo de la información en cuanto a resolución de inquietudes a la ciudadanía, logros y resultados sectoriales de manera oportuna.
- Propuestas laborales atrayentes de otras Entidades públicas o privadas a funcionarios del Ministerio con un alto conocimiento técnico o vasta experiencia.
- Sobrecarga de requerimientos de tipo Administrativo o Misional a las Dependencias por entidades externas.
- Ajustes constantes a la normatividad existente que dificulta la pronta expedición de actos administrativos.
- Ocurrencia de fenómenos naturales adversos para la estructuración y desarrollo de proyectos.
- Difusión de información relacionada con el sector minero energético por fuentes diferentes a las oficiales.

2. Contexto del MME (4. Escenario Futuro)

Fortalezas requeridas para su progreso

- Recursos de cooperación.
- Nuevas opciones para eficiencia energética y fortalecimiento en los temas de energía renovable.
- Fortalecer la cultura de ejecución temprana y planificada del presupuesto del sector.
- Realizar frecuentes Comités Directivos en los que se aborden temas como la ejecución presupuestal y la identificación de alertas sobre el desarrollo de las actividades del sector.
- Fortalecer las Oficinas de Asuntos Ambientales y Sociales y de Asuntos Regulatorios y Empresariales.
- Crear una estrategia de comunicación institucional y sectorial que permita el trabajo colaborativo y disminuya el retraso en los procesos.
- Proveer de personal competente y adecuado para los cargos vacantes de carrera administrativa.
- Fortalecimiento de los procesos administrativos.
- Fortalecer y actualizar continuamente las competencias técnicas de los servidores para que el Ministerio se adapte a las dinámicas cambiantes del sector, a nivel nacional e internacional.

2. Contexto del MME (4. Escenario Futuro)

Requisitos del talento humano

- Habilidades adecuadas para su cargo.
- Liderazgo, trabajo en equipo y comunicación asertiva.
- Determinar las tareas de cada servidor con el fin de evitar sobrecarga.
- Capacitación constante para fortalecer las habilidades de los servidores.

2. Contexto del MME (4. Escenario Futuro)

Expectativas ante proveedores

- Transparencia.
- Calidad.
- Responsabilidad.
- Cumplimiento.
- Entrega a tiempo.
- Adecuado tratamiento de la información

2. Contexto del MME (4. Escenario Futuro)

Requerimientos para la competitividad

- Estrategias para la formalización Minera.
- Garantizar el abastecimiento y autosuficiencia de recursos.
- Búsqueda de energías alternativas
- Estabilidad social, relacionada con el Post-conflicto y la paz.
- Implementación de los convenios y acuerdos internacionales.
- Identificar instrumentos eficientes de seguimiento para las actividades que realiza el Ministerio.

2. Contexto del MME (4. Escenario Futuro)

Requerimientos ante los diversos interlocutores

- Participación activa en formulación aplicación y evaluación de políticas públicas.
- Fortalecimiento de las relaciones con entidades del sector.
- Afianzamiento de las relaciones con las entidades adscritas y vinculadas.
- Mantener una coordinación entre entidades del Gobierno.
- Solidez en la provisión de información para el desarrollo de estrategias.
- Acercamiento a las minorías afectadas y beneficiadas de las actividades del sector.

2. Contexto del MME (5. Identificación de usuarios/partes interesadas y sus necesidades o expectativas)

No.	Cientes y/o Partes Interesadas	P: Parte Interesada C: Cliente	NECESIDAD O EXPECTATIVA
1	Presidencia de la República	P	Cumplimiento
2	Departamento Nacional de Planeación - DNP	P	Cumplimiento de metas
3	Función Pública	P	Cumplimiento normativo
4	Ministerio de Hacienda y Crédito Público	P	Cumplimiento normativo
5	Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible	P	Cumplimiento normativo Aporte al desarrollo sostenible
6	Ministerio de Comercio, Industria y Turismo	P	Articulación en el desarrollo de las actividades
7	Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	P	Cumplimiento normativo
8	Ministerio de Relaciones Exteriores	P	Coordinación de actividades
9	Ciudadanía	C	Transparencia, Oportunidad, Claridad, Comunicación
10	Titulares mineros	C	Cumplimiento normativo Asesoría y apoyo
11	Gremios	C	Desarrollo de mutuo beneficio
12	Empresas del Sector Minero y Energético	C	Cumplimiento normativo
13	Instalaciones Nucleares y Radiactivas / Empresas prestadoras de servicios asociados con la protección Radiológica	C	Cumplimiento normativo Seguimiento
14	Entidades Adscritas y Vinculadas y/o Delegadas	C	Oportunidad, Veracidad Claridad en la información Seguimiento
15	Técnicos Electricistas	C	Oportunidad y cumplimiento normativo
16	Estaciones de Servicio	P	Confianza y oportunidad
17	Empresas de Dedicación Exclusiva	P	Confianza y oportunidad
18	Empresas de Gas y GLP	P	Confianza y oportunidad
19	Organización Mundial del Comercio	C	Veracidad en la información
20	Contaduría General	P	Información oportuna y veraz
21	Organismos de Control	P	Información oportuna y veraz
22	Congreso de la República	P	Oportunidad en la atención
23	Organismos Internacionales	P	Cooperación internacional
24	Servidores públicos vinculados al MME	P	Procedimientos claros

2. Contexto del MME (6. Identificación de productos y servicios del MME)

PROCESO	Producto o Servicio	Minería	Hidrocarburos	Energía	Nuclear	Ambiental y Social	Participación y Servicio al Ciudadano	Asuntos regulatorios y empresariales	Regalías
FORMULACIÓN	Proyecto normativo	X	X	X	X	N/A	N/A	x	N/A
	Reglamentación técnica	X	X	X	X	N/A	N/A	N/A	N/A
	Actos administrativos de interés general	X	X	X	X	N/A	N/A	X	N/A
EJECUCIÓN	Informes de ejecución a instrumentos o actividades de políticas, para las temáticas de energía, minas e hidrocarburos	X	X	X	N/A	X	N/A	N/A	x
	Concepto técnico para elaborar Resolución Ejecutiva de Declaratoria de Utilidad Pública e Interés Social-DUPIS	N/A	N/A	x	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
SEGUIMIENTO	Informes de seguimiento	X	X	X	N/A	N/A	N/A	X	N/A
	Autorización otorgada por la autoridad reguladora nuclear	N/A	N/A	N/A	X	N/A	N/A	N/A	N/A
	Resolución en la que se distribuyen recursos para pagos por menores tarifas del Sector Eléctrico	N/A	N/A	X	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
SERVICIO AL CIUDADANO	Atención de PQRSD	X	X	X	X	X	X	X	X
	Atender los requerimientos formales (ley 5a. 1992) de los integrantes del sector político	X	X	X	X	X	X	X	X



MINMINAS

2. Contexto del MME (7. Política de Calidad)

El Ministerio de Minas y Energía establece su compromiso con el aprovechamiento sostenible de los recursos mineros y energéticos en el territorio nacional mediante la formulación y adopción de políticas, regulaciones y reglamentaciones que satisfagan las necesidades de los ciudadanos, partes interesadas y el cumplimiento de los requerimientos constitucionales, legales y normativos.

Para su cumplimiento, cuenta con talento humano competente, recursos y procesos definidos en el Sistema de Gestión de la Calidad que permiten el mejoramiento continuo del ministerio en términos de eficacia, eficiencia y efectividad.

2. Contexto del MME (8. Objetivos de Calidad)

1. •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.
2. •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.
3. AUDITORIA EXTERNA: Propone que dejemos estos dos objetivos de calidad solamente.
4. •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.
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.
6. •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.

2. Contexto del MME (9. Objetivos Estratégicos)

- Asegurar la ejecución de proyectos minero energéticos para generar los recursos que necesita el país.
- Fortalecer la institucionalidad para tener un sector minero organizado y legítimo.
- Ampliar la cobertura del servicio de energía para los más pobres.
- Aumentar la competitividad de la energía

2. Contexto del MME (10.Plan de Despliegue de Política de Calidad)

3. Revisión por la Alta Dirección periodo 2017

a. Estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas

3. Revisión por la Alta Dirección periodo 2017. h. Acciones de seguimiento de revisiones previas efectuadas por la dirección

- Trabajar conjuntamente Dependencias y Oficina de Planeación y DNP, para la actualización de proyectos de inversión, cuando haya modificaciones en el presupuesto.

La gestión de los proyectos durante el 2017 se realizó teniendo en cuenta la normatividad expedida por el MHCP, según decreto Ley No. 733 de 5 de mayo de 2017, por el cual se dictan disposiciones en materia presupuestal para hacer frente a la emergencia económica, social y ecológica en el municipio de Mocoa - Departamento de Putumayo, a través de la modificación del Presupuesto General de la Nación PGN, para la vigencia fiscal 2017, donde se afectaron recursos (contracrédito), por valor de \$1.792 millones discriminados en los proyectos de inversión i) Documentos electrónicos de archivo por valor \$1.626.5 millones y ii) ampliación de la infraestructura para sedes del Ministerio por valor de \$165.5 millones. A su vez se acreditó el mismo valor de \$1.792 millones en los siguientes proyectos i) distribución de Recursos para pagos por menores tarifas para sector gas combustible domiciliario por red por un valor crédito \$270 millones y ii) el proyecto distribución de recursos para pagos menores tarifas sector eléctrico por valor crédito de \$1.522 millones.

Así mismo, a través del Decreto 2118 del 15 de diciembre de 2017, emitido por el MHCP se reducen unas apropiaciones en el Presupuesto General de la Nación, vigencia fiscal 2017, donde al sector minas y energía, redujo sus apropiaciones en la suma de \$60.302,8 millones, para lo cual las áreas organizacionales del MME, y las entidades adscritas al sector, realizaron los ajustes a los proyectos de inversión en el SUIFP - DNP, para la respectiva viabilidad.

- Estar trabajando conjuntamente con el DAFP para cuando se den los cambios normativos en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, se puedan actualizar los planes y el sistema integrado de gestión en general.

*Se ha asistido a las capacitaciones programadas por el DAFP y la OCI del MME. Se cuenta con una versión preliminar para modificar la resolución 4 0662 del 10 de junio de 2015, por la cual se ~~crean~~ **MINIMINAS** las instancias*



MINIMINAS

3. Revisión por la Alta Dirección periodo 2017. h. Acciones de seguimiento de revisiones previas efectuadas por la dirección

requeridas para la implementación y articulación de los sistemas que conforman el SIGME y se adopta el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, para actualizarlo frente a lo dispuesto en el Decreto 1499 de septiembre de 2017 que modifica los sistemas de gestión de las entidades.

- Sugiere la Dra. Mónica Grand, Directora de Formalización Minera, buscar el acompañamiento de la Oficina Asesora Jurídica para revisar los normogramas de los diferentes procesos, especialmente los misionales, donde se pueden repetir las normas por ser comunes a todas las Direcciones, teniendo en cuenta que es una de las No conformidades reiteradas.

Respuesta OAJ: la revisión y actualización del Normograma es responsabilidad de los líderes MECI con el acompañamiento de los funcionarios de cada dependencia quienes, a su vez, conocen más detalladamente las normas que le aplican a su proceso.

Ahora bien, teniendo en cuenta que la sugerencia se orienta a revisar los normogramas por cuanto se pueden repetir normas comunes a todas las Direcciones, es claro que es una actividad más de depuración que de contenido jurídico.

Adicionalmente, se menciona que lo anterior ha sido el origen de No conformidades reiteradas, lo que sugiere la necesidad de formular una acción de mejoramiento por proceso y no por temática en cabeza del administrador del SIGME.

La OPGI está elaborando un instructivo para la formulación y actualización del NORMOGRAMA

- Igualmente sugiere se haga una sensibilización ó capacitación a los funcionarios que atienden a los ciudadanos vía telefónica, para mejorar el servicio.

Se hicieron varias acciones de sensibilización, entre ellos, videos que se enviaron por correo y a través de carteleras.

3. Revisión por la Alta Dirección periodo 2017

b. Cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al SGC

3. Revisión por la Alta Dirección periodo 2017. b. Cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al SGC

En el 2017 se presentaron los siguientes cambios que incidieron en el Sistema de Gestión de la Calidad del Ministerio:

- Cambio de la norma ISO 9001 a la versión 2015
- Cambio del Modelo Integrado de Planeación y Gestión a versión 2, según decreto 1499 de 2017

Estos cambios se vienen dando desde 2017 y continúan para la vigencia 2018.

3. Revisión por la Alta Dirección periodo 2017

c. Información sobre el desempeño y la eficacia del SGC

3. Revisión por la Alta Dirección periodo 2017

c. Información sobre el desempeño y la eficacia del SGC

1. La satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas

Retroalimentación del cliente 2017

TEMAS REITERATIVOS DPS AÑO 2017		
MINAS	ENERGIA ELECTRICA	HIDROCARBUROS
* SOLICITUDES RELACIONADAS CON EL PROCESO DE FORMALIZACION MINERA EN DIFERENTES REGIONES DEL PAIS	* SOLICITUDES DE CONCEPTO DE EQUIVALENCIA DE PRODUCTOS CON LA NORMA RETIE Y RETILAP	* SOLICITUDES RELACIONADAS CON TRAMITES PARA RECIBIR BENEFICIO DEL SUBSIDIO POR COMPRAS DE GLP EN CILINDROS
* SOLICITUD RELACIONADA CON EL REGISTRO Y LA INSCRIPCION DE BAREQUEROS	* SOLICITUDES RELACIONADA CON LOS FONDOS ESPECIALES PARA LA ENERGIA ELECTRICA	* SOLICITUDES RELACIONADAS CON LOS AGENTES DE LA CADENA DE DISTRIBUCION DE COMBUSTIBLES LIQUIDOS DERIVADOS DEL PETROLEO
* SOLICITUD DE APOYO PARA INSCRIPCION EN LA PLATAFORMA SI MINERO	* SOLICITUDES RELACIONADAS CON LOS INCETIVOS DE GENERACION DE ENERGIA RENOVABLE NO CONVENCIONAL	* SOLICITUDES RELACIONADAS CON LA ASIGNACION DEL CUPO DE COMBUSTIBLE PARA EDS DE ZONA DE FRONTERA
* SOLICITUDES REFERENTES A LA MINERÍA DE SUBSISTENCIA	* SOLICITUDES RELACIONADA CON EL ETIQUETADO PARA DIFERENTES PRODUCTOS	* SOLICITUDES RELACIONADAS CON RECURSOS DEL FONDO ESPECIAL CUOTA DE FOMENTO DE GAS NATURAL

TEMAS REITERATIVOS QUEJAS Y DENUNCIAS AÑO 2017		
MINAS	ENERGIA ELECTRICA	HIDROCARBUROS
* ACTIVIDAD MINERA ILEGAL EN DIFERENTES REGIONES DEL PAIS	* MALA PRESTACION DEL SERVICIO DE ENERGIA EN DIFERENTES MUNICIPIOS DEL PAIS	* SUPLANTACION DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD PARA LA COMPRA DE CILINDROS DE GAS CON EL SUBSIDIO DE GLP
* DAÑOS AMBIENTALES OCACIONADOS POR LA EXPLOTACION MINERA	* IRREGULARIDADES EN INSTALACIONES ELECTRICAS	* VENTA DE COMBUSTIBLE ILEGAL EN DIFERENTES REGIONES DEL PAIS

PQRDS AÑO 2017	
PERIODO	CANTIDAD
Primer Trimestre	986
Segundo Trimestre	1102
Tercer Trimestre	1214
Cuarto Trimestre	1106
TOTAL:	4408



MINMINAS

Ficha Técnica

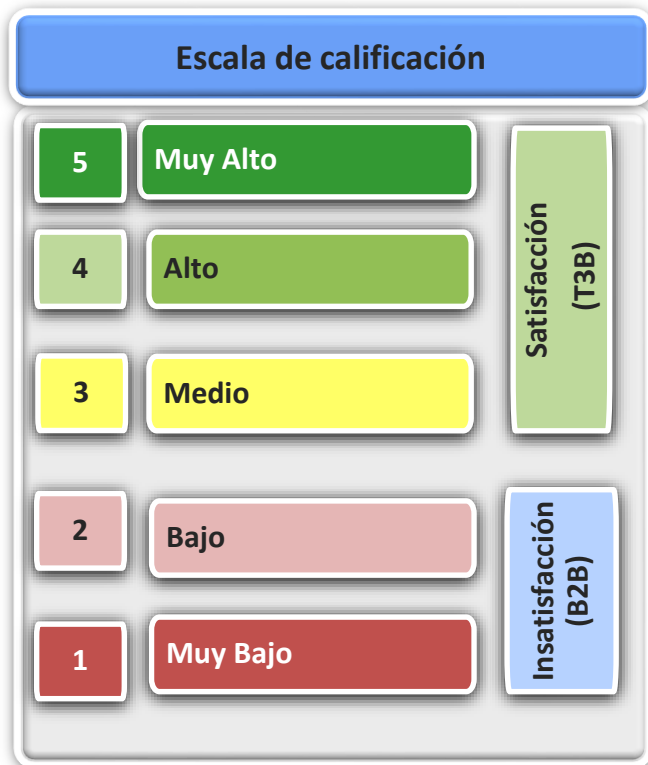
Metodología	→	Cuantitativa
Técnica	→	Encuesta Telefónica
Población	→	Personas naturales y jurídicas que se relacionan con el Ministerio de Minas y Energía.
Muestreo	→	Aleatorio Estratificado Simple
Instrumento de Recolección	→	Encuesta estructurada con preguntas cerradas y abiertas

Retroalimentación del cliente 2017

Se efectuaron 1.704 encuestas efectivas, distribuidas en proporción a la población de los segmentos participantes en la medición. Esta fue la distribución de la muestra por segmentos:

Segmento	Proporción	Encuestas
EDS	58,5%	997
Empresa de dedicación exclusiva del orden nacional o internacional	9,9%	169
Empresas de gas natural y GLP	2,4%	40
Electricistas	4,2%	72
Ciudadanos que han efectuado consultas al Ministerio	25,0%	426
TOTAL	100%	1.704

Escala e interpretación de indicadores



T3B: Top Three Box (*satisfacción*): % de usuarios que asignan calificaciones 5, 4 o 3.
B2B: Bottom Two Box (*insatisfacción*): % de usuarios que asignan calificaciones 1 o 2.

Indicador

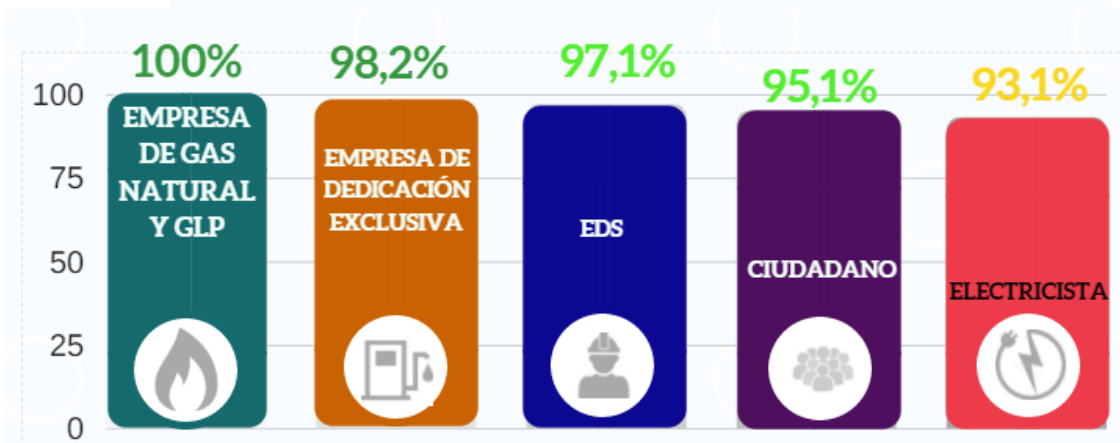
El indicador global “**Nivel de satisfacción del ciudadano**” con los servicios prestados por el Ministerio de Minas y Energía (**NSC**) corresponde al **T3B** resultante de la pregunta:
“¿De manera global, cómo califica el servicio recibido por parte del Ministerio de Minas y Energía?”

Retroalimentación del cliente 2017

NSC 2017 global y por tipos de usuario




Interpretación del Indicador




NSC 2017 por procesos y atributos


ATENCIÓN

- 
- Agilidad en la atención **93,6%**
 - Preparación de los funcionarios **96,1%**
 - Amabilidad del personal **97,1%**
 - Respeto percibido en el trato **97,6%**


COMUNICACIÓN

- 
- 90,0%** Confianza que le generan las decisiones
 - 91,7%** Oportunidad en recepción de información
 - 91,8%** Claridad de la información recibida
 - 92,3%** Efectividad del medio de comunicación

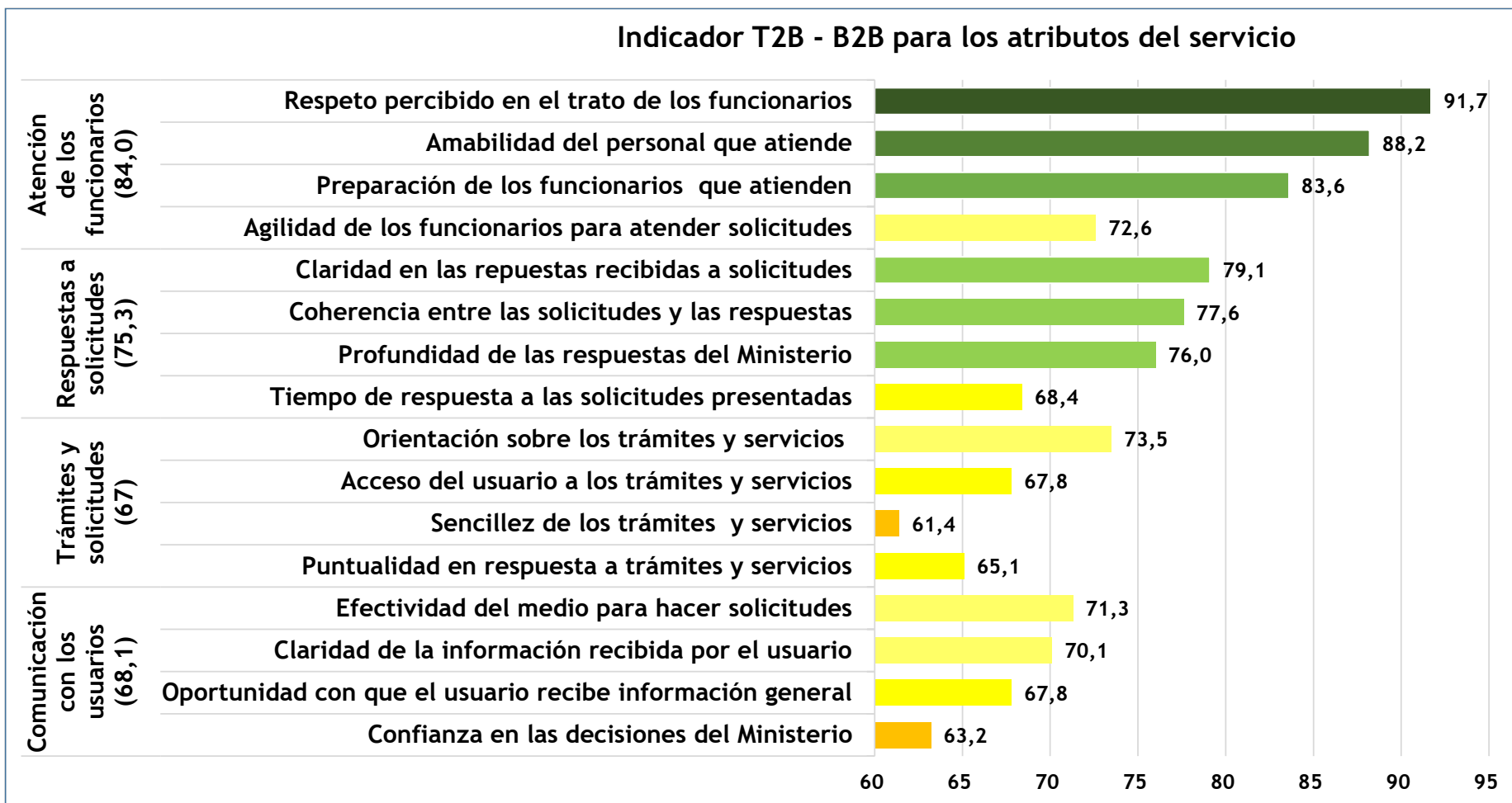
RESPUESTAS

- 
- Tiempo de respuesta **92,5%**
 - Profundidad de las respuestas **93,6%**
 - Coherencia entre solicitudes y respuestas **93,6%**
 - Claridad en las repuestas **93,8%**

TRÁMITES

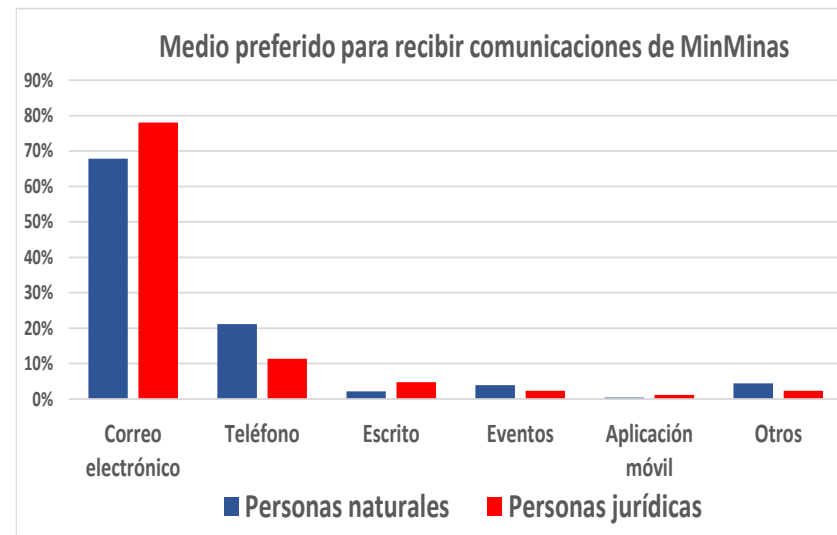
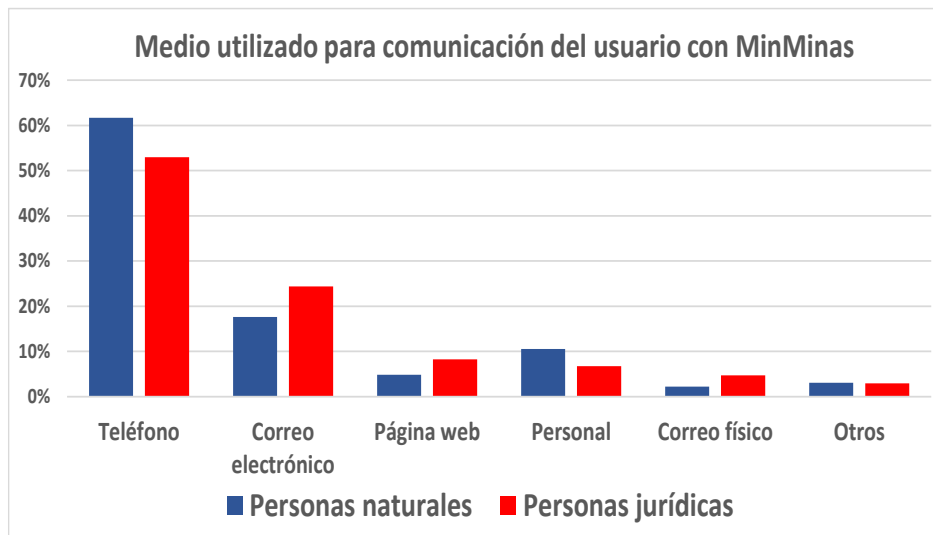
- 
- 91,0%** Puntualidad de los trámites y servicios
 - 91,4%** Sencillez de trámites y servicios
 - 93,3%** Acceso a los trámites y servicios
 - 94,2%** Orientación hacia los trámites y servicios

Indicadores 2017 por atributos del servicio



Retroalimentación del cliente 2017

Medios utilizados y preferidos por los usuarios



Medio	Total	Personas naturales	Personas jurídicas
Teléfono	54,1%	61,7%	52,9%
Correo electrónico	23,5%	17,6%	24,4%
Página web	7,8%	4,8%	8,3%
Personal	7,3%	10,6%	6,8%
Correo físico	4,4%	2,2%	4,7%
Otros	2,9%	3,1%	2,9%
Total	100%	100%	100%

Medio	Total	Personas naturales	Personas jurídicas
Correo electrónico	76,7%	67,8%	78,1%
Teléfono	12,7%	21,1%	11,4%
Escrito	4,4%	2,2%	4,7%
Eventos	2,6%	4,0%	2,4%
Aplicación móvil	1,1%	0,4%	1,2%
Otros	2,6%	4,4%	2,3%
Total	100%	100%	100%

Retroalimentación del cliente 2017

Expectativas de los usuarios

Las diez recomendaciones más mencionadas por los usuarios		TOTAL	EDS	EMPRESA DE GAS NATURAL Y GLP	EMPRESA DE DEDICACIÓN EXCLUSIVA	ELECTRICISTAS	CIUDADANOS
No tiene recomendaciones / Minminas lo ha hecho bien		33,8	37,6	32,5	38,5	22,2	25,1
Mayor agilidad (trámites, respuesta, procesos)	TR	16,8	12,8	20,0	16,6	22,2	24,9
Mejorar comunicación, divulgación de la información	CO	15,0	12,0	12,5	26,0	19,4	16,9
Capacitaciones, charlas en la regiones	CC	8,0	9,9		3,0	9,7	5,9
Personal más capacitado	AR	7,8	6,5	5,0	3,6	9,7	12,4
Servicio al cliente, amabilidad, empatía	AR	7,5	6,4	7,5	4,1	8,3	11,3
Asesoría, acompañamiento, más contacto directo en las regiones	AR	6,0	7,8	5,0	4,1	5,6	2,8
Mejorar atención telefónica	AR	5,2	4,7	5,0	5,3	11,1	5,2
Revisar la normatividad, trámites, procedimientos	ATP	5,0	6,9	5,0			3,3
Actualización tecnológica	ATP	2,6	1,7	5,0	7,1	2,8	2,6

TIPO DE RECOMENDACIÓN	
Atención de los funcionarios	AR
Comunicación del Ministerio con los usuarios	CO
Trámites y solicitudes de servicio	TR
Capacitaciones y charlas	CC
Actualización tecnológica y de procedimientos	ATP



MINMINAS

NSC GLOBAL 2017 VS 2016



Personas jurídicas: pasó de 97,0 a 97,3.



Personas naturales: subió de 91,0 a 92,1.

El % de usuarios claramente insatisfechos también se redujo levemente en ambos segmentos.

2017 presentó leve avance en el nivel general de satisfacción.

Se evidencia la buena reputación del Ministerio.

Persiste una brecha entre la satisfacción percibida por las personas jurídicas y las naturales.

Aspectos a mejorar: Aspectos importantes para los clientes – Malestar manifestado por los clientes



Encuesta de Evaluación actividades de Bienestar Social Seguridad y Salud en el Trabajo 2017 -Levantamiento de requerimientos 2018

Mecanismos de participación de servidores públicos



Encuesta de Evaluación PIC 2017 - Necesidades de capacitación institucional 2018

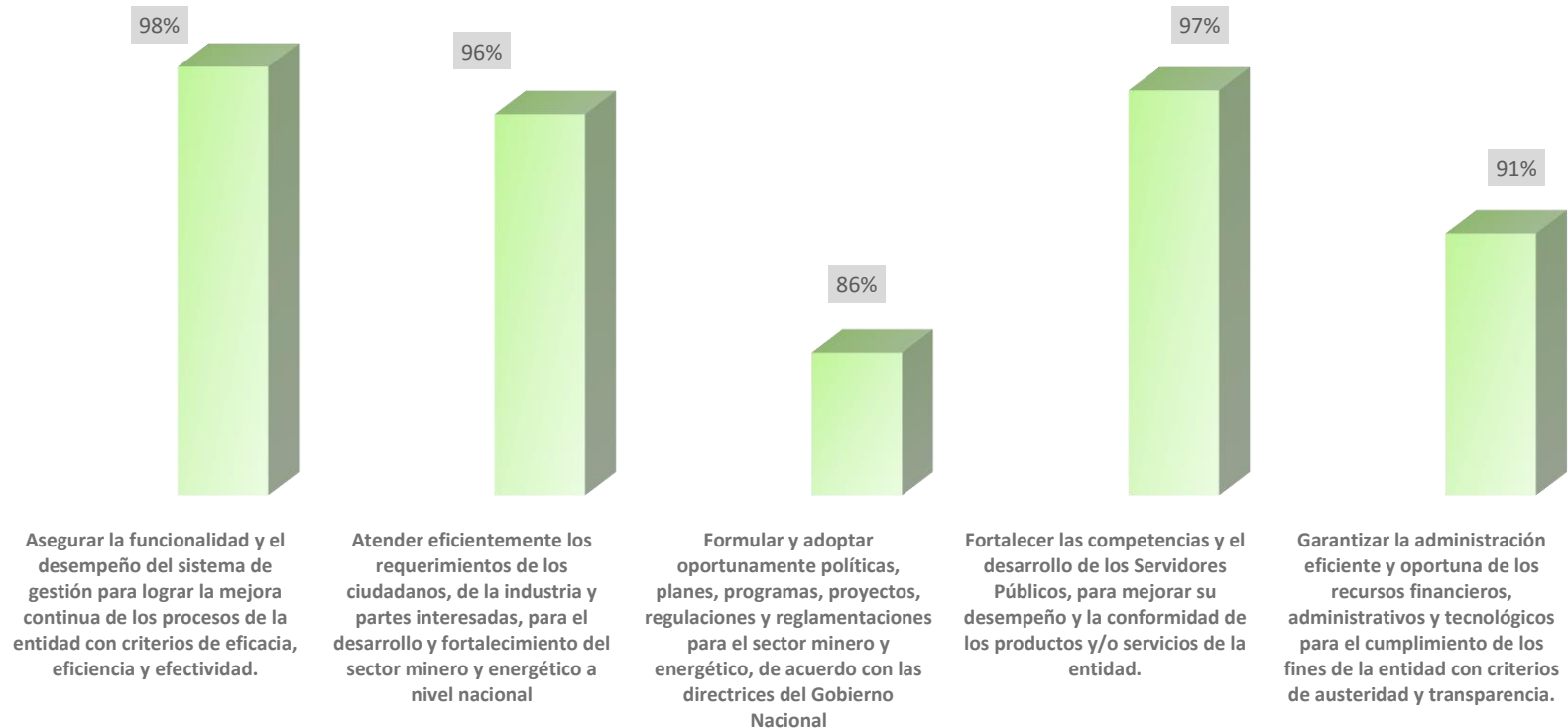
Mecanismos de participación de servidores públicos



3. Revisión por la Alta Dirección periodo 2017

- c. Información sobre el desempeño y la eficacia del SGC**
- 2. Grado en qué se han logrado los objetivos de calidad**

Objetivos de Calidad diciembre 2017



Los objetivos de Calidad alcanzaron un promedio del 94%, el porcentaje mas bajo obedece a que los procesos que apuntan a este objetivo, son los Misionales y para la vigencia de 2017 quedaron pendientes proyectos reglamentaciones por aprobar y el objetivo de Asegurar la Funcionalidad y el Desempeño del Sistema de Gestión, con el porcentaje mas alto por los esfuerzos realizados en la mejora continua de Procesos y en lograr mantener la Certificación.

El objetivo Fortalecer las Competencias, se ve reflejado por la actividades de capacitación y el Programa de Integración y Cohesión Social realizadas.

El objetivo de Atender Eficientemente están apuntando al proceso de Servicio al Ciudadano y su gestión se ve reflejada en las actividades de innovación para la participación ciudadana y la satisfacción del ciudadano frente al servicio prestado

3. Revisión por la Alta Dirección periodo 2017

c. Información sobre el desempeño y la eficacia del SGC

3. El desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios

3. Revisión por la Alta Dirección periodo 2017

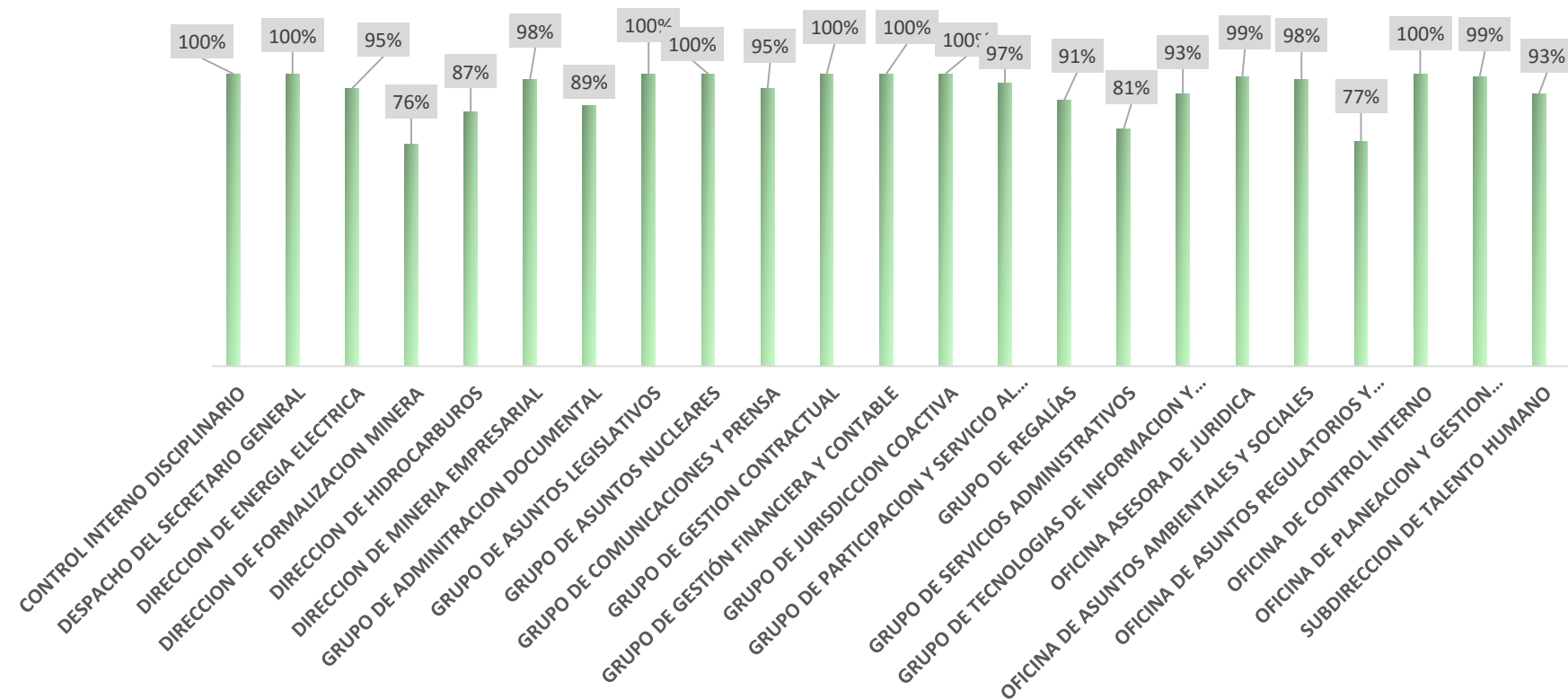
c. Información sobre el desempeño y la eficacia del SGC

3. El desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios

Es importante conocer el desempeño de la gestión del Ministerio, a través del cumplimiento de sus objetivos y procesos, mediante los indicadores formulados por cada una de las dependencias para el año 2017. De tal forma, que se tenga evidencia del comportamiento de los mismos y permita tomar decisiones apropiadas y las acciones correspondientes para mejorar el cumplimiento de la misión del Ministerio y alcanzar las metas previstas.

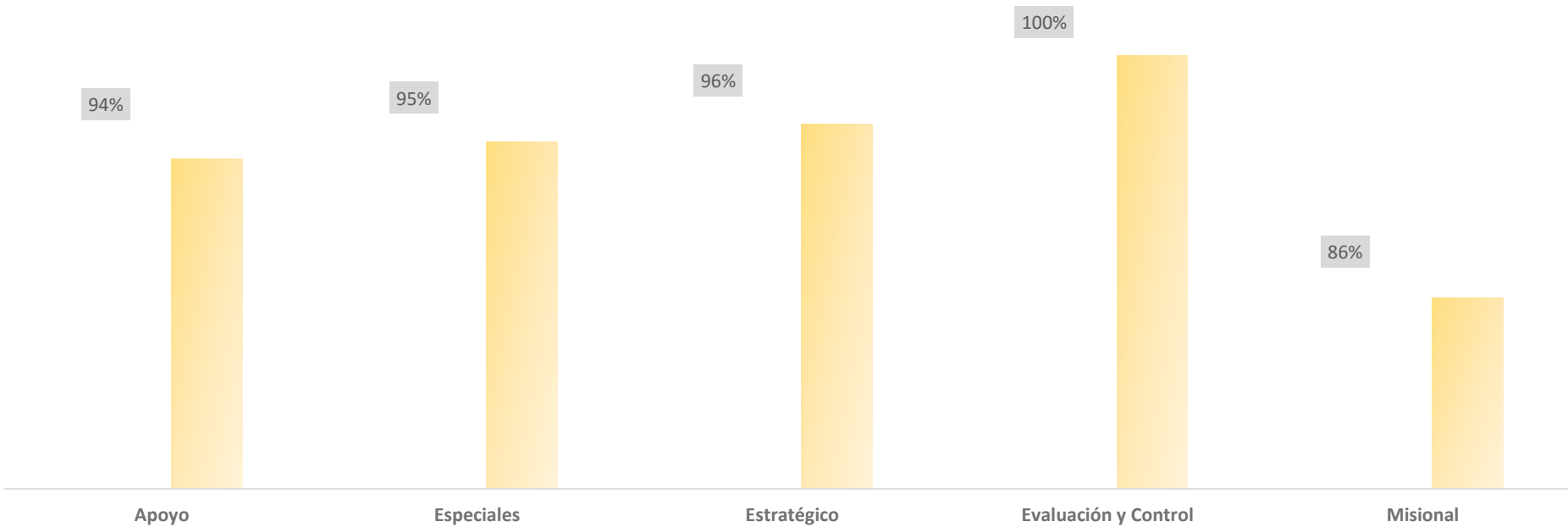
Así mismo se presenta el resultado de la gestión del Ministerio de los Indicadores SINERGIA, que apuntan al cumplimiento del Plan Nacional de Desarrollo 2014-2018, sector Minas y Energía con sus análisis para verificar la conformidad del producto y/o servicio.

Ejecución de los Objetivos por Dependencias a diciembre de 2017



A diciembre 31 de 2017, el Plan de acción del MME (objetivos) logró una ejecución general en promedio 94,26 %, lo que evidencia un buen desempeño en los indicadores por dependencia, la baja ejecución en algunas dependencias obedeció a factores como procesos contractuales declarados desiertos y recortes presupuestal en los proyectos de inversión.

Objetivos por Niveles de diciembre 2017



El Mapa de procesos del MME, se clasifican en : **Procesos Estratégicos, Misionales, de Apoyo, de Evaluación y Control y los Especiales.**

Teniendo en cuenta la clasificación anterior, la ejecución promedio consolidada de todos los procesos en el cuarto trimestre, fue del 94% , El nivel Misional fue el mas afectado por los problemas presentados en los proyectos de inversión y en los procesos contractuales

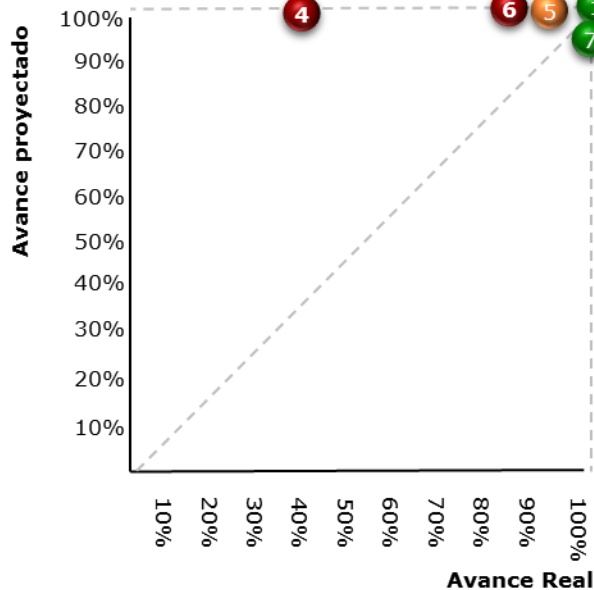


Tablero de Control – Minas y Energía

Señor Presidente



Avance proyectado vs. Avance real

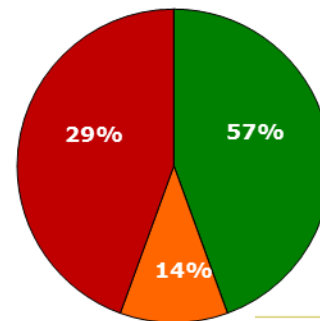


Metas sectoriales	Cierre 2016	Avance 2017	Hito 2017	Meta 2017
★ 1 Nuevas familias con servicio de energía eléctrica en zonas anteriormente sin cobertura (trimestral, rezago 45 días)	137.154	188.115 Dic	140.159	140.159
2 Usuarios con el servicio de gas combustible por redes (gas natural y GLP) (trimestral, rezago 30 días)	8.695.574	8.793.114 Dic	8.596.911	8.596.911
AJ 3 Producción promedio diaria de crudo mensual/año (Miles de barriles) (mensual, rezago 30 días)	837	870 Dic	850	850
AJ 4 Pozos exploratorios perforados (mensual, rezago 7 días)	574	628 Dic	707	707
5 Producción anual de carbón (Millones de Toneladas) (trimestral, rezago 60 días)	90,51	89,04 Dic	96,01	96,01
AJ 6 Unidades de producción minera en proceso de formalización (formalizadas en grado básico) (trimestral, rezago 15 días)	1.154	1.454 Dic	1.740	1.740
7 Kilómetros de redes de transmisión (semestral)	14.648	14.917 Dic	14.626	14.626

Alertas relevantes

- 4** **Pozos exploratorios perforados:** Luego de la crisis del mercado internacional experimentada durante los dos años anteriores, las empresas dedicadas a la extracción de hidrocarburos están retomando la actividad exploratoria, dada la estabilización de precios del barril de petróleo.
- 6** **Unidades de producción minera en proceso de formalización:** Aunque el sector ha hecho un gran esfuerzo por lograr que los mineros, a través de la asistencia técnica brindada, cumplan con las condiciones para alcanzar el grado básico de formalización, el logro de esta meta depende principalmente del compromiso que los titulares mineros tengan para cumplir con los estándares básicos necesarios y con ello ingresar en esta categoría.

Balance tablero sector Agregados



¿Desviación frente proyección?



TABLERO SEÑOR PRESIDENTE

COBERTURA DE ENERGÍA ELÉCTRICA Y GAS

	SEMÁFORO	LB 2014	CIERRE 2016	AVANCE 2017	AVANCE HITO	META 2017	META CUATRIENIO
★ Nuevas familias con servicio de energía eléctrica en zonas anteriormente sin cobertura (trimestral, rezago 45 días)		57.028	137.154	188.115 Dic	140.159	140.159	230.497*
Usuarios con el servicio de gas combustible por redes (gas natural y GLP) (trimestral, rezago 30)		7.787.311	8.695.574	8.793.114 Dic	8.596.911	8.596.911	8.819.246

EXPLORACIÓN Y PRODUCCIÓN DE HIDROCARBUROS

Producción promedio diaria de crudo mensual/año (Miles de barriles) (mensual, rezago 30 días)		1.007	837	870 Dic	850	850	860
Pozos exploratorios perforados (mensual, rezago 7 días)		528	574	628 Dic	707	707	767

CONSOLIDACIÓN DEL SECTOR MINERO, FORMALIZACIÓN Y PRODUCCIÓN LIMPIA

Producción anual de carbón (Millones de Toneladas) (trimestral, rezago 60 días)		88,56	90,51	89,04 Dic	96,01	96,01	102,50
Unidades de producción minera en grado básico de formalización (trimestral, rezago 15 días)		390	1.154	1.454 Dic	1.740	1.740	1.990

TRANSMISIÓN DE ENERGÍA ELÉCTRICA

Kilómetros de redes de transmisión (semestral)		14.626	14.648	14.917 Dic	14.626	14.626	15.307
--	--	--------	--------	---------------	--------	--------	--------

★ Mega Meta del sector

*Se aclara que para este indicador la meta entre 2014-2018 es brindar el servicio a 173.469 nuevos usuarios.

¿Desviación frente proyección?



MINMINAS

TABLERO SEGUIMIENTO PRESIDENCIA

Minas y Energía

EXPLORACIÓN Y PRODUCCIÓN DE HIDROCARBUROS		SEMÁFORO	LB 2014	CIERRE 2016	AVANCE 2017	HITO 2017	META 2017	META CUATRIENIO
AJ	Producción promedio diaria de crudo mensual/año		1.007	837	870 Dic	850	850	860
AJ	• Nuevos pozos exploratorios perforados		528	574	628 Dic	707	707	767
AJ	• Kilómetros de sísmica 2D equivalente		115.944	188.393	189.953 Dic	154.121	154.121	156.121

GENERACIÓN DE ENERGÍA ELÉCTRICA

Capacidad instalada de generación de energía eléctrica (MW)		14.764	16.530	16.739 Dic	16.599	16.599	16.600
---	--	--------	--------	---------------	--------	--------	--------

TRANSMISIÓN DE ENERGÍA ELÉCTRICA

Kilómetros de redes de transmisión (desde 220 KV a 500 KV)		14.626	14.648	14.917 Dic	14.626	14.626	15.307
--	--	--------	--------	---------------	--------	--------	--------

COBERTURA DE ENERGÍA ELÉCTRICA Y GAS

AJ Nuevas familias con servicio de energía eléctrica en zonas anteriormente sin cobertura		57.028	137.154	188.115 Dic	140.159	140.159	230.497*
Usuarios con el servicio de gas combustible por redes (gas natural y GLP)		7.787.311	8.695.574	8.793.114 Dic	8.596.911	8.596.911	8.819.246

Mega Meta del sector

*Se aclara que para este indicador la meta entre 2014-2018 es brindar el servicio a 173.469 nuevos usuarios.

¿Desviación frente proyección?



MINMINAS

TABLERO SEGUIMIENTO PRESIDENCIA

Minas y Energía

EFICIENCIA ENERGÉTICA	SEMÁFORO	LB 2014	CIERRE 2016	AVANCE 2017	HITO 2017	META 2017	META CUATRIENIO
Automotores utilizando energéticos alternativos (Gas natural, GLP y energía eléctrica)		510.816	557.051	568.656	585.810	585.810	611.523
Factor de carga promedio día del sistema		0,825	0,836	0,842	0,838	0,838	0,844

CONSOLIDACIÓN DEL SECTOR MINERO, FORMALIZACIÓN Y PRODUCCIÓN LIMPIA

	Producción anual de carbón (Millones de Toneladas)		88,56	90,51	89,04 Dic	96,01	96,01	102,50
AJ	Índice de fatalidad Minera		2,66%	1,88%	2,30% Dic	1,50%	1,50%	1,50%
AJ	Unidades de producción minera en grado básico de formalización (trimestral, rezago 15 días)		390	1.154	1.454 Dic	1.740	1.740	1.990
AJ	Porcentaje de títulos mineros vigentes fiscalizados		98%	100%	95%	100%	100%	100%
AJ	Número de solicitudes por resolver por la ANM (stock más ingresos nuevos anuales)		11.043	9.713	9.717 Dic	3.068	3.068	1.500

¿Desviación frente proyección?



MINMINAS

Anexos


Justificación semáforo

Minas y Energía

EXPLORACIÓN Y PRODUCCIÓN DE HIDROCARBUROS

SEMÁFORO



CIERRE REPORTE DICIEMBRE 2017

<p>AJ Pozos exploratorios perforados</p>		<p>Luego de la crisis del mercado internacional experimentada durante los dos años anteriores, las empresas dedicadas a la extracción de hidrocarburos están retomado la actividad exploratoria, dada la estabilización de precios del barril de petróleo.</p> <p>No obstante, dicha actividad es todavía moderada en razón a que el valor del barril del crudo no ha alcanzado los niveles previos. Lo anterior, aunado a las situaciones socio – ambientales en las áreas de influencia de los proyectos, los altos costos de infraestructura, transporte y la logística requerida para adelantar este tipo de actividades, ha conllevado a que las operadoras continúen ajustando sus planes de exploración.</p>
--	---	---

CONSOLIDACIÓN DEL SECTOR MINERO, FORMALIZACIÓN Y PRODUCCIÓN LIMPIA

SEMÁFORO

CIERRE REPORTE DICIEMBRE 2017

<p>Producción anual de carbón (Millones de Toneladas)</p>		<p>Dos factores esenciales que han afectado negativamente el cumplimiento de la meta:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. La caída de los precios presentada desde mediados de 2011 y acentuada en 2015 y 2016, condujo a que los titulares mineros tuvieran que llevar a cabo recortes operacionales importantes. A pesar del escenario actual de buenos precios, no son inmediatos los ajustes operacionales, situación que genera rezagos en el incremento de la producción. 2. Para los departamentos de la Guajira y el Cesar, la fuerte temporada de lluvias afectó negativamente los planes de producción de los principales productores de carbón en el país.
<p>Unidades de producción minera en grado básico de formalización</p>		<p>Aunque el sector ha hecho un gran esfuerzo por lograr que los mineros, a través de la asistencia técnica brindada, cumplan con las condiciones para alcanzar el grado básico de formalización, el logro de esta meta depende principalmente del compromiso que los titulares mineros tengan para cumplir con los estándares básicos necesarios y con ello ingresar en esta categoría.</p> <p>Por lo anterior, el sector se encuentra articulando acciones con el Ministerio del Trabajo buscando impulsar la formalización laboral, y de esta manera cumplir con las metas propuestas.</p>






MINMINAS

Justificación semáforo

Minas y Energía

CONSOLIDACIÓN DEL SECTOR MINERO, SEMÁFORO
FORMALIZACIÓN Y PRODUCCIÓN LIMPIA

CIERRE REPORTE DICIEMBRE 2017

<p>Índice de fatalidad Minera</p>		<p>La meta establecida no se cumplió dado los accidentes que se presentaron en minas de extracción lícita e ilícita de minerales. Durante los últimos meses el índice se vio afectado por el aumento de las fatalidades mineras: 12 en octubre, 18 en noviembre y 21 en diciembre. La accidentalidad en 2017 corresponde a 113 accidentes, que generaron un total de 136 fatalidades en extracción lícita e ilícita de minerales, sobre las cuales el sector no tiene control.</p> <p>Cabe resaltar que la responsabilidad con respecto a la seguridad en la explotación de minerales recae sobre el titular minero, de conformidad con lo establecido en los contratos de concesión. Sin embargo, la ANM realiza una labor de fiscalización para fortalecer las condiciones de seguridad mediante acciones de seguimiento, capacitación y sensibilización, que busca concientizar a la población minera sobre la importancia de este tema.</p>
<p>Porcentaje de títulos mineros vigentes fiscalizados</p>		<p>La meta no fue alcanzada ya que el sector se centró en la elaboración de informes pendientes, así como, en la generación de autos y su respectiva notificación.</p> <p>Adicionalmente en los meses de noviembre y diciembre de 2017 se inició el vencimiento de los plazos contractuales del personal y el proceso de contratación para el año 2018, afectando la fiscalización.</p>
<p>Número de solicitudes por resolver por la ANM (stock más ingresos nuevos anuales)</p>		<p>Desde finales del año 2016, se identificó la necesidad de hacer una revisión integral a las actuaciones técnicas que ya se habían realizado en los trámites de cada expediente minero, lo que generó la necesidad de adecuar las actuaciones jurídicas que se generan en las solicitudes.</p> <p>Con la sentencia C-123 de 2015 de la Corte constitucional y sentencia C - 273 389 de 2016, fue necesario modificar el procedimiento para la titulación minera. Por lo anterior, la ANM realizó la adecuación del procedimiento para adoptar los nuevos requisitos definidos por la Corte (idoneidad ambiental y laboral, concertación con alcaldes y audiencias públicas). Esta situación impactó de manera drástica el normal desarrollo de los trámites mineros, por lo que desde finales de 2016 y hasta marzo 20 de 2017, se hizo la adecuación respectiva al procedimiento. Durante dicho periodo fue necesario suspender todos los actos administrativos de requerimientos (se adecuó el formato A y se expidió la Resolución 143 de 2017), lo cual incidió en las cifras de resoluciones que resuelven de fondo las solicitudes.</p>



MINMINAS

Justificación semáforo

Minas y Energía

EFICIENCIA ENERGÉTICA

SEMÁFORO

CIERRE REPORTE DICIEMBRE 2017

Automotores utilizando energéticos alternativos (Gas natural, GLP y energía eléctrica)



La meta no se cumplió debido a que la cifra de conversión de vehículos a Gas Natural Comprimido Vehicular (GNCV) se ha reducido en los últimos periodos. Por otra parte, el Ministerio de Minas y Energía continua en la revisión para incluir la temática de vehículos eléctricos en la agenda regulatoria. De igual manera, se encuentra desarrollando la reglamentación aplicable a la industria del Gas Licuado de Petróleo (GLP) vehicular y la reglamentación técnica respectiva.

Para que este indicador tenga mayor impacto, se requiere incentivar económicamente los gremios y desarrollar la competitividad de los precios en los mercados actuales.



MINMINAS

3. Revisión por la Alta Dirección periodo 2017

c. Información sobre el desempeño y la eficacia del SGC

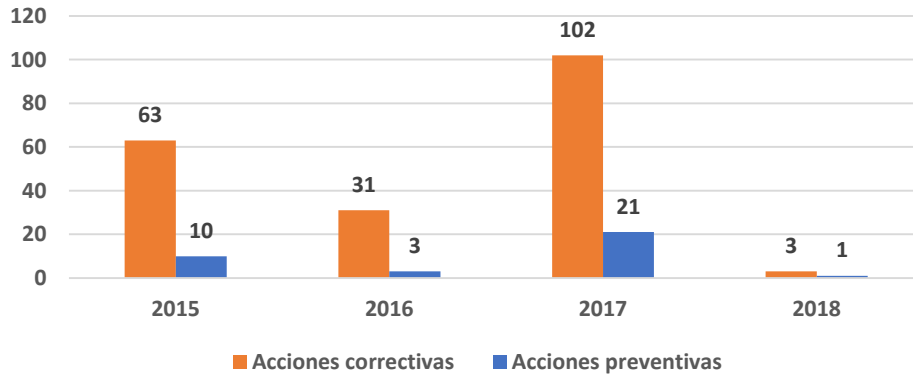
4. Las No conformidades y acciones correctivas

3. Revisión por la Alta Dirección periodo 2017

c. Información sobre el desempeño y la eficacia del SGC

4. Las No conformidades y acciones correctivas

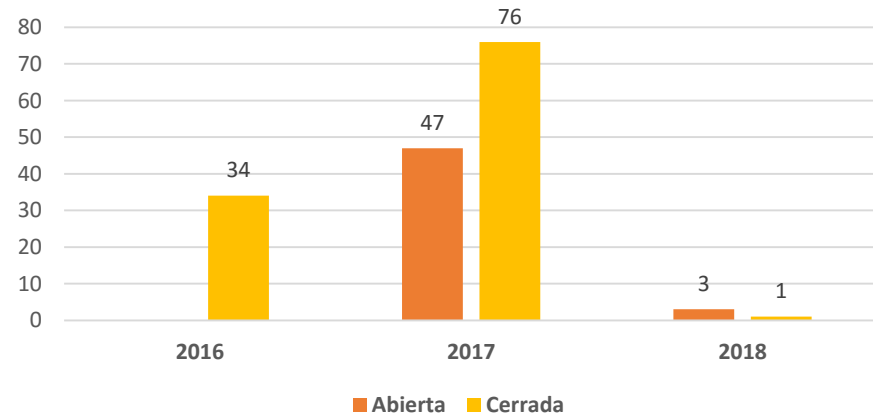
ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS



El 17% de las acciones de mejora corresponden a acciones preventivas

Para el 2017 el 61.8% de las acciones de mejora estaban cerradas.

ESTADO DE LAS ACCIONES

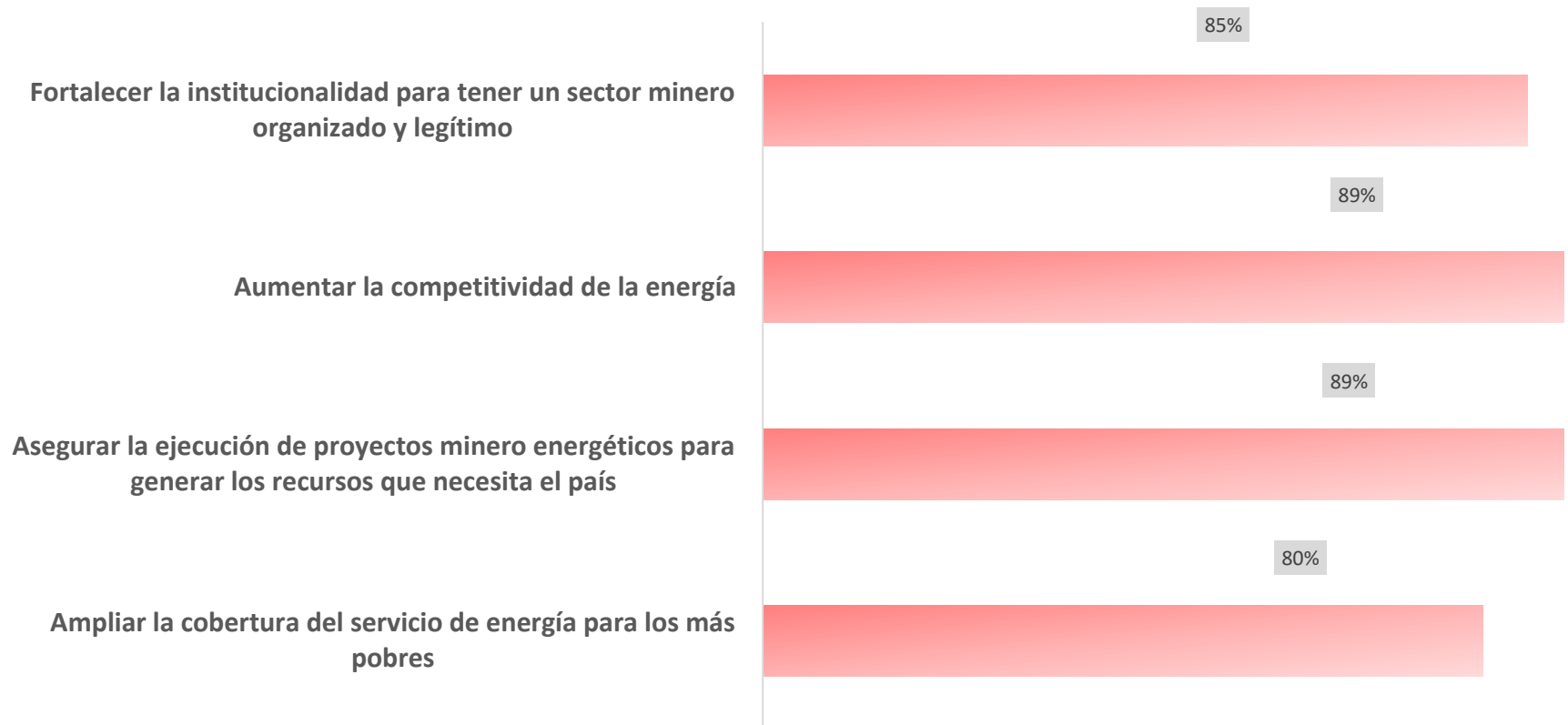


3. Revisión por la Alta Dirección periodo 2017

c. Información sobre el desempeño y la eficacia del SGC

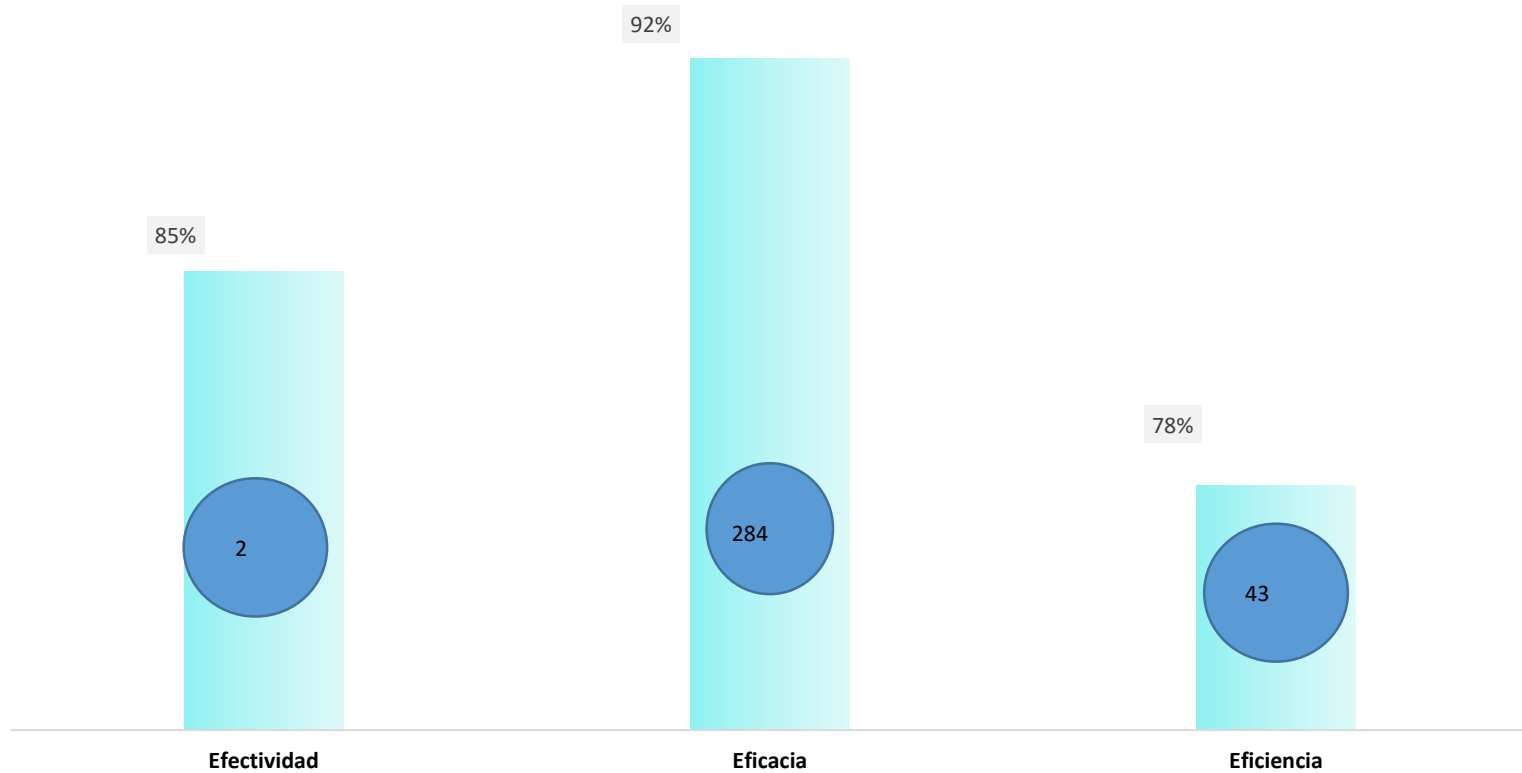
5. Resultados de seguimiento y medición

Objetivos Estratégicos diciembre de 2017

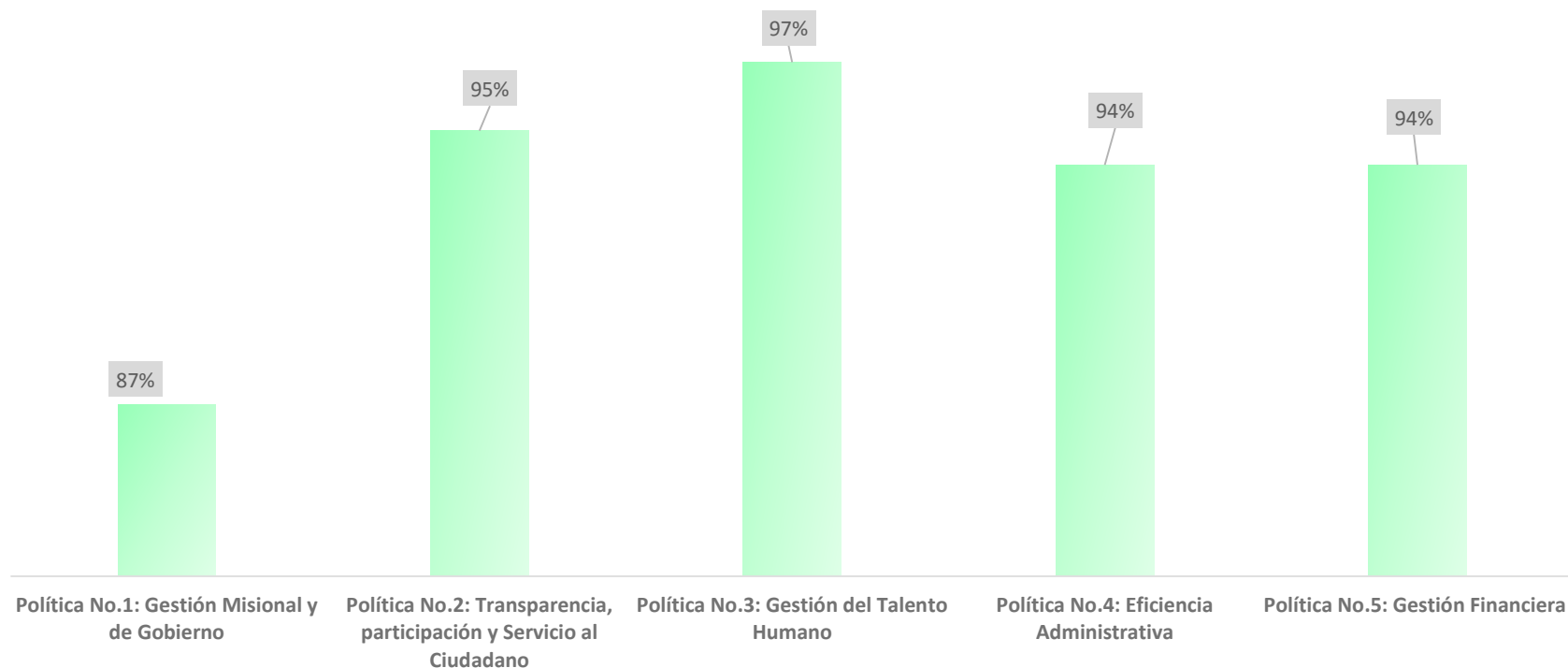


Los objetivos Estratégicos alcanzan un promedio de ejecución del 86%, el objetivo de “*Ampliar la cobertura del servicio de energía para los mas pobres*”, presenta un porcentaje del 80%, siendo coherente con el cumplimiento de la meta del cuatrienio de la Mega Meta para el 2017, se espera que bajo los nuevos lineamientos de Gobierno atreves de obras por impuestos, se contribuya al alcance de los objetivos Estratégico en general.

Tipos de Indicadores diciembre 2017



Al cuarto trimestre 2017, se evidencian los indicadores de **Eficiencia** con menor valor de ejecución, debido a que para el aplicativo SIGME, se tiene como ejecución la obligación de los recursos y no el compromiso, adicionalmente los factores de contratación y recortes presupuestales



Al cuarto trimestre 2017, el promedio total de ejecución de las políticas de Desarrollo Administrativo, entre objetivos fue del 93%. “**Gestión del Talento Humano**” **97%**, igual que en objetivo Estratégico, las acciones relevantes de capacitación y el programa de Programa de Integración y Cohesión Social, influyeron en el porcentaje.

la política “**Gestión Misional y de Gobierno**” con un avance **87%**. Se vio afectada por varios factores, tales como Problema de orden social, orden público para temas mineros, así mismo deficiencia en la ejecución de recursos, debido a contrataciones adjudicadas en el mes de diciembre (Mercurio y Capacitación de Minero), por otro lado temas de cobertura, el fondo PRONE no le fueron asignados recursos.

3. Revisión por la Alta Dirección periodo 2017

c. Información sobre el desempeño y la eficacia del SGC

6. Resultados de las auditorías

3. Revisión por la Alta Dirección periodo 2017

c. Información sobre el desempeño y la eficacia del SGC

6. Resultados de las auditorias

Auditoria Externa de Calidad

Los días 15, 16 y 17 de marzo de 2017, la firma SGS Colombia, realizó la segunda visita de seguimiento a la certificación del Sistema al Sistema de Gestión de Calidad del Ministerio bajo las dos normas certificadas: ISO9001:2008 Y GP1000:2009

Procesos auditados: Dieciséis Procesos

Hallazgos: Dos (2) No Conformidades Menores:

- 1) Documental, usan formatos no documentados en el SIGME y
- 2) Planes de mejora: demora en sus formulación, no se hacen cierres efectivos de las acciones, se hacen correcciones más no acciones correctivas y no se formulan bien las causas y efectos de los hallazgos.

Auditoría Externa 2018: 12, 21, 22 y 23 de marzo de 2018

Empresa: SGS Colombia S.A.

Alcance: Todos los procesos (16)

Referencial: Renovación del Certificado de calidad bajo la norma ISO 9001:2015

3. Revisión por la Alta Dirección periodo 2017

c. Información sobre el desempeño y la eficacia del SGC

6. Resultados de las auditorías

Auditoría Interna de Calidad

Del 28 de Agosto al 27 de Octubre de 2017 se realizaron las Auditorías Internas de Calidad a los 16 procesos del MME

El objetivo de la auditoría fue verificar el grado de suficiencia del Sistema de Gestión del Ministerio de Minas y Energía, con respecto a los criterios de auditoría. Estos criterios de fueron: la NTC GP 1000:2009, ISO 9001:2008, con alcance a requisitos de transición para 9001:2015; y la documentación del Sistema de Gestión.

El equipo auditor estuvo conformado por 24 funcionarios de la Entidad, capacitados en el tema.

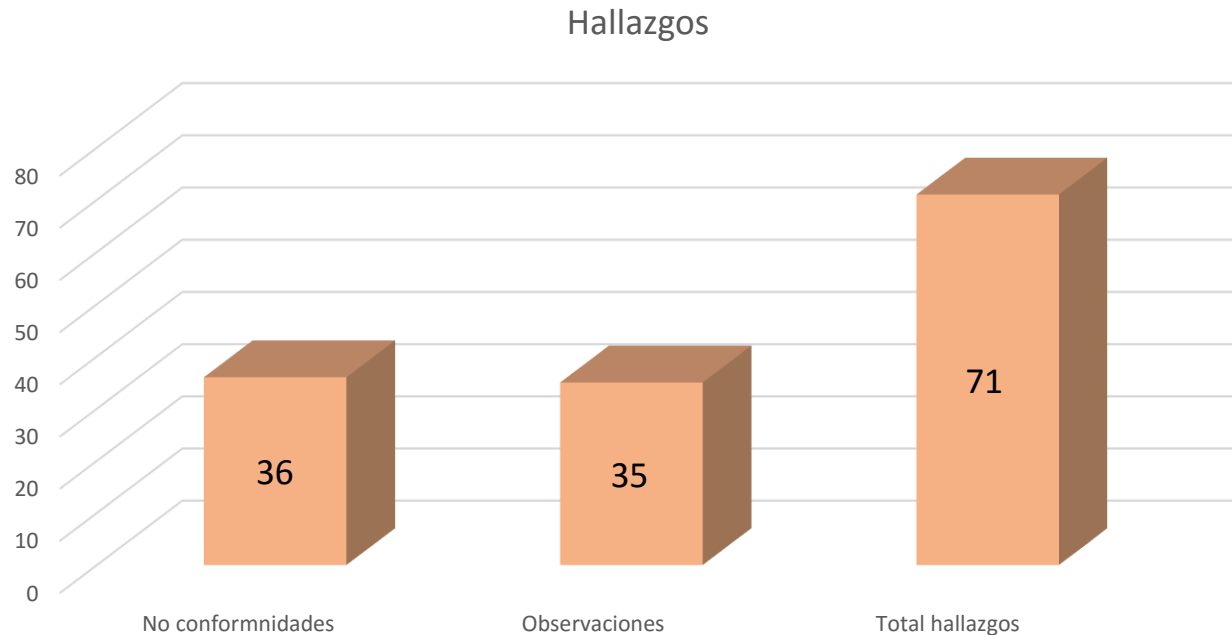
Hallazgos: Dos (2) No Conformidades Menores:

- 1) Documental, usan formatos no documentados en el SIGME y
- 2) Planes de mejora: demora en sus formulación, no se hacen cierres efectivos de las acciones, se hacen correcciones más no acciones correctivas y no se formulan bien las causas y efectos de los hallazgos.

3. Revisión por la Alta Dirección periodo 2017

c. Información sobre el desempeño y la eficacia del SGC

6. Resultados de las auditorías



En el 2017 resultaron 71 hallazgos: 36 No conformidades y 35 observaciones, reflejando una mejora en el SGC con 10 observaciones menos que en la vigencia anterior.

Numeral de la norma	Norma Anterior	Tipo Hallazgo	Tipo Norma	Comunicación Institucional	Control Interno Disciplinario	Ejecución de políticas, proyectos y reglamentación sectorial					Formulación y adopción de políticas, planes, programas, reglamentos y lineamientos sectoriales	Gestión de recursos físicos	Gestión financiera	Gestión jurídica		Gestión tecnológica, de información y comunicación	Seguimiento, vigilancia y control a políticas, planes, programas, proyectos y reglamentación sectorial			Servicio al ciudadano	Total General		
						Asuntos Ambientales	Energía Eléctrica	Formalización Minera	Hydrocarburos	Asuntos Regulatorios y Empresariales				Energía Eléctrica	Gestión de Recursos Físicos		Gestión Financiera	Contratación	Jurídica			Gestión Tecnológica, de Información y Comunicación	Asuntos del Congreso
4.4.1	4.1 REQUISITOS GENERALES: La organización debe establecer, documentar, implementar y mantener un sistema de gestión de la calidad y mejorar continuamente su eficacia de acuerdo con los requisitos de esta Norma Internacional.	No conformidad	ISO 9001:2015	1	3																4		
4.4.2	4.2 REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN 4.2.1. Generalidades 4.2.2. Manual de calidad 4.2.3. Control de documentos 4.2.4. Control de registros	No conformidad	ISO 9001:2015		1																1		
6.1.1	5.4.2 Planificación del sistema de gestión de la calidad	No conformidad	ISO 9001:2015													1					1		
6.2.1	5.4.1 Objetivos de la calidad: La alta dirección debe asegurarse de que los objetivos de la calidad, incluyendo aquellos necesarios para cumplir los requisitos para el producto (véase 7.1 a)	No conformidad	ISO 9001:2015											1	1						2		
7.1.3	6.3 INFRAESTRUCTURA: La organización debe determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del producto.	No conformidad	ISO 9001:2015											1							1		
7.4	5.5.3 Comunicación interna: La alta dirección debe asegurarse de que se establecen los procesos de comunicación apropiados dentro de la organización y de que la comunicación se efectúa considerando la eficacia del sistema de gestión de la calidad.	No conformidad	ISO 9001:2015								1										1		
7.5.1	4.2 REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN, 4.2.1 Generalidades: La documentación del sistema de gestión de la calidad debe incluir.	No conformidad	ISO 9001:2015	1								1			1						3		
7.5.2	4.2.3 Control de los documentos: Los documentos requeridos por el sistema de gestión de la calidad deben controlarse. Los registros son un tipo especial de documento y deben controlarse de acuerdo con los requisitos citados en el apartado 4.2.4.	No conformidad	ISO 9001:2015										1				1				2		
7.5.3.1	4.2.4 Control de los registros: Los registros establecidos para proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos así como de la operación eficaz del sistema de gestión de la calidad deben controlarse.	No conformidad	ISO 9001:2015				1	1										1			3		
7.5.3.2	4.2.4 Control de los registros: Los registros establecidos para proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos así como de la operación eficaz del sistema de gestión de la calidad deben controlarse.	No conformidad	ISO 9001:2015			1								1							2		
8.1	7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO. 7.1 PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO: La organización debe planificar y desarrollar los procesos necesarios para la realización del producto. La planificación de la realización del producto debe ser coherente con los requisitos de los otros procesos del sistema de gestión de la calidad (véase 4.1.)	No conformidad	ISO 9001:2015												1						1		
8.2.2	7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el producto	No conformidad	ISO 9001:2015								1										1		
8.3.2	7.3.1 Planificación del diseño y desarrollo: La organización debe planificar y controlar el diseño y desarrollo del producto.	No conformidad	ISO 9001:2015							1											1		
8.3.4	7.3.4 Revisión del diseño y desarrollo: En las etapas adecuadas, deben realizarse revisiones sistemáticas del diseño y desarrollo de acuerdo con lo planificado (véase 7.3.1).	No conformidad	ISO 9001:2015									1									1		
8.5.2	7.5.3 Identificación y trazabilidad: Cuando sea apropiado, la organización debe identificar el producto por medios adecuados, a través de toda la realización del producto. La organización debe identificar el estado del producto con respecto a los requisitos de seguimiento y medición a través de toda la realización del producto (véase 4.2.4).	No conformidad	ISO 9001:2015							1											1		
9.1.1.	8.1 GENERALIDADES: La organización debe planificar e implementar los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios.	No conformidad	ISO 9001:2015																	1	1		
9.1.3	8.4 ANALISIS DE DATOS: La organización debe determinar, recopilar y analizar los datos apropiados para demostrar la idoneidad y la eficacia del sistema de gestión de la calidad y para evaluar dónde puede realizarse la mejora continua de la eficacia del sistema de gestión de la calidad.	No conformidad	ISO 9001:2015		1						1					1					3		
9.2.2	8.2.2 Auditoría interna: La organización debe llevar a cabo auditorías internas a intervalos planificados para determinar si el sistema de gestión de la calidad (véase 4.2.4). La dirección responsable del área que esté siendo auditada debe asegurarse de que se realizan las correcciones y se toman las acciones correctivas necesarias sin demora injustificada para eliminar las no conformidades detectadas y sus causas (véase 8.5.2).	No conformidad	ISO 9001:2015					1													1		
10.2.1	8.5.3 Acción preventiva: La organización debe determinar acciones para eliminar las causas de no conformidades potenciales para prevenir su ocurrencia.	No conformidad	ISO 9001:2015						3											3	6		
Total General				2	5	1	1	2	3	2	2	3	1	4	2				1	1	3	1	36



3. Revisión por la Alta Dirección periodo 2017

c. Información sobre el desempeño y la eficacia del SGC

6. Resultados de las auditorías

Auditoría Interna de Calidad: Conclusiones

- Las auditorías internas de calidad ciclo 2017 se realizaron de manera ordenada y según lo programado en el Plan de Auditoría, resultando en un ejercicio dinámico y objetivo que sirve para la mejora continua de los procesos del Ministerio de Minas y Energía.
- Las auditorías internas de calidad se llevaron a cabo en un ambiente de respeto y comunicación entre auditor y auditado, lo cual permitió una buena ejecución de la auditoría y la transferencia del conocimiento.
- Como resultado de las auditorías internas de calidad y dando cumplimiento al numeral 8.2.2. y 9.2. de las normas ISO 9001:2008, NTC ISO 1000:2009 y la ISO 9001:2015, respectivamente, en total se encontraron 36 no conformidades a las normas auditadas en los 16 procesos de la Entidad , el mismo numero que en el año 2016 pero en diferentes numerales.
- Las observaciones levantadas fueron 35, diez menos que en el año 2016, lo cual demuestra la mejora continua de la entidad en lo referente a su SGC
- Se resalta el compromiso de los jefes, directores y coordinadores responsables de proceso que atendieron personalmente, junto a sus colaboradores las auditorías internas de calidad.
- El equipo auditor líder resolvió acertadamente las diferencias presentadas entre auditados y auditores, y los movimientos de auditores para cubrir algunas situaciones en la ejecución de las auditorías.

3. Revisión por la Alta Dirección periodo 2017

c. Información sobre el desempeño y la eficacia del SGC

6. Resultados de las auditorías

- Se observó un gran compromiso por parte de los auditores en la realización de las auditorías, e interés en las actividades de capacitación, manejo de aplicativo para la planificación de las auditorías, elaboración de listas de verificación e informes y en la evaluación de las auditorías y de los auditores.
- Se debe reforzar el manejo del Módulo de Auditorías Internas de Calidad en el aplicativo SIGME por parte del equipo de auditores del Ministerio, con el fin de optimizar tiempos y recursos.
- Los informes de auditoría evidencian mejoramiento en cuanto a la objetividad del proceso y el avance en el conocimiento y manejo de las normas auditadas por parte de los auditores y los auditados.
- La evaluación general de los auditores para la vigencia 2017 dio como resultado un promedio de 4.80, por encima del 2016 que fue de 4,74, denotando una buena percepción sobre el desempeño de los auditores y sus capacidades, tanto
- por los pares y auditados, como por el equipo de auditores líder.

Resultados de las Auditorías Internas Independientes Vigencia 2017

PRODUCTOS		PROGRAMADO 2017	EJECUTADO 2017		NIVEL DE EJECUCION
A	AUDITORIAS	16	16	100%	Alto
AG	AUDITORIAS DE GESTIÓN	46	46	100%	Alto
AS	AUDITORIAS DE SEGUIMIENTO	38	38	100%	Alto
AF	AUDITORIAS FINANCIERAS	7	7	100%	Alto
AI	AUDITORIAS INTEGRALES	4	4	100%	Alto
AP	AUDITORIAS PUNTUALES	1	1	100%	Alto
ASI	AUDITORIAS SISTEMAS DE INFORMACIÓN	3	3	100%	Alto
C	CONSOLIDACIONES	5	5	100%	Alto
MAV	MESAS DE ANÁLISIS Y VALORACIÓN DE RIESGOS	5	6	100%	Alto
MM	MESAS DE MEJORAMIENTO CONTINUO	20	23	100%	Alto
PMI	PROPUESTAS MEJORAMIENTO DE INSTRUMENTOS	2	2	100%	Alto
ALE	ALERTAS	8	48	100%	Alto
ASE	ASESORÍAS	2	2	100%	Alto
TOTAL		157	201	100%	Alto

Nota: Se asigna un máximo del 100% cuando la ejecución supera lo programado.

1. AUDITORIA FONDOS ELÉCTRICOS PRONE FAZNI FAER (Dic 2017)

Hallazgos 13, de los cuales 10 son administrativos, 2 disciplinarios y 1 Fiscal (Electro Caquetá)

2. AUDITORIA DE CUMPLIMIENTO PLAN UNICO DE MERCURIO Y ASBESTO VIGENCIA 2015-2017 (Dic 2017)

Hallazgos 5 administrativos.

3. AUDITORIA FISCAL VIGENCIA 2016 (Jul 2017)

Hallazgos 21, de los cuales 19 administrativos y 2 fiscales (DEE)

4. AUDITORIA DE DESEMPEÑO A LA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO GEOCIENTIFICO 2010-2016 (Dic 2017)

Sin Hallazgos (Auditoria de desempeño)

5. AUDITORIA RECURSOS PRONE Y FAER VIGENCIAS 2008-2014 (Feb 2017)

Hallazgos 5 administrativos.



Estado Plan Mejora Suscrito con la CGR a Febrero de 2018

AREA ORGANIZACIONAL RESPONSABLE		NÚMERO DE ACTIVIDADES	CUMPLIDAS	PENDIENTE	REALIZACIÓN POSTERIOR
1	Dirección de Energía Eléctrica	70	25	17	28
2	Dirección de Formalización Minera	16	1	0	15
3	Dirección de Minería Empresarial	1	1	0	0
4	Dirección de Hidrocarburos	2	1	0	1
5	Oficina Asesora Jurídica	1	0	1	0
6	Oficina de Asuntos Ambientales y Sociales	6	6	0	0
7	Oficina de Asuntos Regulatorios y Empresariales	1	0	0	1
8	Oficina de Control Interno	1	1	0	0
9	Subdirección Administrativa y Financiera	18	10	0	8
10	Grupo de TIC	1	0	0	1
11	Grupo Comunicaciones y Prensa	1	0	0	1
TOTAL		118	45	18	55

3. Revisión por la Alta Dirección periodo 2017

c. Información sobre el desempeño y la eficacia del SGC

7. Desempeño de los proveedores externos

3. Revisión por la Alta Dirección periodo 2017

c. Información sobre el desempeño y la eficacia del SGC

7. Desempeño de los proveedores externos

El Plan Anual de Adquisiciones (PAA) de la vigencia 2017 tuvo una programación de procesos de adquisición de bienes, obras y servicios estimada y contratada como se muestra a continuación.

ÍTEM	Valor total estimado	Valor estimado en la vigencia actual
PLAN ANUAL DURANTE 2017	\$ 444.990	\$ 314.292
COMPROMETIDO Y CONTRATADO	\$ 357.506	\$ 357.506
Porcentajes	80%	114%

* Valores en millones de pesos

En este escenario se observa que con relación al total del PAA para la vigencia 2017 (columna 2) se cumplió con lo presupuestado (114%), cuya diferencia obedece situaciones de reajustes presupuestales, adiciones en valor y reprogramaciones del PAA de acuerdo con las necesidades de la contratación de la entidad, así como de las variables en cuanto a las restricciones o adiciones presupuestales.

Para la totalidad del PAA estimado (columna 1), se presenta con corte a 31 de diciembre de 2017 un cumplimiento del 80%, por cuanto allí se presentan programaciones con solicitud de trámite de vigencias futuras para algunas de las contrataciones realizadas.

Las necesidades plasmadas en el PAA anterior, se atendió con la celebración de 713 contratos en sus diferentes modalidades por valor de 357 mil millones de pesos, cumpliendo con las solicitudes de las áreas.

Durante la ejecución de la citada contratación no se ha presentado ningún incumplimiento por parte de los contratistas.

3. Revisión por la Alta Dirección periodo 2017

c. Información sobre el desempeño y la eficacia del SGC

7. Desempeño de los proveedores externos

Detalle del PAA 2017

Modalidad de selección	CANT	Valor total estimado*	Valor estimado en la vigencia actual*
Concurso de méritos abierto	34	\$ 40.910	\$ 40.324
Contratación directa	187	\$ 267.593	\$ 147.938
Contratación directa (con ofertas)	488	\$ 112.227	\$ 103.621
Contratación régimen especial (con ofertas) Banco multilateral y Organismos multilaterales	2	\$ 1.035	\$ 1.035
Contratación régimen especial (con ofertas) Régimen especial	1	\$ 72	\$ 72
Contratación régimen especial Banco multilateral y Organismos multilaterales	27	\$ 13.579	\$ 13.598
Licitación pública	2	\$ 1.453	\$ 650
Mínima cuantía	40	\$ 1.267	\$ 1.160
Selección abreviada - acuerdo marco	21	\$ 4.183	\$ 3.224
Selección abreviada menor cuantía	8	\$ 1.312	\$ 1.312
Selección abreviada subasta inversa	5	\$ 1.359	\$ 1.359
Total general	815	\$ 444.990	\$ 314.292

* Valores en millones de pesos

Modalidad de selección	CANT	* Valor Inicial
ADQUISICION EN GRANDES SUPERFICIES - MINIMA CUANTIA	3	\$ 114
COMPARACION DE PRECIOS (BID)	2	\$ 770
CONCURSO DE MERITOS ABIERTO	16	\$ 20.046
CONSULTORES INDIVIDUALES - COMPÁRACION TRES HV - (REVISIÓN EXANTE) BID	5	\$ 206
CONSULTORES INDIVIDUALES - TRES HOJAS DE VIDA - (REVISIÓN POSTERIOR) BM	3	\$ 425
CONTRATACIÓN DIRECTA	265	\$ 304.634
CONTRATACION DIRECTA / SERVICIOS PROFESIONALES Y DE APOYO A LA GESTION	346	\$ 16.202
CONTRATACIÓN DIRECTA CONSULTORES INDIVIDUALES (BID)	7	\$ 944
CONTRATACIÓN DIRECTA CONSULTORES INDIVIDUALES BM	2	\$ 258
CONTRATACION DIRECTA-CONSULTORIAS FIRMAS (BM)	1	\$ 655
LICITACIÓN PÚBLICA	2	\$ 1.681
MINIMA CUANTIA	31	\$ 987
RÉGIMEN ESPECIAL - BANCO MULTILATERAL	1	\$ 42
SELECCION ABREVIADA / MENOR CUANTIA	4	\$ 1.170
SELECCION ABREVIADA / SUBASTA INVERSA	3	\$ 1.098
SELECCIÓN ABREVIADA ACUERDO MARCO DE PRECIOS	16	\$ 3.183
SELECCION BASADA EL MENOR COSTO (BID)	1	\$ 115
SELECCION BASADA EN LA CALIDAD Y EL COSTO (BID)	3	\$ 4.385
SELECCION BASADA EN LAS CALIFICACIONES DE LOS CONSULTORES(BID)	2	\$ 590
Total general	713	\$ 357.506

* Valores en millones de pesos

Detalle de la Contratación 2017



MINMINAS

3. Revisión por la Alta Dirección periodo 2017
c. Información sobre el desempeño y la eficacia del SGC
7. Desempeño de los proveedores externos

Cumplimiento del Plan de Acción MME

POLÍTICA 5						
MINISTERIO DE MINAS Y ENERGIA		META PROGRAMADA CUMPLIMIENTO AÑO		2017	98,00%	
SECRETARIA GENERAL		FECHA PROGRAMADA PARA EL CUMPLIMIENTO		TRIMESTRAL	24,50%	
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA						
GRUPO DE GESTION CONTRACTUAL		No. de Contratos suscritos				
		INDICADOR= $\frac{\text{No. Estudios Previos Radicados Aprobados}}{\text{para adelantar contratacion}}$				
CONSOLIDADO ACUMULADO						
DATOS / TRIMESTRE		I	II	III	IV	TOTAL ACUMULADO
CONTRATOS CELEBRADOS		243	100	154	214	711
SOLICITUDES RADICADAS ESTUDIOS PREVIOS <u>APROBADOS</u>		245	105	157	209	716
INDICADOR DE CUMPLIMIENTO 100%		99,18%	95,24%	98,09%	102,39%	99,30%
PONDERACIÓN TRIMESTRAL 100%	25,00%	24,80%	23,81%	24,52%	25,60%	98,73%
TRIMESTRAL META PROGRAMADA	24,50%	24,50%	24,50%	24,50%	24,50%	98,00%

3. Revisión por la Alta Dirección periodo 2017

d. Adecuación de recursos

3. Revisión por la Alta Dirección periodo 2017

d. Adecuación de recursos

Los recursos con los que cuenta el Ministerio son adecuados para el funcionamiento de los procesos y están establecidos en el Presupuesto General de la Entidad, tanto para funcionamiento como para inversión.

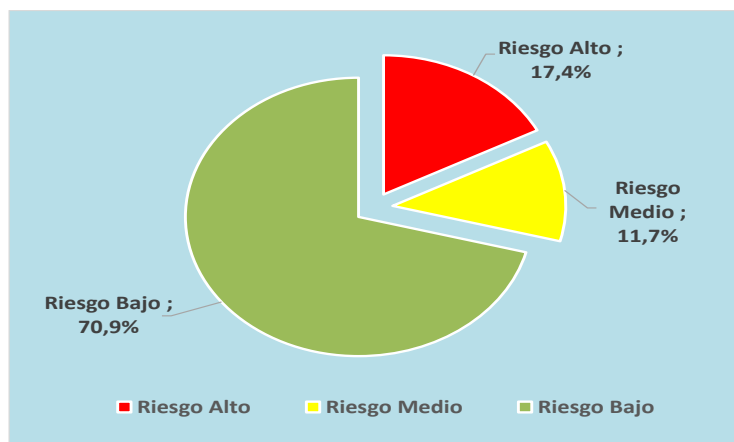
En el Plan de acción de cada dependencia quedaron definidos estos recursos, lo cuales permiten el cumplimiento de los objetivos de la entidad

3. Revisión por la Alta Dirección periodo 2017

e. Eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades

Análisis Sistema de Administración de Riesgos de acuerdo con las Auditorías Internas Independientes Vigencia 2017

En cumplimiento del Programa de Auditoría Interna Independiente 2017, la OCI hizo 129 informes de auditoría en los cuales se analizaron y valoraron 495 riesgos inherentes asociados a las normas vigentes, a los planes, programas, proyectos y procesos de la entidad. De los resultados del seguimiento y medición de los riesgos, se determina que el 70.9% presentan un nivel de riesgo bajo, el 11.7% nivel mediano y el 17.4% nivel alto de materialización.



Cantidad de Variables Analizadas	Materialización del Riesgo			Oportunidades de Mejoramiento Propuestas
	Alto	Mediano	Bajo	
495	86 17,4%	58 11,7%	351 70,9%	261

En informes de auditoría, la OCI sugirió 261 oportunidades de mejoramiento, las cuales fueron divulgadas a los responsables del proceso auditado, para revisión de los controles vinculados a los procedimientos y registradas en el SIGME para la formulación de acciones de mejora, correctivas y preventivas. Las metas formuladas por las áreas organizacionales son revisadas y aprobadas por la OCI, así mismo, son objeto de seguimiento y de análisis para cierre cuando se encuentre cumplida.

3. Revisión por la Alta Dirección periodo 2017

f. oportunidades de mejora

3. Revisión por la Alta Dirección periodo 2017 f. oportunidades de mejora

- Revisión del Contexto estratégico por cambio de gobierno
- Revisión objetivos y política de calidad

4. Recomendaciones para la mejora

a. oportunidades de mejora

4. Recomendaciones para la mejora

a. oportunidades de mejora

- Actualización del SIGME frente a la implementación de Implementación del BIA (Análisis de Impacto del Negocio), el SGCN (Sistema de Gestión de la Continuidad del Negocio) y SGSI (Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información)
- Establecer plan de choque para el mejoramiento continuo en relación con la formulación y cumplimiento oportuno de los planes de mejora en el Ministerio.

4. Recomendaciones para la mejora

b. Necesidades de cambio en el SGC

4. Recomendaciones para la mejora

b. Necesidades de cambio en el SGC

Las relacionadas con:

- la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (abril-junio 2018)
- Reforzar la implementación de la norma ISO 9001:2015 (abril – mayo 2018)
- Implementación de normas de Seguridad de la Información, Salud y Seguridad en el Trabajo y la Ambiental. (enero a diciembre de 2018)

4. Recomendaciones para la mejora

c. Necesidades de recursos

4. Recomendaciones para la mejora

c. Necesidades de recursos

- Capacitación de Auditores Internos de Calidad y Líderes MECI- CALIDAD
- Sensibilización a todos los funcionarios sobre todo el Sistema de Gestión del Ministerio.

CONCLUSIONES

Frente al desempeño del Ministerio de acuerdo con la información revisada, se puede concluir que la entidad cuenta con un Sistema de Gestión:

- ✓ **EFICAZ:** Se han cumplido la metas establecidas por la entidad y los procesos, para la vigencia 2017. Las actividades que no se lograron al 100% por factores externos, se reprograman para 2018.
- ✓ **EFICIENTE:** Se han usado los recursos y se cuenta con información que permite evidenciar su uso adecuado para el cumplimiento de los resultados previstos.
- ✓ **EFFECTIVO:** los resultados de los procesos evidencian el impacto favorable de las acciones tomadas, y las evaluaciones realizadas de: Indicadores, Percepción del cliente, PQRS, Auditoras de calidad, control interno y externos, dan cuenta del cumplimiento del propósito institucional.
- ✓ **CONVENIENTE PARA LAS USUARIOS/PARTES INTERESADAS:** Los mecanismos de percepción del cliente identifican que la entidad satisface las necesidades de los usuarios y partes interesadas, y cumple sus funciones de manera satisfactoria.
- ✓ **ADECUADO AL PROPÓSITO DE LA ENTIDAD:** El MME cuenta con un Sistema de Gestión que ha identificado los procesos para el propósito de la misma que apoyan el cumplimiento de la plataforma estratégica y los requisitos legales aplicables.

5. Proposiciones y Varios

GRACIAS