

Revisión por la Dirección Sistema de Gestión de Calidad

Oficina de Planeación y Gestión Internacional
Bogotá, Marzo 13 de 2017

Agenda

1. Pendientes Acta (Diferente a los Compromisos Revisión por la Dirección).
2. Revisión por la Alta Dirección 2016
 - a. Resultados de auditorías
 - Auditoria Externa,
 - Auditorias Internas de Calidad
 - b. Retroalimentación del cliente (G Participación y SC)
 - c. Desempeño de los procesos y Conformidad del producto y/o servicio
 - d. Estado de las acciones correctivas y preventivas
 - e. Acciones de seguimiento de revisiones previas efectuadas por la dirección
 - f. Cambios que podrían afectar al Sistema de Gestión de la Calidad
 - g. Recomendaciones para la mejora
 - h. Resultados de la gestión realizada sobre los riesgos identificados para la entidad, los cuales deben estar actualizados
3. Presentación del Pensamiento Estratégico del MME
4. Programa anual de auditorías del Sistema de Gestión de Calidad 2017
5. Proposiciones y Varios

Tarea: Formular plan de mejora con las acciones generadas en la Revisión por la Dirección.

Se formuló el plan de acción con cuatro (4) acciones:

- **Realizar revisiones periódicas** en la página web del MME, para fortalecer comunicación con el ciudadano.
- **Capacitar a los auditores internos de calidad**, para actualizarlos en los cambios normativos y en la integración de los sistemas.
- **Trabajar conjuntamente dependencias**, OPGI y DNP en la actualización de los proyectos cuando haya modificaciones presupuestales.
- **Actualizar matriz riesgos anticorrupción de acuerdo con lineamientos e la Secretaría de la Transparencia de la Presidencia.**

O.K. cumplida



Cual es el objetivo de la Revisión por la Dirección?

Numeral 5.6 Norma NTCGP 1000:2009 y NTC-ISO 9001: 2008

“La alta dirección debe revisar el Sistema de Gestión de la Calidad de la entidad, a intervalos planificados, **para asegurarse de su conveniencia, adecuación, eficacia, eficiencia y efectividad continuas.** La revisión debe realizarse **por lo menos una vez al año,** e incluir la evaluación de las oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el Sistema de Gestión de la Calidad, incluidos la política de la calidad y los objetivos de la calidad”.



2. Revisión por la Alta Dirección 2016

- a. Resultados de auditorías
 - Auditoria Externa,
 - Auditorias Internas de Calidad
- b. Retroalimentación del cliente (Grupo Participación y SC)
- c. Desempeño de los procesos y Conformidad del producto y/o servicio
- d. Estado de las acciones correctivas y preventivas
- e. Acciones de seguimiento de revisiones previas efectuadas por la dirección
- f. Cambios que podrían afectar al Sistema de Gestión de la Calidad
- g. Recomendaciones para la mejora
- h. Resultados de la gestión realizada sobre los riesgos identificados para la entidad, los cuales deben estar actualizados

a. Resultados de auditorías - Auditoría Externa

Los días 15, 16 y 17 de marzo de 2016, la firma SGS Colombia, realizó la primera 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. No se evidencia determinación de la evaluación del riesgo después de controles, para los riesgos de: Realizar el proceso incompleto de **digitalización de documentos** y **al riesgo de corrupción** Inadecuado uso de información legal o pública, para beneficios de terceros o propios, ante este último riesgo no se evidencia eficacia en la determinación del plan de acción a seguir para mitigar el riesgo, solo se enfoca en concertar el procedimiento de activación y desactivación de perfiles y roles de los usuarios del sistema. Lo cual incumple con la Norma GP 1000:2009 en su numeral 4.1 Requisitos Generales, donde se debe establecer controles sobre los riesgos identificados y valorados que puedan afectar la satisfacción del cliente y el logro de los objetivos de la entidad.*

a. Resultados de auditorías - Auditoría Externa

2. **No se evidencia** determinación de las **causas** y **plan de acción** para no conformidad evidenciada en auditoría realizada entre Julio a Septiembre del 2015 al proceso de **Asuntos Regulatorios y Empresariales**, en el hallazgo de "el Normograma de la oficina de asuntos regulatorios y empresariales, no contiene la ley 1753 de 2014, de conformidad con el literal b) del numeral 7.3.2 Elementos de entrada para el diseño y desarrollo de la NTC GP 1000:2009 e ISO 9001:2008", lo cual incumple con la norma ISO 9001:2008 y GP 1000:2009 en su numeral 8.2.2 Auditoría Interna, donde el líder del proceso es responsable de determinar de forma oportuna las causas y plan de acción requerido para tratar las no conformidades evidenciadas.

Próxima Auditoría: 15, 16, y 17 de marzo de 2017

Empresa: SGS Colombia S.A.
Alcance: Todos los procesos (16)
Referencial: Segunda visita de seguimiento a la Recertificación bajo las normas NTC ISO 9001:2008 y NTCGP 1000:2009



MINMINAS



Ciclo de Auditorías Internas de Calidad- 2016: Del 25 de julio al 23 de septiembre de 2016.

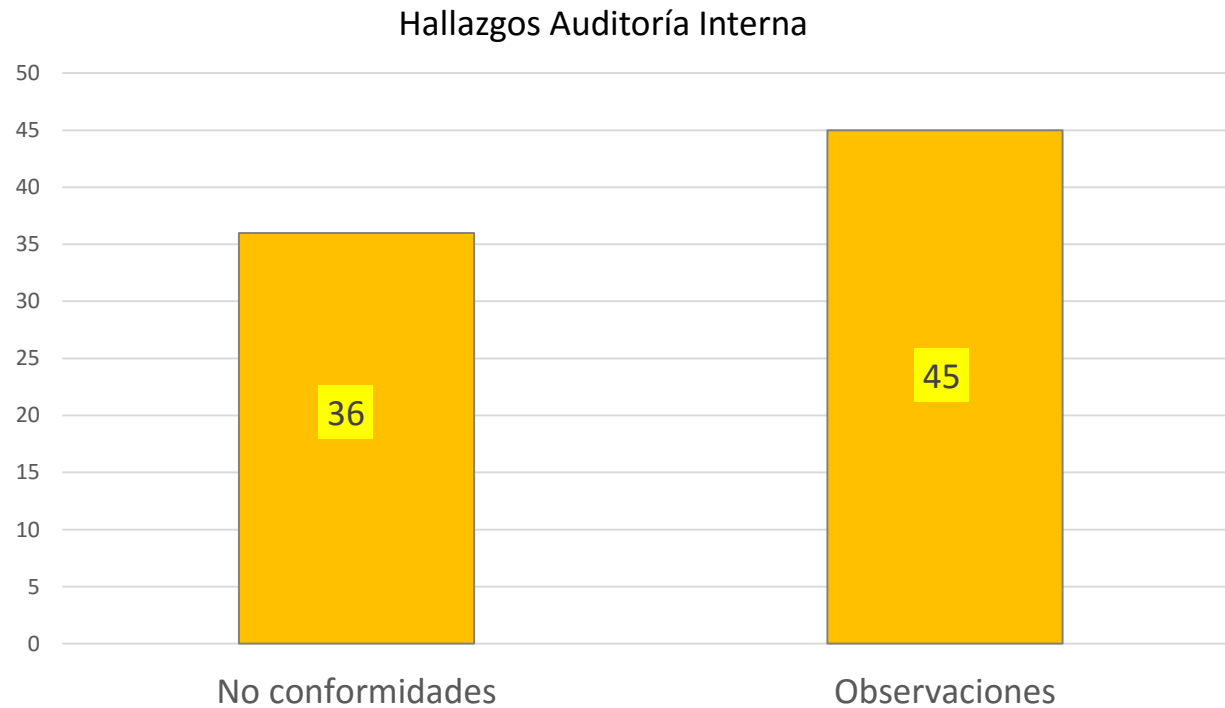
Objetivo: Evaluar y verificar el cumplimiento del Sistema de Gestión de Calidad del MME frente a los requisitos de las Normas ISO 9001:2008 y NTCGP 1000:2009.

Alcance: Los 16 procesos del Ministerio

Criterios de Auditoría: Normatividad Vigente para cada proceso auditado, Norma ISO 9001:2008, NTCGP 1000:2009, Manual de Calidad, Política y Objetivos de Calidad, documentación del SIGME, Riesgos, Indicadores, Planes de mejora, Plan de acción, Normograma

El equipo de auditores internos de calidad, estuvo conformado por 26 funcionarios del Ministerio. **TODOS CAPÁCITADOS.**

a. Resultados de auditorías - Auditorías Internas de Calidad



Evaluación de resultados - Auditorías Internas de Calidad

PROCESO	Control interno disciplinario	Ejecución de políticas, proyectos y reglamentación sectorial						Formulación y adopción de políticas, planes, programas, reglamentos y lineamientos sec	Gestión de recursos físicos	Gestión documental	Gestión TIC	Seguimiento, vigilancia y control a políticas, planes, programas, proyectos						Total numerales de la norma
Temática	Control Interno Disciplinario	Asuntos Ambientales y Sociales	Energía Eléctrica	Energía Nuclear	Formalización Minera	Hidrocarburos	Regalías	Hidrocarburos	Gestión de Recursos Físicos	Gestión Documental	Gestión TIC	Asuntos del Congreso	Asuntos Regulatorios y Empresariales	Energía Nuclear	Formalización Minera	Hidrocarburos	Total numerales de la norma	
4.2.3					1	1			1		1				1		5	
4.2.4	1	1								1	1					1	5	
7.2.1		1	1	1		1		1			1	1				1	8	
7.2.3												1			1		2	
7.5.1		1															1	
7.5.5									1								1	
8.2.2					1												1	
8.2.3							1										1	
8.5.1	2																2	
8.5.2				1									1	1			3	
8.5.3				1		1		1				2		1		1	7	
Total	3	3	1	3	2	3	1	2	2	1	3	4	1	2	2	3	36	

Audidores Internos de Calidad: Doris Mahecha, Maria del Pilar Castañeda, Adriana Cubillos, Gina A. Nore, Roberto leal, Carlos Barrera, Yolanda Patiño, Gladys Ramos, David Aponte Sergio Romero, Luzmila González, Dioselina Romero, Liliana Corredor, Luis Villanueva, Tarcila Martinez, Oscar Plata, Ana Milena Guañarita, Guiomar Salgado, Gilson León, Marcela Rodríguez, Martha Ayala, Ana Maria Ospino, Anhella Castillo, Martha Calderón, Juan Carlos Barragán, Blanca Carreño.

a. Resultados de auditorías - Auditorías Internas de Calidad

Los numerales de la norma con mas hallazgos son:

Numeral 7.2.1. Determinación de los requisitos relacionados con el producto y/o servicio, registra ocho (8) No conformidades; referentes a requisitos legales, en la mayoría de los casos faltan normas por incluir en el Normograma, no se encuentran los enlaces para ubicar las normas, demoras en la respuestas para Grupo Enlace Congreso sobre proyectos de ley.

Numeral 8.5.3. Acción preventiva, registra siete (7) No conformidades, referentes a i)el Mapa de riesgos tiene las mismas acciones para diferentes riesgos, por lo cual no se evidencian controles efectivos que logren la mitigación de los mismos, pues se han materializado riesgos. ii)Se evidencia que el Grupo Enlace Congreso ha establecido varias acciones para lograr la oportunidad en las respuestas, pero no han sido efectivas. iii)No se formuló Mapa de riesgos en la Dirección de Hidrocarburos vigencia 2016, entre otros.

Numerales 4.2.3. y 4.2.4. "Control de documentos" y "Control de Registros" cada uno registra cinco hallazgos; principalmente se encontró que faltan por documentar algunas funciones en el SIGME, algunos procedimientos y formatos se encuentran desactualizados, falta incluir en la caracterización algunos procedimientos

Numeral 8.5.2. "Acciones correctivas" refleja tres hallazgos, Documentación no está organizada de acuerdo con las TRD y otras acciones que no se han cerrado efectivamente.

Numerales 7.2.3. y 8.5.1. "Comunicación con el cliente" y "Mejora continua" reflejan cada uno 2 No conformidades: Faltan algunas normas sin publicar relacionadas con el cliente. Incumplimiento de una acción de mejora sobre campañas de divulgación de información sobre los deberes y responsabilidades de los servidores públicos.

a. Resultados de auditorías - Auditorías Internas de Calidad

- ✓ Las Auditorías Internas de Calidad se llevaron a cabo de manera dinámica y objetiva, dentro del mayor respeto entre auditados y auditores.
- ✓ Se resalta el compromiso de los jefes y dueños de proceso atendiendo personalmente y con sus colaboradores las auditorías.
- ✓ El equipo auditor líder, resolvió exitosamente, las diferencias presentadas entre auditados y auditores, por desacuerdos en los informes de auditoría presentados.
- ✓ Se observó un gran compromiso por parte de los auditores antiguos y los nuevos, en la realización de las auditorías, e interés en las actividades de capacitación y manejo del Módulo de Auditorías Internas en el aplicativo SIGME, para la inclusión de la planificación de la auditoría, inclusión de listas de verificación, elaboración de informes y evaluación.
- ✓ Se levantaron Planes de Mejoramiento para todos los hallazgos encontrados en la auditoría interna, tanto para las No conformidades como para las observaciones.

b. Retroalimentación del cliente –Medición del producto y de la Satisfacción en la atención

Presentación de Resultados Caracterización y medición de la Satisfacción del cliente del Ministerio de Minas y Energía 2016 - RETROALIMENTACIÓN DEL CLIENTE 2016 NTCGP 1000: 2009 ISO 9001: 2008 Numeral 8.2.1



Caracterización de usuarios

Identificación de necesidades y características de nuestros clientes o grupos de interés, para adecuar la oferta institucional y diseñar estrategias de acercamiento efectivas. (Ley 1757/15, Decreto 2482/12, Conpes 3785, Gobierno en Línea)

Ficha Técnica	
Tipo de investigación	Cuantitativa
Alcance de la investigación	Descriptivo
Población	Clientes o usuarios que han tenido comunicación con el Ministerio de Minas y Energía y que se encuentran registrados con contacto telefónico en sus bases de datos
Tamaño de la Población	4.865 Personas
Método de Muestreo	Aleatorio estratificado proporcionado
Nivel de confianza	95%
Margen de Error	5%
Tamaño de la muestra	405 personas
Estratificación	Departamentos
Técnica de recolección de información	Encuesta telefónica
Instrumento	Cuestionario





Ficha técnica

4865 Usuarios de MINMINAS

Muestra 405 usuarios

Estratificada por departamento

Margen de error 5%

Nivel de confianza 95%

LAS PERSONAS QUE NOS CONSULTAN SE CARACTERIZAN POR

69%
PERSONAS NATURALES

45%
HOMBRES

55%
MUJERES

ESTRATOS
1 2 3
76%

71%
Edades entre los
29-57
AÑOS

Escolaridad

Primaria
Porcentaje
18%

Secundaria
Porcentaje
25%

Técnica o tecnológica
Porcentaje
19%

Universitaria
Porcentaje
29%

Posgraduada
Porcentaje
9%

Total válidos
Porcentaje
100%

29%
UNIVERSITARIOS

Ocupación

35%
INDEPENDIENTES

Zona

Urbana
Porcentaje
83%

Rural
Porcentaje
17%

Población en condición especial

2%
Población en condición de discapacidad

8%
DESPLAZADOS

Departamento

Nariño 36%
Bogotá D.C 9%
Cundinamarca 8%
Caquetá 5%
Santander 5%

Grupos Étnicos

3%
SAN ANDRÉS

1%
ROM

8%
AFROCOLOMBIANO

1%
PALENQUERO DE SAN BASILIO

8%
NDÍGENA



Ficha técnica

4865 Usuarios de MINMINAS

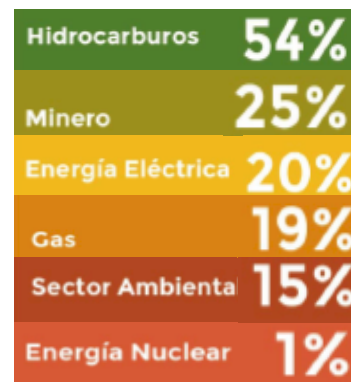
Muestra 405 usuarios

Estratificada por departamento

Margen de error 5%

Nivel de confianza 95%

LAS PERSONAS QUE NOS CONSULTAN SE CARACTERIZAN POR



Departamento



Investigación Etnográfica de Comunidades Mineras

Comunidades Mineras Marmato (Caldas), Iquira (Hulia), y la Cuenca del Rio La Vieja (Quindio, Valle y Risaralda) – 80 entrevistas

Necesidades y Expectativas

No se sienten orgullosos del impacto ambiental que causa su trabajo, se preocupan por el deterioro de ríos y afluentes

No tienen seguro médico o prestaciones sociales

El nivel educativo es bajo

Usa gran parte de sus ingresos en diversión y derroche

Hay gran orgullo y sentido de pertenencia de sus pobladores por la actividad minera

DEFIENDE SU TERRITORIO Y SU COMUNIDAD

La inversión en escuelas para sus hijos es prioridad para ellos, pero no hay suficientes

QUIERE, PERO NO PUEDE... "HASTA AHORA"

Las entidades financieras son reemplazadas por lo Prestamistas, gota a gota, compradores en el mercado negro y proveedores sin licencia de insumo

LE SOBRAN HISTORIAS Y AMIGOS PARA CONTARLAS

Mantiene su vivienda en optimas condiciones y cuida mucho sus equipos y su maquinaria

NO USA ORO, PERO CUIDA SU MOTO

Los cabildos indígenas asumen los roles de promotores de buenas prácticas ambientales

LE FALTA UN DEDO




Interactúa con autoridades como Alcaldías, Inspecciones Mineras, Corporaciones Autónomas, Ejercito y Ministerio de Minas y Energía;

DON JULIO

VOLQUETERO

Medición de Satisfacción Cliente

Determinar el grado de percepción de satisfacción de los usuarios del Ministerio de Minas y Energía, frente a:

-  Comunicación en la atención
-  Respuesta recibida al requerimiento
-  Atención brindada por los servidores

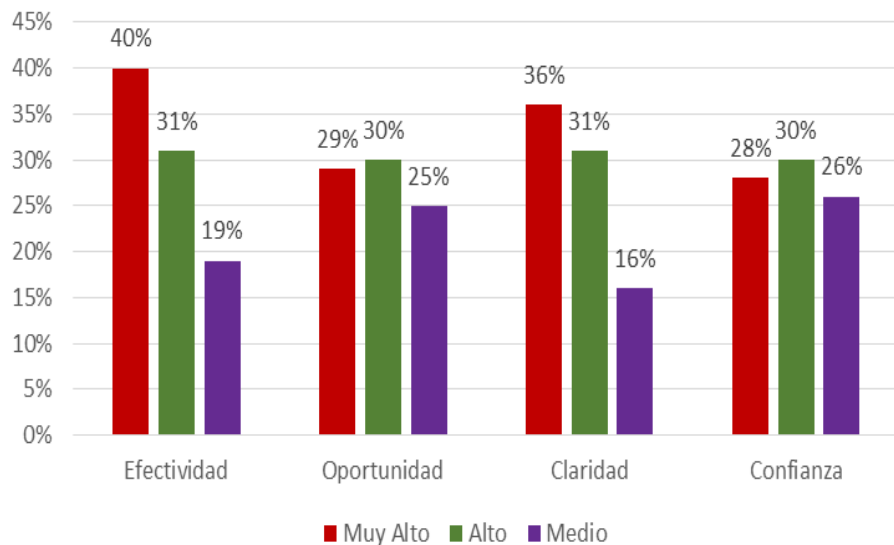
Ficha Técnica	
Tipo de investigación	Cuantitativa
Alcance de la investigación	Descriptivo
Población	Clientes o usuarios que han tenido comunicación con el Ministerio de Minas y Energía y que se encuentran registrados con contacto telefónico en sus bases de datos
Tamaño de la Población	4.865 Personas
Método de Muestreo	Aleatorio estratificado proporcionado
Nivel de confianza	95%
Margen de Error	5%
Tamaño de la muestra	803 personas
Estratificación	Departamentos
Técnica de recolección de información	Encuesta telefónica
Instrumento	Cuestionario



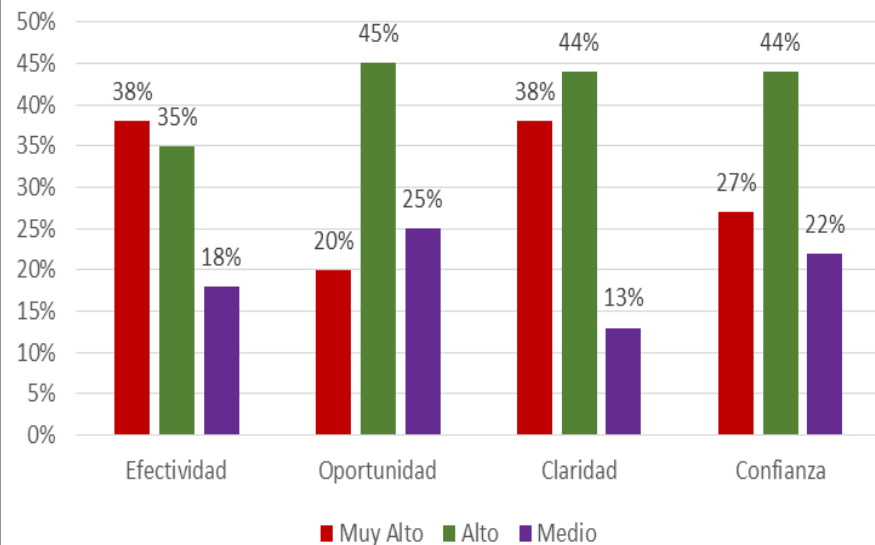
Variable - Comunicación

VARIABLE	CATEGORÍA	DESCRIPCIÓN	CATEGORÍA	DESCRIPCIÓN
Comunicación	Efectividad	Frente al canal de comunicación utilizado para hacer la solicitud	Claridad	En la respuesta a la solicitud, no genera confusión o ambigüedad
	Oportunidad	En la recepción de la información	Confianza	Que generan las decisiones del Ministerio

Comunicación - personas naturales



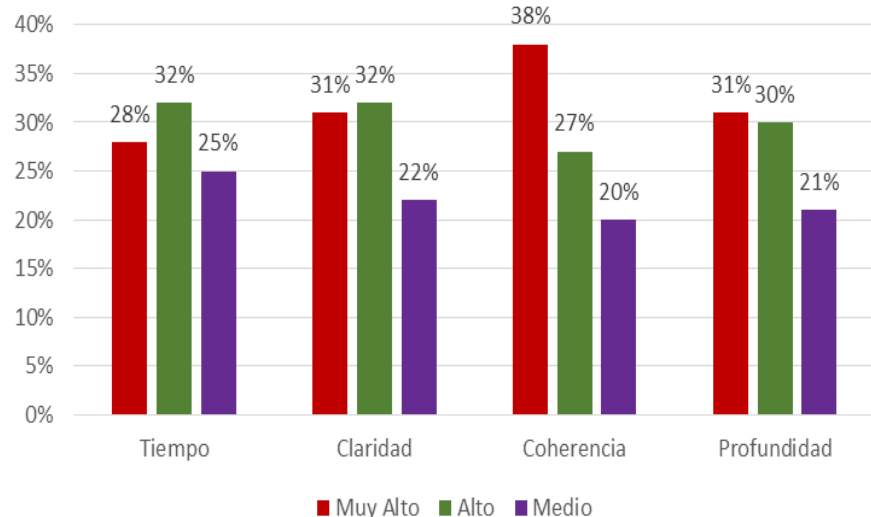
Comunicación - personas jurídicas



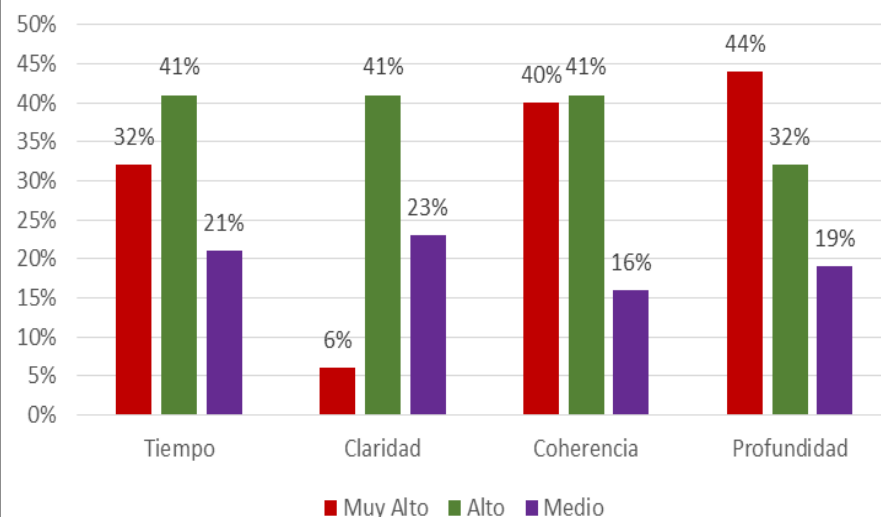
Variable – Respuesta a requerimientos

VARIABLE	CATEGORÍA	DESCRIPCIÓN	CATEGORÍA	DESCRIPCIÓN
Respuesta a solicitudes / requerimientos	Tiempo	Se refiere al transcurrido entre la radicación de la solicitud y la respuestas obtenida	Coherencia	Entre la solicitud presentada y la respuesta recibida
	Claridad	De la información recibida sobre políticas, lineamientos o eventos del Ministerio	Profundidad	La solicitud tuvo una respuesta completa y de fondo

Respuesta al requerimiento - personas naturales



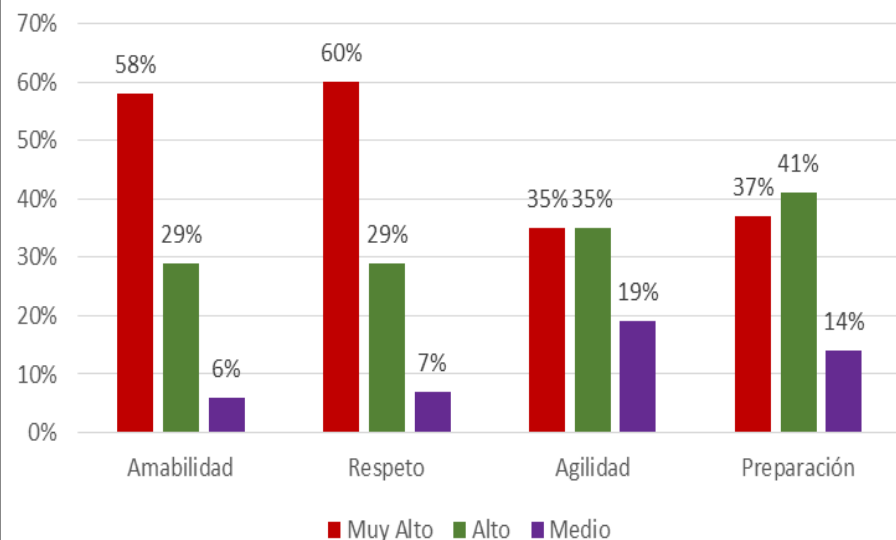
Respuesta al requerimiento - personas jurídicas



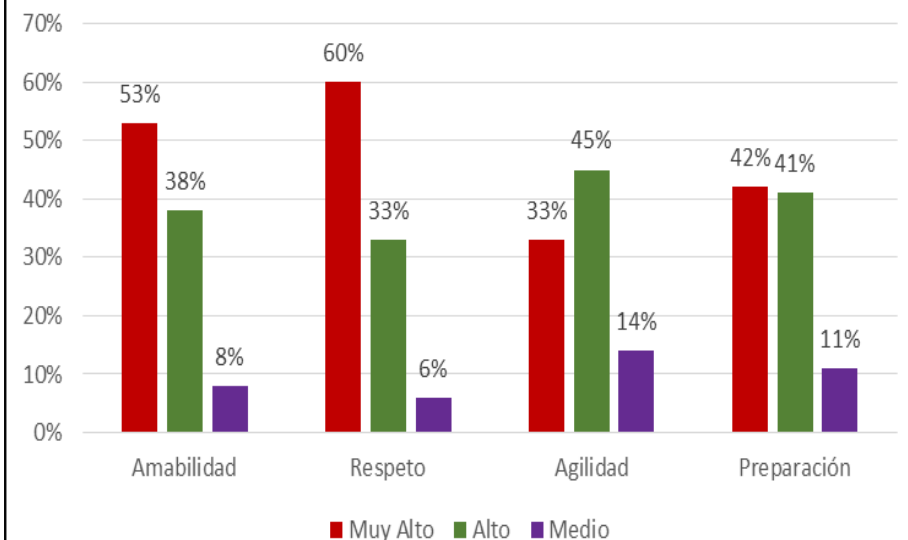
Variable – Atención de los servidores

VARIABLE	CATEGORÍA	DESCRIPCIÓN	CATEGORÍA	DESCRIPCIÓN
Atención recibida	Amabilidad	Actitud del personal frente a la necesidad expuesta	Agilidad	Velocidad en la atención
	Respeto	Consideración frente a una situación específica	Preparación del personal	Capacidad del personal para resolver su requerimiento

Atención de servidores - personas naturales



Atención de servidores - personas jurídicas





Ficha técnica

4865 Usuarios de MINMINAS

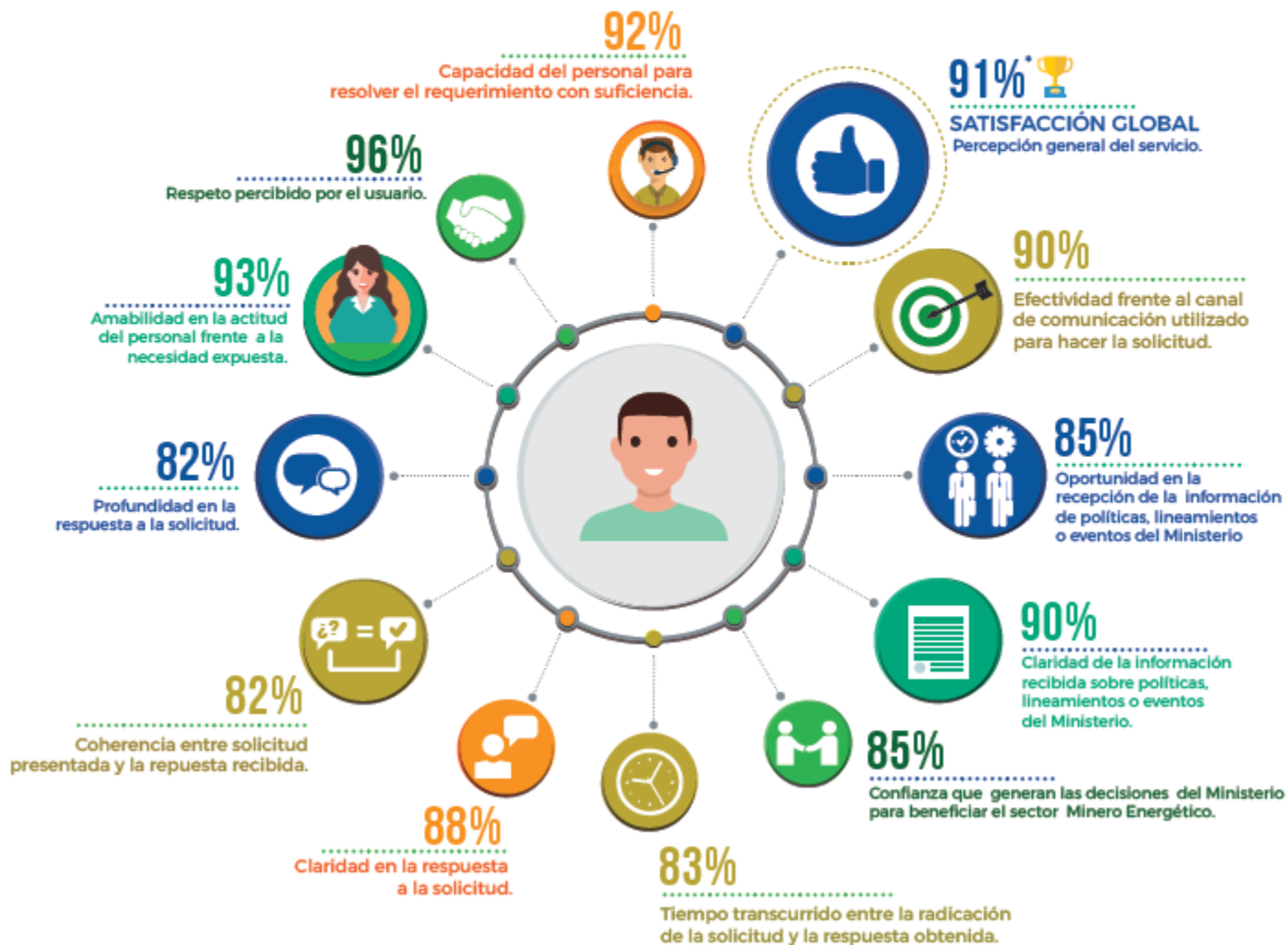
Muestra 803 usuarios

Estratificada por departamento

Margen de error 5%

Nivel de confianza 95%

MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN 2016 PERSONAS NATURALES





Ficha técnica

4865 Usuarios de MINMINAS

Muestra 803 usuarios

Estratificada por departamento

Margen de error 5%

Nivel de confianza 95%

MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN 2016 PERSONAS JURÍDICAS



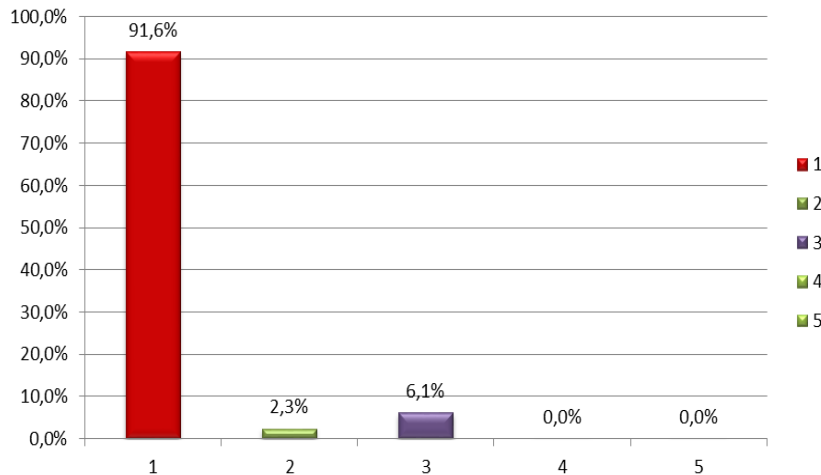
Medición de la Satisfacción Atención Telefónica

Ficha Técnica	
Encuesta	Cuantitativa tipo likert
Población	Clientes que llamaron al MME a través de Línea 018000910180 y PBX 2200300 entre el 1 de octubre de 2016 y el 9 de marzo de 2017
Tamaño de la Población	15.000 llamadas aprox.
Muestreo	Voluntario a través de un IVR (Grabación de voz)
Tamaño de la muestra	819 personas

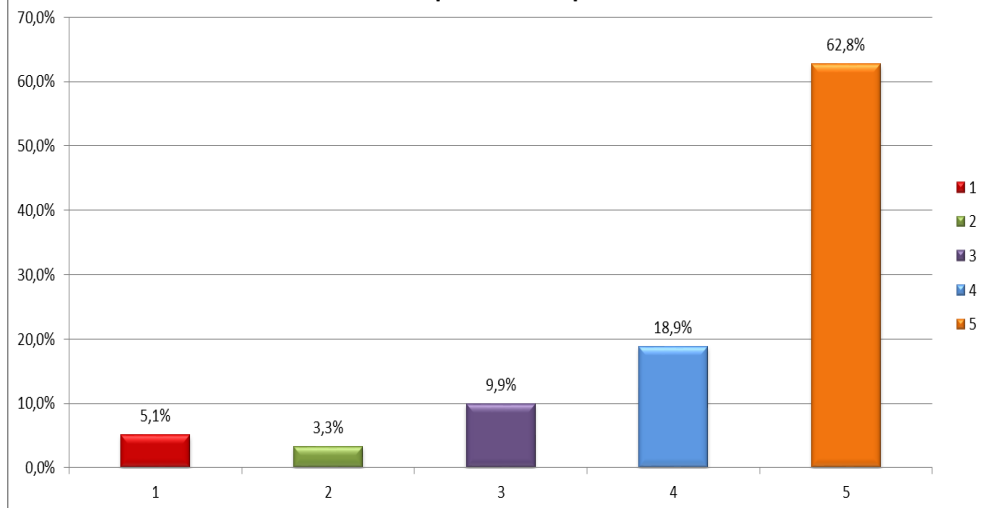
ENCUESTA DE SATISFACCION	CALIFICACION	CANTIDAD	%
1. ¿Cómo califica en general la atención brindada por los funcionarios del Ministerio de Minas y Energía?	1	750	91,6%
	2	19	2,3%
	3	50	6,1%
	4	0	0,0%
	5	0	0,0%
TOTAL		819	100,0%
2. ¿Qué tan Satisfecho se encuentra con el proceso de atención de su requerimiento?	1	40	5,1%
	2	26	3,3%
	3	78	9,9%
	4	148	18,9%
	5	492	62,8%
TOTAL		784	100,0%

CALIFICACION
1 - Deficiente
2 - Regular
3 - Aceptable
4 - Bueno
5 - Excelente

Pregunta No.1
Atención Brindada de forma telefónica



Pregunta No.2
Atención al requerimiento por vía telefónica



Medición de la Satisfacción - CONCLUSIONES

- La medición se amplió a diferentes herramientas y medios.
- Se mantienen las siguientes conclusiones:
 - El Ministerio se caracteriza por tener una excelente atención a través de medios escritos (correo), presenciales de atención, portal web, y respuesta a requerimientos esperados por teléfono dado que el personal esta capacitado.
- Una nueva estrategia de medición durante el momento de verdad de la atención telefónica indica que:
 - La atención es deficiente, por demoras al contestar el teléfono, escalonamientos extensos, llamadas reiterativas para obtener respuesta.
 - La atención al requerimiento final es positivo
- La caracterización de usuarios realizada, requiere, mediciones de satisfacción específicas para grupos poblacionales y cruce de variables a mayor profundidad.
- El “Lenguaje Claro” debe ser una constante en la comunicación con nuestros grupos de interés, dado los resultados de la caracterización.

Medición de la Satisfacción - ACCIONES DE MEJORA

- Se reportarán de manera pública y como incentivo y motivación a las diferentes dependencias, aquellas que sobresalen por la atención oportuna y de fondo de la atención telefónica.
- Se informará a cada dependencia de manera individual, cuando su dependencia sobresale por una atención telefónica inadecuada, para que asuman los correctivos necesarios, lo que requeriría la formulación, seguimiento e implementación de una acción de mejora en el sistema.
- Desde la Secretaria General se implementará con la Subdirección de Talento Humano y el Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano, una estrategia relevante de cualificación del servidor público en la atención y servicio al ciudadano.

Medición de la Satisfacción - ACCIONES SOBRESALIENTES REALIZADAS CON RESPECTO A ANTERIORES MEDICIONES

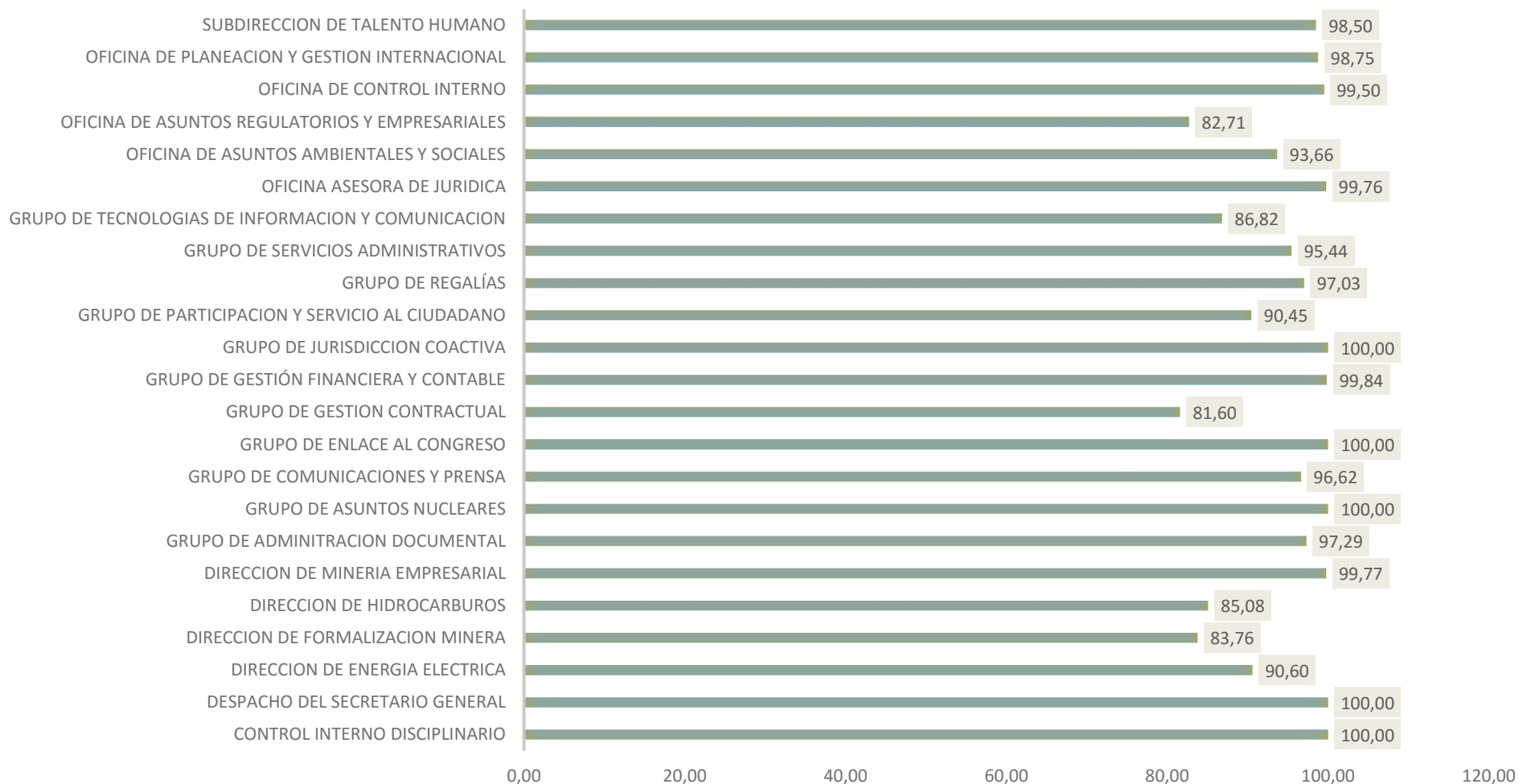
- Los foros en discusión para que los ciudadanos formen parte de las decisiones, fueron ampliados, actualmente estamos preparados para implementar el Decreto 270 de 2017 - ***en relación con la participación de los ciudadanos o grupos de interesados en la elaboración de proyectos específicos de regulación***
- La sensibilización a los servidores para la atención oportuna, coherente y clara se intensificaron en el año 2016, lo que se refleja en el incremento de la oportunidad y de fondo de los mecanismos de participación ciudadana
- Se fortaleció la revisión y publicación de contenidos en el portal web, con reporte periódico de incidencias y revisión de los mínimos publicados de acuerdo con la ley de Transparencia y Acceso a la Información Publicados

c. Desempeño de los procesos y Conformidad del producto y/o servicio

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 2016. 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 2016

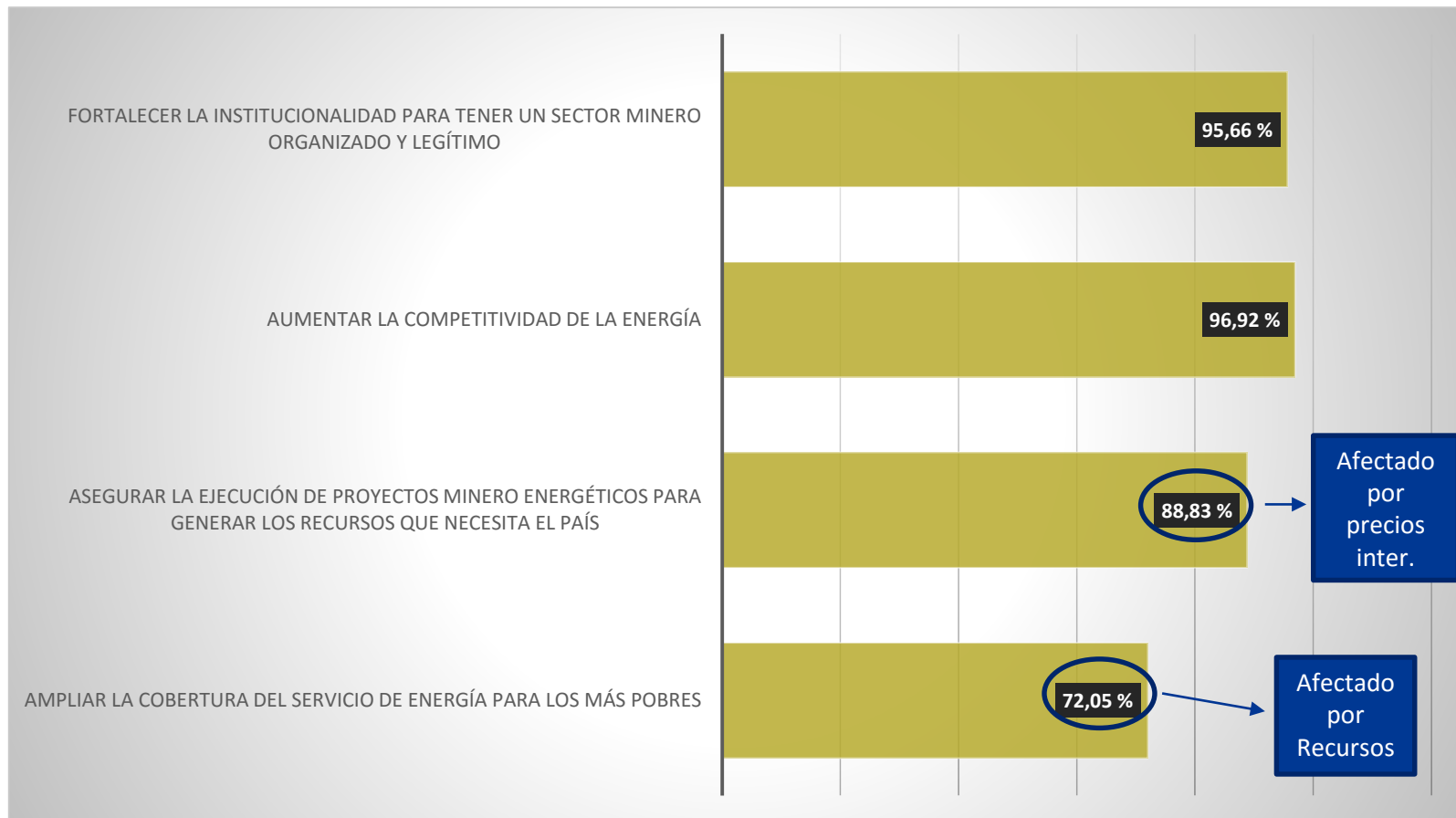


La ejecución del Plan de Acción del MME por dependencias para el año 2016, alcanzó un 94.66% (*).

Dieciocho (18) de 23 dependencias muestran una ejecución por encima del 90%. No obstante reflejar un buen desempeño, es importante fortalecer la ejecución para la vigencia 2017.

*Promedio simple

Ejecución de los objetivos estratégicos sectoriales a diciembre de 2016

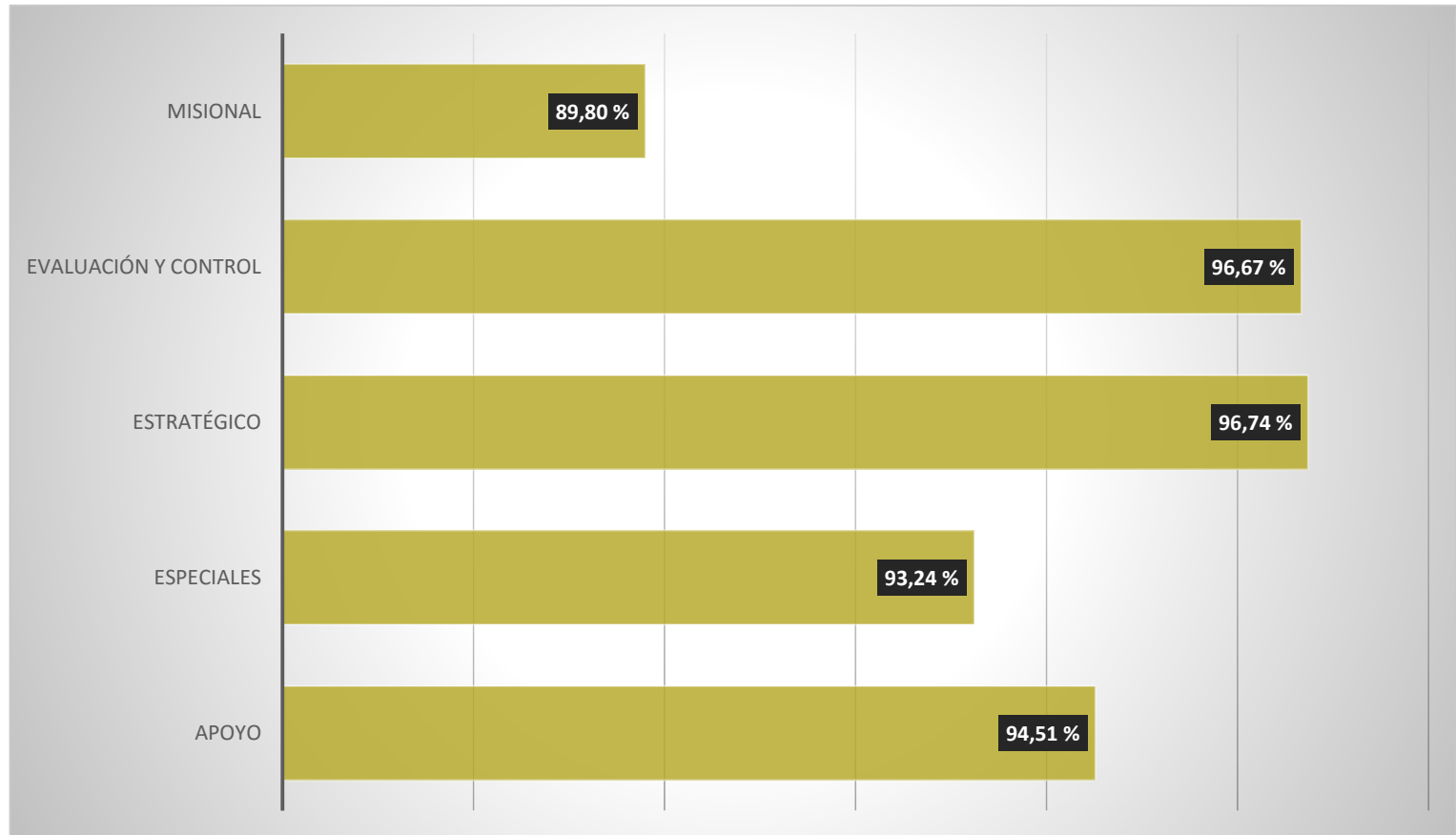


La ejecución de los objetivos estratégicos del MME, en el 2016, fue del 88.3% (*).

El objetivo "Aumentar la Competitividad de la Energía", alcanzó un 96,92% de ejecución.

(*) Promedio simple

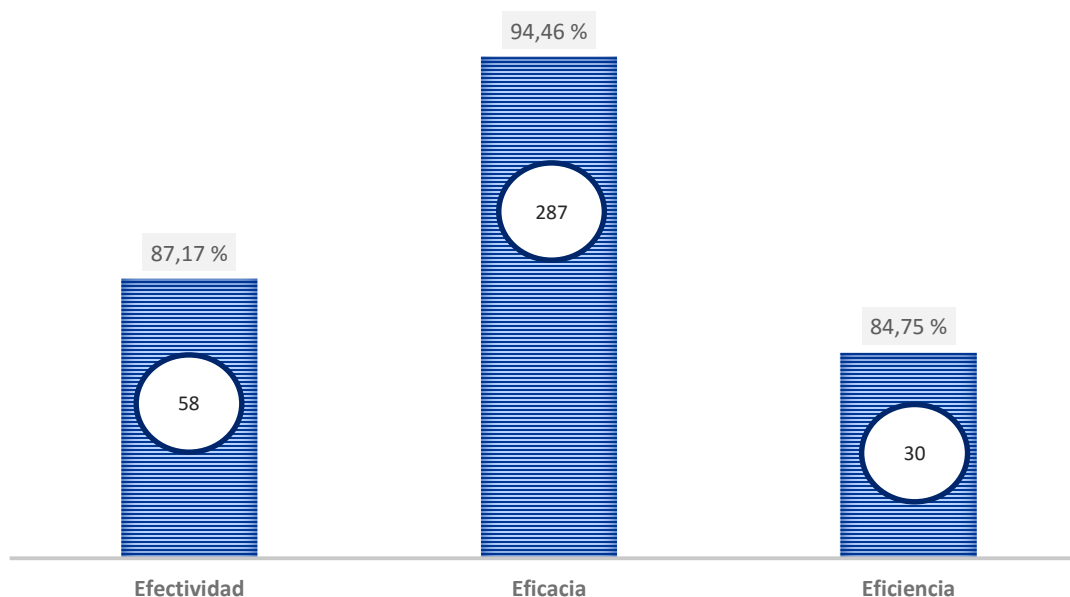
Ejecución de objetivos por niveles según Mapa de procesos del MME a diciembre de 2016



El Mapa de procesos del MME se clasifica en: Misionales, Evaluación y Control, Estratégicos, Especiales y Apoyo.

Teniendo en cuenta la clasificación anterior, la ejecución promedio consolidada de todos los procesos en el 2016, fue del 94.2%; reflejándose un avance de los procesos Misionales del 89.8%, Evaluación y Control del 96,67%, los Estratégicos 96,74% los Especiales 93,24%, y los de Apoyo del 94,51% respectivamente.

Ejecución de los objetivos por tipo de indicador a diciembre de 2016



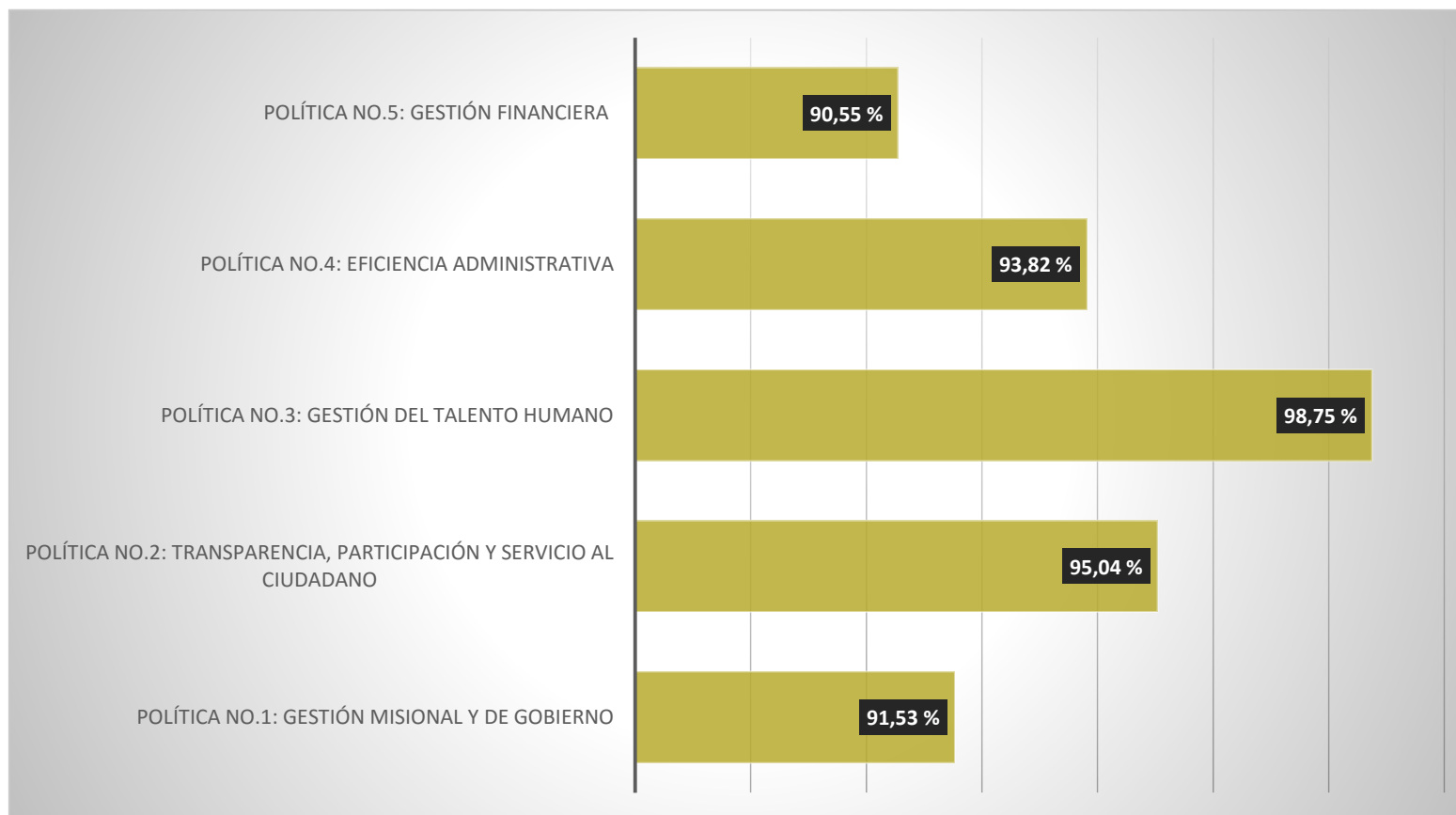
Los indicadores de Eficacia, que corresponden a 287 del total del MME, tuvieron una ejecución del 94,46%; los de Eficiencia el 84,75% y los de Efectividad tuvieron una ejecución del 87,17% representados en 58 indicadores.

Plan de Acción según los objetivos de calidad a diciembre de 2016



El objetivo: “Asegurar la Funcionalidad y el Desempeño del Sistema de Gestión para Lograr la Mejora Continua “, muestra la más alta ejecución de los objetivos de calidad, con un 96,93% reflejándose el esfuerzo por mantener el sistema.

Ejecución de los objetivos por Políticas de Desarrollo Administrativo – PDA a diciembre de 2016



En relación con la ejecución de los indicadores que aportan al cumplimiento de las cinco Políticas de Desarrollo Administrativo, encontramos que la Política # 3 Gestión del Talento Humano, tuvo una ejecución del 98,75%; seguida por la política # 2 Transparencia, Participación y Servicio al Ciudadano, con un avance del 95,04%.



Tablero de Control Minas

Señor Presidente

Corte: Diciembre 31, 2016

Secretaría General de la Presidencia
Febrero 2017

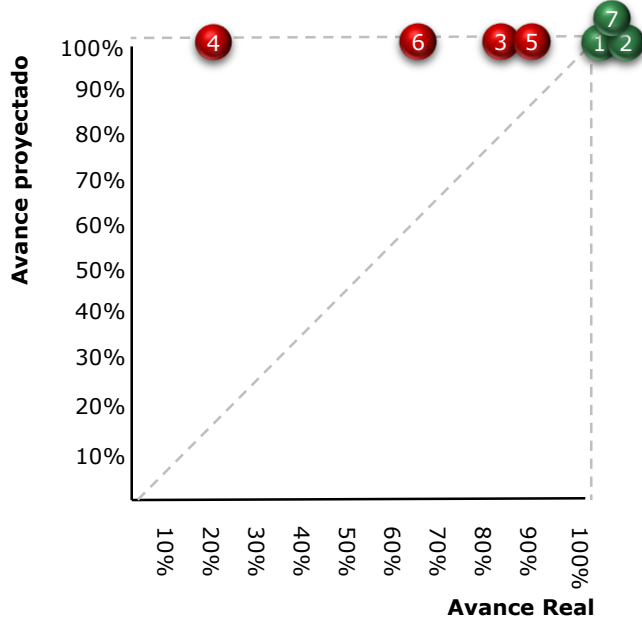
GOBIERNO DE COLOMBIA



Estado actual del tablero

Minas y Energía

1 Avance proyectado vs. Avance real



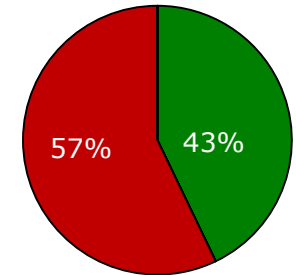
2 Metas sectoriales

	Cierre 2015	Avance Corte	Meta 2016
1 ★ Nuevas familias con servicio de energía eléctrica en zonas anteriormente sin cobertura	69.369	109.403 Dic	88.118
2 Usuarios con el servicio de gas combustible por redes (gas natural y GLP) (cifras en millones)	8.178.813	8.695.574 Dic	8.330.511
3 Producción promedio diaria de crudo mensual/año	1.005	837 Dic	998
4 Pozos exploratorios perforados	553	574 Dic	657
5 Producción anual de carbón (Millones de Toneladas)	85,55	90,50 Dic	101,70
6 Unidades de producción minera en proceso de formalización (formalizadas en grado básico)	598	1.154 Dic	1.440
7 Kilómetros de redes de transmisión	14.648	14.648 Dic	14.626

3 Alertas relevantes

- 3.1 La producción de crudo no se pudo mantener cerca al millón de barriles debido a la afectación en las actividades de exploración y producción ocasionada por la caída de los precios internacionales del barril de petróleo. Igualmente, la baja considerable del precio del crudo, aunada a los altos costos de infraestructura, transporte, logística y los inconvenientes socio ambientales, han conllevado a que las compañías realicen ajustes en las inversiones impactando las actividades exploratorias del país.
- 3.2 El sector trabaja para que los titulares cumplan el requisito de afiliación de todos los trabajadores al sistema de seguridad social, ya que dicho requisito se ha cumplido de manera parcial afectando el número de unidades de producción minera en proceso de formalización.

Balance tablero sector Agregados



★ Mega Meta del sector

¿Desviación frente proyección?



Tableros sector

TABLERO SEÑOR PRESIDENTE

COBERTURA DE ENERGÍA ELÉCTRICA Y GAS	SEMÁFORO	LB 2014	CIERRE 2015	AVANCE 2016	META 2016	META CUATRIENIO
★ Nuevas familias con servicio de energía eléctrica en zonas anteriormente sin cobertura		57.028	69.369	109.403 Dic	88.118	230.497
Usuarios con el servicio de gas combustible por redes (gas natural y GLP) (cifras en millones)		7.787.311	8.178.813	8.695.574 Dic	8.330.511	8.819.246

EXPLORACIÓN Y PRODUCCIÓN DE HIDROCARBUROS

Producción promedio diaria de crudo mensual/año		1.007	1.005	837 Dic	998	980
Pozos exploratorios perforados		528	553	574 Dic	657	915

CONSOLIDACIÓN DEL SECTOR MINERO, FORMALIZACIÓN Y PRODUCCIÓN LIMPIA

Producción anual de carbón (Millones de Toneladas)		88,56	85,55	90,50 Dic	101,70	102,50
Unidades de producción minera en proceso de formalización (formalizadas en grado básico)		390	598	1.154 Dic	1.440	2.990

TRANSMISIÓN DE ENERGÍA ELÉCTRICA

Kilómetros de redes de transmisión		14.626	14.648	14.648 Dic	14.626	15.307
------------------------------------	--	--------	--------	---------------	--------	--------

★ Mega Meta del sector

¿Desviación frente proyección?



TABLERO SEGUIMIENTO PRESIDENCIA (Dirección de Gobierno)

EXPLORACIÓN Y PRODUCCIÓN DE HIDROCARBUROS	SEMÁFORO	LB 2014	CIERRE 2015	AVANCE 2016	META 2016	META CUATRIENIO
Producción promedio diaria de crudo mensual/año		1.007	1.005	837 Dic	998	980
• Nuevos pozos exploratorios perforados		528	553	574 Dic	657	915
• Kilómetros de sísmica 2D equivalente		118.964	151.646	191.413 Dic	154.241	210.460

GENERACIÓN DE ENERGÍA ELÉCTRICA

Capacidad instalada de generación de energía eléctrica (MW)		14.764	16.571	16.530 Dic	16.599	16.600
---	--	--------	--------	------------	--------	--------

TRANSMISIÓN DE ENERGÍA ELÉCTRICA

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

COBERTURA DE ENERGÍA ELÉCTRICA Y GAS

	SEMÁFORO	LB 2014	CIERRE 2015	AVANCE 2016	META 2016	META CUATRIENIO
★ Nuevas familias con servicio de energía eléctrica en zonas anteriormente sin cobertura		57.028	69.369	109.403 Dic	88.118	230.497
Usuarios con el servicio de gas combustible por redes (gas natural y GLP) (cifras en millones)		7.787.311	8.178.813	8.695.574 Dic	8.330.511	8.819.246

★ Mega Meta del sector

¿Desviación frente proyección?



TABLERO SEGUIMIENTO PRESIDENCIA (Dirección de Gobierno)

EFICIENCIA ENERGÉTICA	SEMÁFORO	LB 2014	CIERRE 2015	AVANCE 2016	META 2016	META CUATRIENIO
Automotores utilizando energéticos alternativos (Gas natural, GLP y energía eléctrica)		510.610	538.261	556.546 Dic	560.451	611.164
Factor de carga promedio día del sistema		0,825	0,830	0,831 Dic	0,831	0,844

CONSOLIDACIÓN DEL SECTOR MINERO, FORMALIZACIÓN Y PRODUCCIÓN LIMPIA

Producción anual de carbón (Millones de Toneladas)		88,56	85,55	90,50 Dic	101,70	102,50
Índice de fatalidad Minera		2,66%	1,56%	1,88% Dic	1,60%	1,50%
Unidades de producción minera en proceso de formalización (formalizadas en grado básico)		390	598	1.154 Dic	1.440	2.990
Porcentaje de títulos mineros vigentes fiscalizados		98%	100%	100% Dic	100%	100%
Número de solicitudes por resolver por la ANM (stock más ingresos nuevos anuales)		11.043	9.384	9.713 Dic	5.694	1.500

¿Desviación frente proyección?





Anexos

EXPLORACIÓN Y PRODUCCIÓN DE HIDROCARBUROS

SEMÁFORO




CIERRE REPORTE DICIEMBRE 2016

<p>Producción promedio diaria de crudo mensual/año</p>		<p>La producción no se pudo mantener cerca al millón de barriles debido a la afectación en las actividades de exploración y producción ocasionada por la caída de los precios internacionales del barril de petróleo.</p>
<p>Pozos exploratorios perforados</p>		<p>Actualmente las empresas petroleras en Colombia enfrentan una de las crisis del mercado más difíciles de la historia reciente, la baja considerable del precio del barril del crudo, aunada a los altos costos de infraestructura, transporte y logística y los inconvenientes socio – ambientales en las áreas de influencia de los proyectos, han conllevado a que las compañías realicen ajustes en las inversiones impactando las actividades exploratorias del país, comprometiendo con ello el cumplimiento de los compromisos contractuales adquiridos.</p> <p>Las metas presupuestadas para la actividad petrolera en los próximos años se están viendo impactadas por los recortes de presupuesto de inversión por parte de las compañías petroleras, derivada de las acciones de mitigación adoptadas para afrontar la situación coyuntural de la industria, así como las dificultades de apalancamiento financiero que atraviesa.</p>

CONSOLIDACIÓN DEL SECTOR MINERO, FORMALIZACIÓN Y PRODUCCIÓN LIMPIA

SEMÁFORO


CIERRE REPORTE DICIEMBRE 2016

<p>Producción anual de carbón (Millones de Toneladas)</p>		<p>La producción de carbón se incrementó en 2016 en un 5,78% respecto al año 2015, alcanzando una producción anual de 90,5 millones de toneladas. Las dificultades para las empresas en temas de precios, logísticas y de riesgos, originó que no se alcanzara una mayor producción de este mineral, cuya meta está fijada para el cuatrienio en 102,5 millones.</p>
<p>Unidades de producción minera en proceso de formalización (formalizadas en grado básico)</p>		<p>En 2016 el sector cumplió con la meta anual, sin embargo, acumulado 2015-2016 se observa el rezago de lo que se debería llevar en lo corrido del cuatrienio, como consecuencia del incumplimiento de la meta en 2015.</p> <p>A pesar de los esfuerzos que el sector realiza para llevar a las UPM al cumplimiento de los estándares, depende de la voluntad en el corto plazo de los dueños de cada mina; no obstante, el sector trabaja para que los titulares cumplan el requisito de afiliación de todos los trabajadores al sistema de seguridad social y al cumplimiento de requisitos ambientales, ya que dichos requisitos se han cumplido de manera parcial.</p>
<p>Número de solicitudes por resolver por la ANM (stock más ingresos nuevos anuales)</p>		<p>El cumplimiento de la meta se ha visto impactado por:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Dado el cambio normativo, la ANM se vio obligada a suspender, replantear y reorganizar las labores en materia de evaluación del stock de solicitudes pendientes por resolver. - El 20 de abril de 2016, fue suspendido por el Consejo de Estado, el Decreto 933 de 2013, que amparaba el trámite de 2.220 trámites, los cuales no pueden ser resueltos hasta tanto no se establezca el camino jurídico a seguir. - La Sentencia C-273 de 2016, que declaró condicionalmente constitucional el artículo 37 de la Ley 685 de 2001 y la Sentencia C-389 de 2016, requirió por parte de la ANM comenzar a explorar el camino jurídico, para hacer partícipe a los entes territoriales en el proceso de titulación. - Las dificultades para realizar las concesiones de títulos mineros son de naturaleza estructural que deben ser ajustadas por una nueva ley expedida por el Congreso de la República.

GENERACIÓN DE ENERGÍA ELÉCTRICA

SEMÁFORO


CIERRE REPORTE DICIEMBRE 2016

<p>Capacidad instalada de generación de energía eléctrica (MW)</p>		<p>La capacidad efectiva neta instalada del sistema es de 16.529,5 MW, los cuales corresponden a: 10,892 MW de recursos Hidráulicos, 4,727 de recursos térmicos, 784.4 MW de recursos Menores —pequeñas plantas Hidráulicas, Térmicas y de fuente eólica—, 93,7 MW de Cogeneradores y 32.4 MW de Autogeneradores.</p> <p>Durante 2016, se presentó una reducción de la capacidad instalada de generación de energía eléctrica debido a la salida del mercado mayorista de las unidades Barranca 1 y Barranca 3, con capacidad efectiva neta de 12 MW y 24 MW respectivamente, durante octubre.</p> <p>Para el cumplimiento de la meta de 2016 quedaron pendientes 69,5 MW de aumento en la capacidad instalada, dado que:</p> <ul style="list-style-type: none"> • No se implementó a tiempo el acuerdo CON 919, en el cual la hidroeléctrica del Guavio pasaba de 1.200 a 1.250 MW. • No se aumentó a tiempo la capacidad efectiva neta de la central hidroeléctrica Rio Mayo de 19,8 MW a 20 MW.
--	---	--

EFICIENCIA ENERGÉTICA

SEMÁFORO


CIERRE REPORTE DICIEMBRE 2016

<p>Automotores utilizando energéticos alternativos (Gas natural, GLP y energía eléctrica)</p>		<p>La Dirección de Hidrocarburos reporta 556.183 vehículos convertidos a Gas Natural Comprimido Vehicular, 363 Vehículos utilizando Energía Eléctrica y 0 vehículos convertidos a GLP. El logro de la meta se ha visto afectado dado que no se ha llevado a cabo la reglamentación de los vehículos convertidos a GLP, según lo establecido en el Artículo 211 del Plan Nacional de Desarrollo, está previsto para el año 2018.</p>
---	---	---

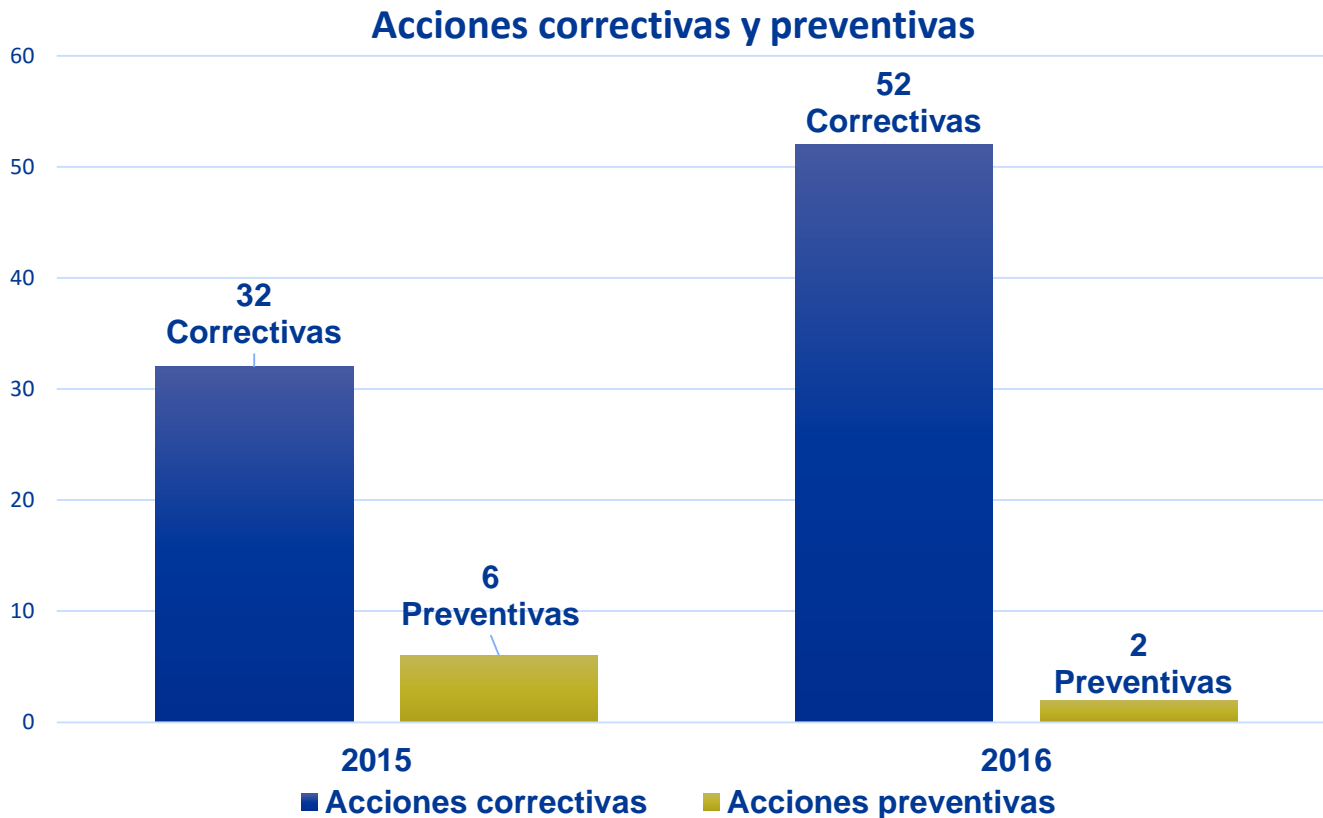
CONSOLIDACIÓN DEL SECTOR MINERO, FORMALIZACIÓN Y PRODUCCIÓN LIMPIA

SEMÁFORO

CIERRE REPORTE DICIEMBRE 2016

<p>Índice de fatalidad Minera</p>		<p>Hasta septiembre de 2016, el índice de fatalidad alcanzó unos niveles de 1,56, cifra inferior a la meta que está establecida en 1,6 para esta vigencia. No obstante, en octubre se presentaron 28 fatalidades incrementando este índice a 1,88.</p> <p>Es importante resaltar que, como medidas de prevención y mitigación, se realizaron durante el año 86 jornadas para promover el mejoramiento de las condiciones de seguridad minera a nivel nacional. Adicionalmente, la autoridad minera nacional no ejerce control en unidades de producción minera que no cuentan con un título minero, por lo tanto las fatalidades que se presentan en minas con dicha condición se encuentran por fuera del ámbito de competencia de control de la ANM.</p>
-----------------------------------	---	--

d. Estado de las acciones correctivas y preventivas



d. Estado de las acciones correctivas y preventivas



A finales de 2016, se cerraron el 55.42% de las acciones formuladas quedando 44 acciones por cumplir para 2017.

e. Acciones de seguimiento de revisiones previas efectuadas por la Dirección. Compromisos Revisión por la Dirección 2016

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	AVANCE
Trabajar conjuntamente Dependencias, Oficina de Planeación y DNP, para la actualización de proyectos de inversión, cuando haya modificaciones en el presupuesto	Oficina de Planeación y Gestión Internacional	<p>1. Se realizaron mesas de trabajo con los formuladores de los proyectos de inversión, tanto internas como con el DNP; para viabilizar la formulación de los proyectos nuevos, Levantar los Previos Conceptos y los diferentes trámites presupuestales.</p> <p>2. Se realizó asesoría permanente a las Dependencias y Entidades del Sector, en los trámites presupuestales de traslados de recursos, Vigencias Futuras, Vigencias Expiradas, Aplazamientos de Recursos,</p> <p>3. Se realizó la gira presupuestal llamada "La Ejecución la Hacemos Todos" junto con el Grupo Contractual, para revisar y evaluar una mejor ejecución de los recursos, teniendo en cuenta los tipos de contratación y los trámites presupuestales que cada proyecto exigía.</p>
Fortalecer las publicaciones en la Página web del Ministerio, por parte de las áreas misionales, para brindar mayor claridad en la información para el ciudadano	Grupo de Participación y Atención al Ciudadano	<p>se publicaron 59 foros, en 2016, Se acordó efectuar la publicación web a través de dos dependencias, siendo los contenidos de los módulos misionales de la web a cargo del Grupo de Prensa y Comunicaciones, lo que ha fortalecido la publicación y le permite estar al tanto de los temas más relevantes para la ciudadanía de manera permanente; Se fortaleció la publicación a través de redes sociales, videos y audio. Mediante Circular 4 025 del 5 de octubre de 2016, se divulgó internamente el Manual de Publicación del Portal Web; Se ha incrementado la publicación de información con lenguaje de señas y close caption para permitir la consulta de personas con discapacidad auditiva.</p>
Capacitar a los líderes de calidad, a los auditores internos de calidad y sensibilizar a los funcionarios sobre los cambios de las normas de calidad	Oficina de Planeación y Gestión Internacional, auditores y funcionarios	<p>En el mes de septiembre se capacitó a los auditores internos de calidad en las actualizaciones de las normas y fortalecimiento técnicas de auditorias. Se hizo acompañamiento permanente a los líderes MECI CALIDAD y responsables de procesos en el manejo del SIGME y sus actualizaciones</p>

f. Cambios que podrían afectar al Sistema de Gestión de la Calidad

1. Cambios presupuestales permanentes y ajuste presupuesto por resultados.
 - ✓ **Cambiar los proyectos a programas, reformulación de proyectos de inversión, de metas e indicadores, acuerdos de gestión, plan de adquisiciones y ajuste financiero.**
2. Cambios en variables: **macro económicas:** Ingresos de la nación: delta negativo de Precios minero energéticos, entre otros; **Regulatorias; Normatividad:** ambiental, entre otros; **Sociales:** posconflicto, entre otros.
 - ✓ **Adaptar nuevos lineamientos en la formulación de política y por ende posiblemente replantear los planes, proyectos, metas e indicadores.**
3. Cambios normativos en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión por el DAFP y la actualización de la norma ISO 9001: versión 2015.
 - ✓ **Ajustar los planes y el sistema de gestión en general.**

Fortalecer el trabajo en equipo:

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

Necesidades de recursos identificadas

NECESIDADES	ACTIVIDAD
Actualización de funcionarios, Auditores internos de calidad y funcionarios frente a cambios de la norma de calidad, ISO 9001:2008: versión 2015, e integración de los sistemas.	Capacitar a los funcionarios y contratistas de cara a los cambios del sistema, por la automatización del SIGME y por la actualización de las normas de calidad en el 2015: ISO 9001:2008 e integración de los sistemas de gestión.
Optimizar los recursos de inversión	Revisar los proyectos formulados por la Entidad frente a las necesidades y aumentar los niveles de ejecución.
Optimización de procesos y procedimientos	Automatizar trámites, procesos y procedimientos con el fin de contribuir con el Plan de Eficiencia administrativa y cero papel y mejorar la gestión en tiempos.

h. Resultados de la gestión realizada sobre los riesgos identificados para la entidad

Administración de Riesgos **Política de Administración de Riesgos**

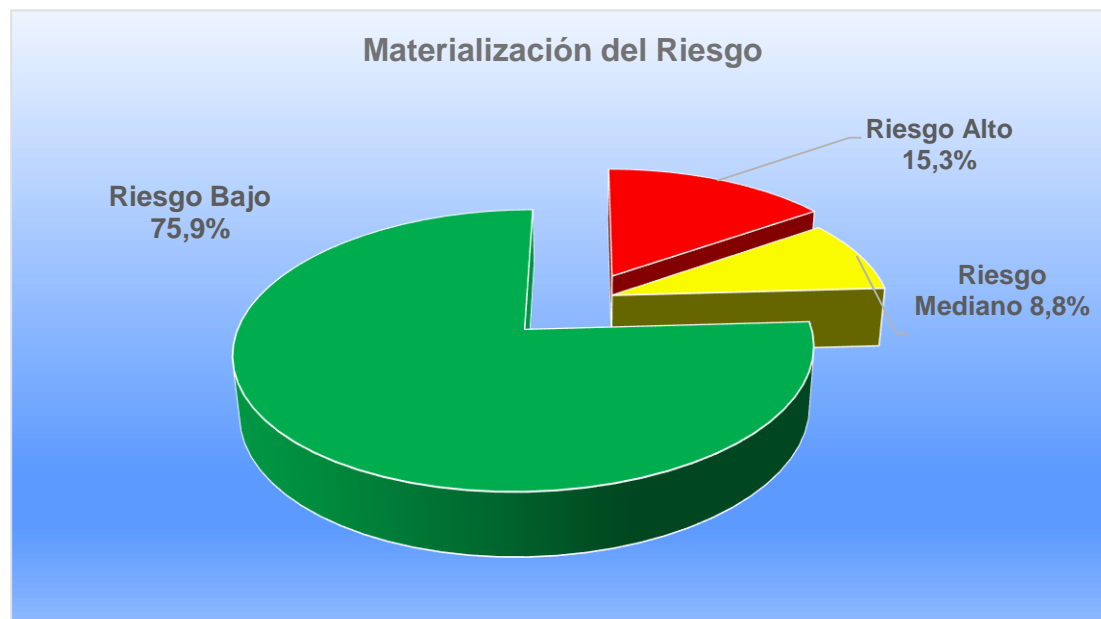
“Identificar, actualizar, analizar, valorar, controlar, prevenir, mitigar y dar tratamiento a los riesgos inherentes de los planes, programas, procesos, proyectos y objetivos institucionales, así como los riesgos de corrupción, a través de los mapas de riesgos a los cuales se les hará seguimiento cuatrimestral, evaluando su implementación y efectividad, con el fin de minimizar la materialización de los eventos generadores que puedan afectar el cumplimiento de los objetivos institucionales”.

La Oficina de Planeación y Gestión Internacional lideró la actualización de todos los mapas de riesgos por procesos y los de anticorrupción para las vigencias 2016 y 2017.

En el nuevo aplicativo, se creó un módulo de riesgos, que permite administrar mejor la información, se incluyeron tanto riesgos generales como de corrupción; se eliminaron formatos dispendiosos y complejos de diligenciar y se definieron tareas, con responsables y tiempos, para poder controlar los mismos. La información se puede consultar ahora en tiempo real, desde la página Web del MME.

h. Resultados de la gestión realizada sobre los riesgos identificados para la entidad

La Oficina de Control Interno en cumplimiento de las funciones asignadas y del Programa de Auditoría Interna Independiente 2016, hizo 113 informes de auditoría, en los cuales se evaluaron, analizaron y valoraron aleatoriamente de conformidad a las normas internacionales de auditoría, los riesgos inherentes a 668 variables asociadas a los planes, programas, proyectos y procesos, donde se plantearon 226 Oportunidades de Mejoramiento.



Cantidad de Variables Analizadas	Materialización del Riesgo			Oportunidades de Mejoramiento Propuestas
	Alto	Mediano	Bajo	
668	102 15,3%	59 8,8%	507 75,9%	226

El consolidado del análisis de los riesgos, se encuentra publicado en el Portal Web de la entidad en el link

<https://www.minminas.gov.co/historico-de-auditorias-internas>

Conclusión del desempeño del SIGME

Adecuado: El sistema se adapta a la misión, visión, objetivos y estructura del MME, cumpliendo con los objetivos de calidad, que conducen al cumplimiento de la misión y visión del MME.

Conveniente: Porque es conforme a los requisitos establecidos de acuerdo a las norma de calidad del MME.

Eficaz: Los objetivos trazados por el MME, en el plan de acción 2016, alcanzaron el 94%.

Eficiente: Los objetivos logrados fueron alcanzados teniendo en cuenta las restricciones presupuestales (optimización de recursos), los recursos humanos y tecnológicos.

Efectivo: Las actividades realizadas han contribuido a cumplir con los objetivos institucionales, alineados con la misión y visión del Ministerio, logrando el impacto esperado, tal como se puede observar en los indicadores analizados.

3. Pensamiento Estratégico del MME

Misión

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

Visión

“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.”



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

3. Pensamiento Estratégico del MME

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. 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.
4. 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.
5. 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.



MINMINAS



3. Pensamiento Estratégico del MME -

MAPA DE PROCESOS



CIUDADANO CLIENTE - PARTES INTERESADAS
ASPECTOS NORMATIVOS LEGALES

NECESIDADES Y
REQUISITOS

SATISFACCIÓN CIUDADANÍA Y ESTADO



4. Programa anual de auditorías del Sistema de Gestión de Calidad - 2016

En el aplicativo SIGME, Módulo de Auditorías Internas de Calidad, podrán consultar el Programa de auditorías para el año 2017

Las Auditorias internas de calidad se realizarán del 24 de julio al 22 de septiembre de 2017.

Se auditarán los 16 procesos

Audidores internos de calidad: 27

5. Propositiones y Varios

¡Todos comprometidos con el Sistema de Gestión ¡

¡Todos sumamos!

