

Revisión por la Dirección Sistema de Gestión de Calidad

Oficina de Planeación y Gestión Internacional
Bogotá, Marzo de 2016



Agenda

1. Pendientes Acta #01 de marzo 19 de 2014 (Diferente a los Compromisos Revisión por la Dirección).
2. Revisión por la Alta Dirección 2015
 - 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 2015
5. Propositiones y Varios

1. Pendientes Acta 2014

1. Pendiente Acta #01 de marzo 17 de 2015 (Diferente a los Compromisos Revisión por la Dirección).
- Formular plan de mejora con las acciones generadas por la Revisión por la Dirección.

O.K. cumplida

Qué es 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 24, 25 y 26 de marzo de **2015**, la firma SGS Colombia, realizó la visita de seguimiento para recertificar el 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 eficacia en el plan de acción establecido para mitigar la falta de información sobre los derechos de petición del segundo semestre de 2014 y parte del 2015; se revisa radicado No. 201501311 del 17 de febrero de 2015 para dar respuesta el 10 de marzo de 2015 y no se evidenció, igual situación con los Radicados No. 2014082883/84 del 11 de diciembre de 2014 solicitando póliza de cumplimiento proviservicios convenio 102 de 2010, de igual forma no se tiene establecido un seguimiento con los encargados de dar respuesta a los derechos de petición cuando estos incumplen los tiempos de respuesta incumpliendo el numeral 8.5.2. de la norma ISO 9001:2008 y NTC GP 1000:2009 las cuales establecen que la entidad debe revisar la eficacia de todas las acciones correctivas tomadas.

a. Resultados de auditorías - Auditoría Externa

2. No se evidencia supervisión al contrato Unión Temporal Minas 2014 frente a los siguientes documentos que el contratista debe presentar de acuerdo a lo establecido en el contrato No. 282:

- Plan de continuidad del servicio
- Plan de seguridad
- Diagnóstico de seguridad
- Análisis de riesgos y estudios de seguridad
- Procedimiento para atender los reclamos del servicio
- Registros de personal capacitado

Incumpliendo el numeral 7.4.3. de las normas ISO 9001:2008 y NTC GP 1000:2009 las cuales establecen, La entidad debe establecer e implementar la inspección u otras actividades necesarias para asegurarse de que el producto y/o servicio adquirido cumple con lo especificado en los pliegos de condiciones o en las disposiciones aplicables.

Próxima Auditoría: 15, 16, y 17 de marzo de 2016

Empresa: SGS Colombia S.A.

Alcance: Todos los procesos (16)

Referencial: Primera visita de seguimiento a la Recertificación bajo las normas NTC ISO 9001:2008 y NTCGP 1000:2009

a. Resultados de auditorías - Auditorías Internas de Calidad

Ciclo de Auditorías Internas de Calidad- 2015: Del 13 de julio al 11 de septiembre de 2015.

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, Caracterización de Procesos, Riesgos e Indicadores.

El equipo de auditores internos de calidad, estuvo conformado por 31 funcionarios. 18 antiguos y 13 nuevos auditores.

Evaluación de resultados del SGC -No conformidades

Proceso	Ejecución de políticas, proyectos y reglamentación sectorial							Formulación y adopción de políticas, planes, programas, reglamentos y lineamientos sectoriales					
	Asuntos Ambientales y Sociales	Asuntos Regulatorios y Empresariales	Energía Eléctrica	Energía Nuclear	Formalización Minera	Hidrocarburos	Regalías	Asuntos Ambientales y Sociales	Asuntos del Congreso	Energía Eléctrica	Energía Nuclear	Hidrocarburos	Regalías
4.2.1		2											
4.2.3												1	
4.2.4			1		1	1		1		1			
5.3									1				
5.4.1									1				
5.4.2													1
5.5.1													
6.3													
7.2.1	1			1				1			1		
7.2.3				1							1		
7.3.2		1											
7.4.3													
8.2.3	1				1			1				1	
8.5.1													
8.5.2					1		1						
Total	2	3	1	2	3	1	1	3	2	1	2	2	1

Equipo Auditor Líder: Maria del Pilar Castañeda, Roberto Leal, Doris Mahecha Barrios

Audidores internos de calidad: Maria del Pilar Castañeda, Roberto Leal, Doris Mahecha Barrios, Marcela Nietop, Adriana Cubillos, Gina Nore, Armando Cal

Audidores internos de calidad: Martha Luz Caro, Disoleina Romero, Luis Eduardo Sierra, Liliana Corredor, Luis Vullanueva, Tarcila Martíenz, Oscar Plata, A

Audidores internos de calidad: Martha Cecilia Ayala, Ana Maria Ospino, Anhella Castillo, Martha E. Calderón, Juan Carlos Barragán, Blanca Carreño



Evaluación de resultados del SGC -No conformidades

Proceso	Gestión de recursos físicos	Gestión del talento humano	Gestión jurídica	Gestión tecnológica, de información y comunicación	Seguimiento, vigilancia y control a políticas, planes, programas, proyectos y reglamentación sectorial					Servicio al ciudadano	Total Numerales de norma
Temática	Gestión de Recursos Físicos	Gestión del Talento Humano	Contratación	Gestión TIC	Asuntos Ambientales y Sociales	Asuntos del Congreso	Asuntos Regulatorios y Empresariales	Energía Eléctrica	Regalías	Asuntos del Congreso	
4.2.1							1		1		4
4.2.3											1
4.2.4				1				1	1	1	9
5.3											1
5.4.1											1
5.4.2											1
5.5.1							1				1
6.3		1		1							2
7.2.1					1						5
7.2.3		1			1						4
7.3.2	1						1				3
7.4.3		1									1
8.2.3			1			1			1	1	8
8.5.1										1	1
8.5.2			1								3
Total	1	3	2	2	2	2	2	1	3	3	45

Equipo Auditor Líder: Maria del Pilar Castañeda, Roberto Leal, Doris Mahecha Barrios

Audidores internos de calidad: Maria del Pilar Castañeda, Roberto Leal, Doris Mahecha Barrios, Marcela Nietop, Adriana Cubillos, Gina Nore, Armando Calde

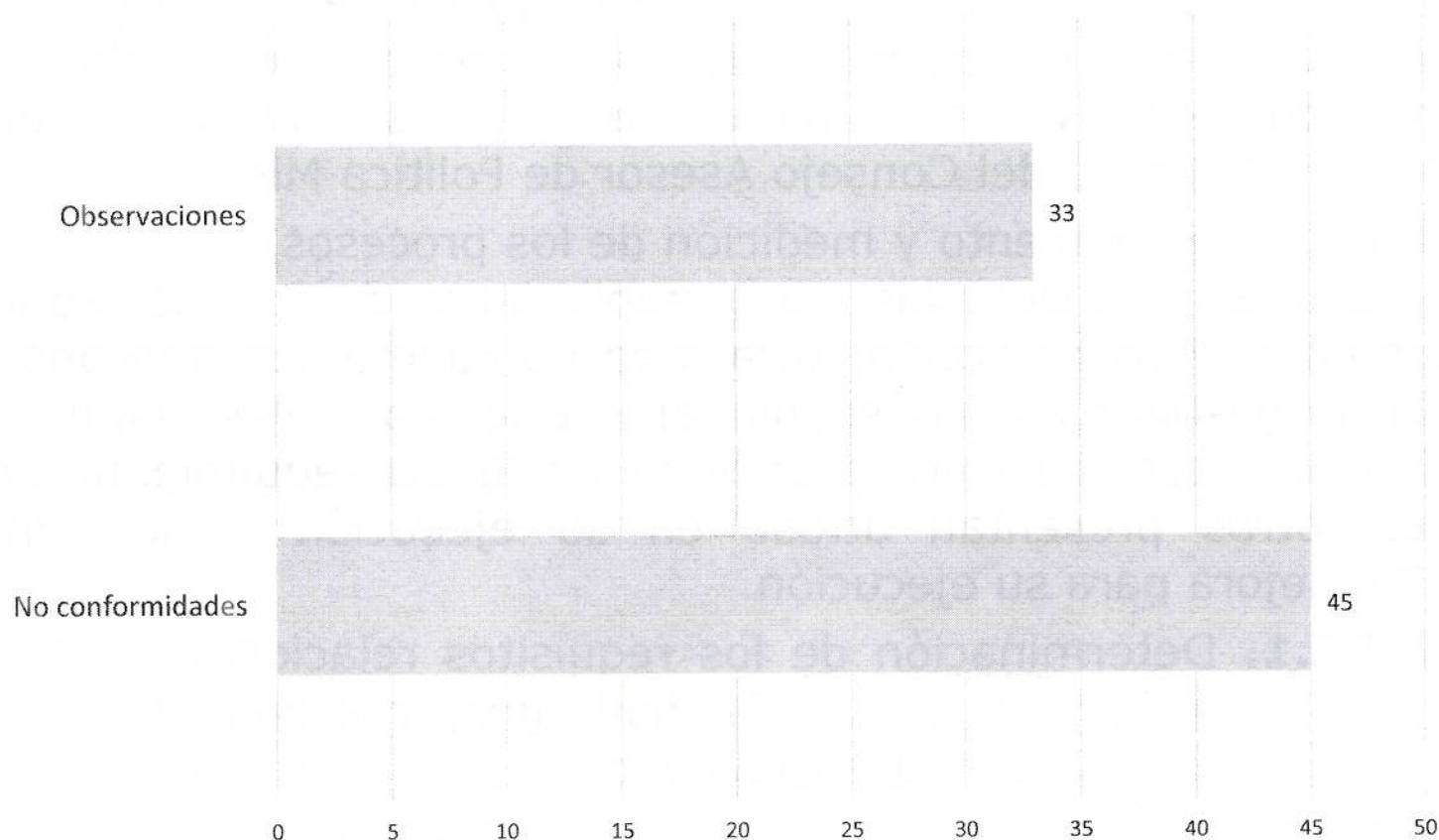
Audidores internos de calidad: Martha Luz Caro, Disoleina Romero, Luis Eduardo Sierra, Liliana Corredor, Luis Vullanueva, Tarcila Martínez, Oscar Plata, An

Audidores internos de calidad: Martha Cecilia Ayala, Ana Maria Ospino, Anhella Castillo, Martha E. Calderón, Juan Carlos Barragán, Blanca Carreño



a. Resultados de auditorías - Auditorías Internas de Calidad

Hallazgos Auditoría Interna



a. Resultados de auditorías - Auditorías Internas de Calidad

Los numerales de la norma con mas hallazgos son:

Numeral 4.2.4. Control de registros, con nueve (9) hallazgos; se refieren a desorganización de los archivos, no cuentan con Tablas de Retención Documental y faltan unas actas por publicar en la página web del MME del Comité del Consejo Asesor de Política Minera.

Numeral 8.2.3. Seguimiento y medición de los procesos, con ocho (8) No conformidades, relacionadas con cumplimiento de los indicadores formulados en el Plan de acción; otra área no cuenta con indicadores para medir su gestión; no hay seguimiento a los controles definidos , en cuatro de los riesgos del proceso; no se evidencia seguimiento a los indicadores, otros presentan atraso en su ejecución y no tienen acciones de mejora para su ejecución.

Numeral 7.2.1. Determinación de los requisitos relacionados con el producto y/o servicio, con cinco (5) hallazgos, relacionadas en la mayoría de los casos, por desactualización del Normograma, con normas obsoletas, ó falta inclusión de normas del proceso.

a. Resultados de auditorías - Auditorías Internas de Calidad

Numeral 4.2.1. Generalidades de la documentación del SGC, con cuatro (4) hallazgos, especialmente procesos y procedimientos sin documentar.

Numeral 7.2.3. Comunicación con el cliente, con cuatro (4) No conformidades: Citar en la página web del MME, normas obsoletas, respuestas a derechos de petición fuera de tiempo, normas derogadas contenidas en el Normograma.

Numeral 7.3.2. Elementos de entrada para el diseño y desarrollo, con tres hallazgos, faltan requisitos de norma en los documentos de los procesos,

8.5.2. Acción Correctiva, con tres hallazgos, específicamente sobre el cierre efectivo de las acciones de mejora

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.

a. Resultados de auditorías - Auditorías Internas de Calidad

- ✓ Como resultado de las auditorías internas de calidad y dando cumplimiento al numeral 8.2.2 de las normas ISO 9001: 2008 y NTCGP 1000:2009, en total se encontraron 45 No conformidades a las normas auditadas.
- ✓ 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

RESULTADOS ENCUESTA DE MEDICIÓN DEL PRODUCTO 2015

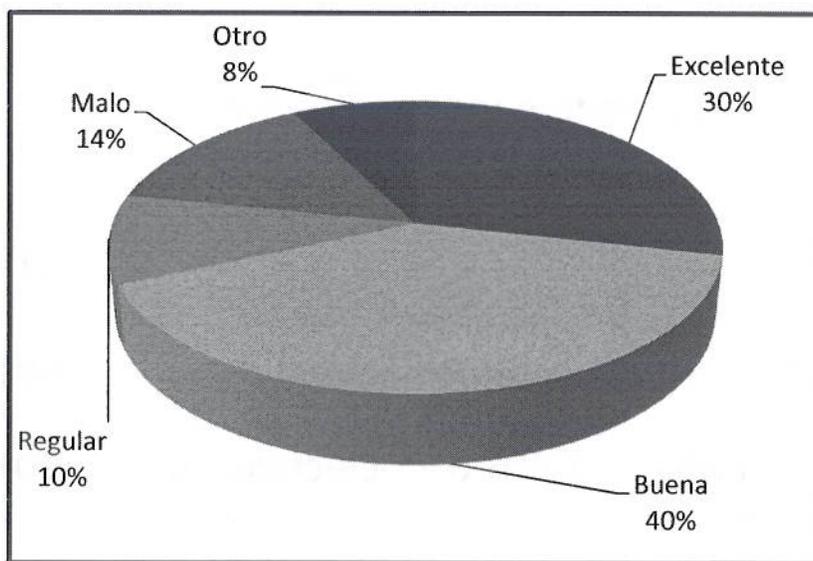
FICHA TÉCNICA

Objetivo:	Obtener información sobre la percepción de los ciudadanos -clientes frente a los productos que entrega el Ministerio de Minas y Energía y recibir las sugerencias, observaciones y opiniones para mejorar la gestión de la entidad.
Metodología	Se envió la invitación para el diligenciamiento de la encuesta a 22.470 correos electrónicos que se encuentran registrados en la base de datos derivados de diferentes canales, especialmente de los usuarios registrados a través de la página web y de aquellos que se acercan al Ministerio a través del canal telefónico o presencial.
Responsable:	Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano
Periodo de ejecución de la encuesta:	Vigencia 2015
Población objetivo	Ciudadanos – clientes del Ministerio de Minas y Energía que en algún momento han tenido contacto con la entidad a través de PQRD`S, consulta web, interacción o participación presencial o virtual (chat, foros de discusión, eventos).
Tamaño de la muestra:	247 encuestas.

DATOS SOBRESALIENTES DE LA MUESTRA

Población	La población corresponde a los ciudadanos que establecieron contacto con el Ministerio a través de nuestros canales de atención.	
Actividad Ocupacional	Mayor porcentaje entre empleado e independiente	70%
Género	Masculino	71%
Tipos de solicitud	Mayor porcentaje en “ Solicitud de Información”	59%
Medio utilizado para la solicitud	Mayor porcentaje entre Correo Electrónico Institucional y página Web	60%

CALIFICACIÓN DE LA SATISFACCIÓN GENERAL RESPECTO A LOS PRODUCTOS QUE SE SUMINISTRAN AL CIUDADANO

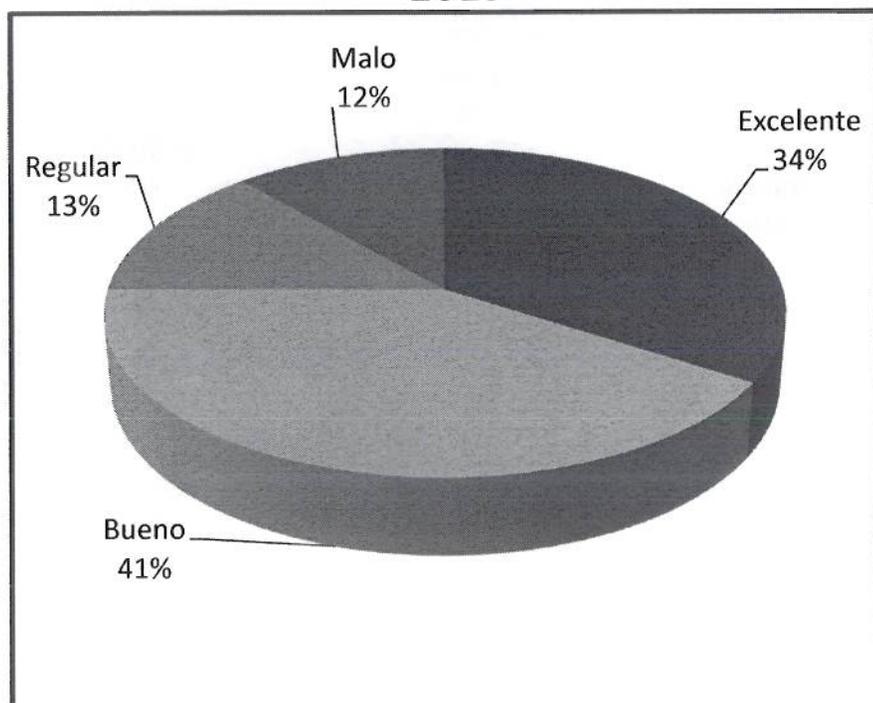


Los resultados reflejan un porcentaje del 70% en cuanto a la satisfacción con respecto a los productos entregados por la entidad, esto indica que la mayoría de los usuarios consideran que el Ministerio responde de manera correcta a sus solicitudes.

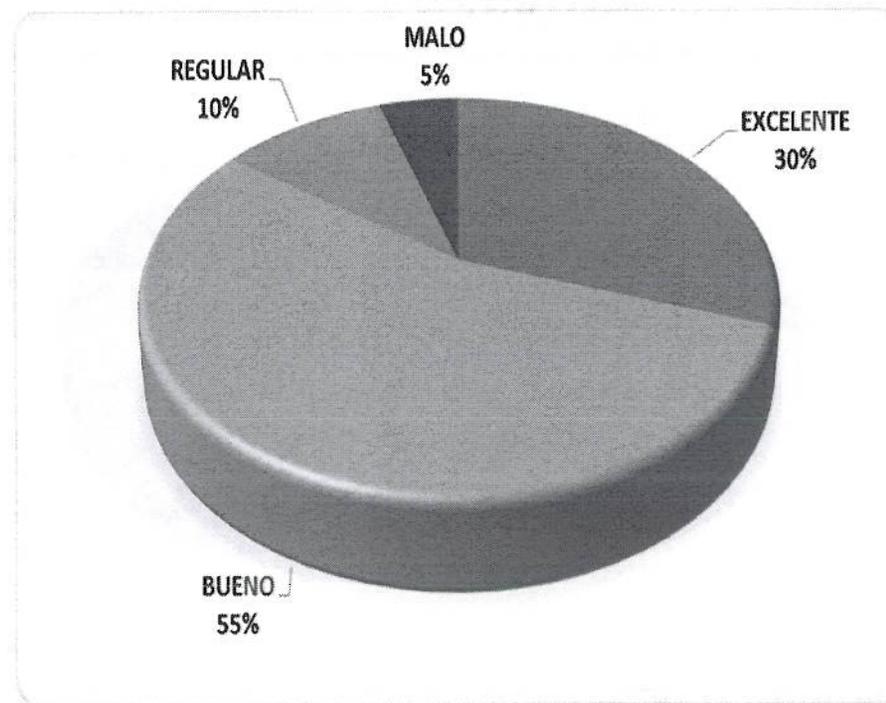
CALIFICACIÓN DE LA SATISFACCIÓN GENERAL RESPECTO A LOS PRODUCTOS QUE SE SUMINISTRAN AL CIUDADANO

CLARIDAD: La información transmitida fue comprendida y los conceptos fueron asimilados

2015



2014



Nivel de satisfacción:

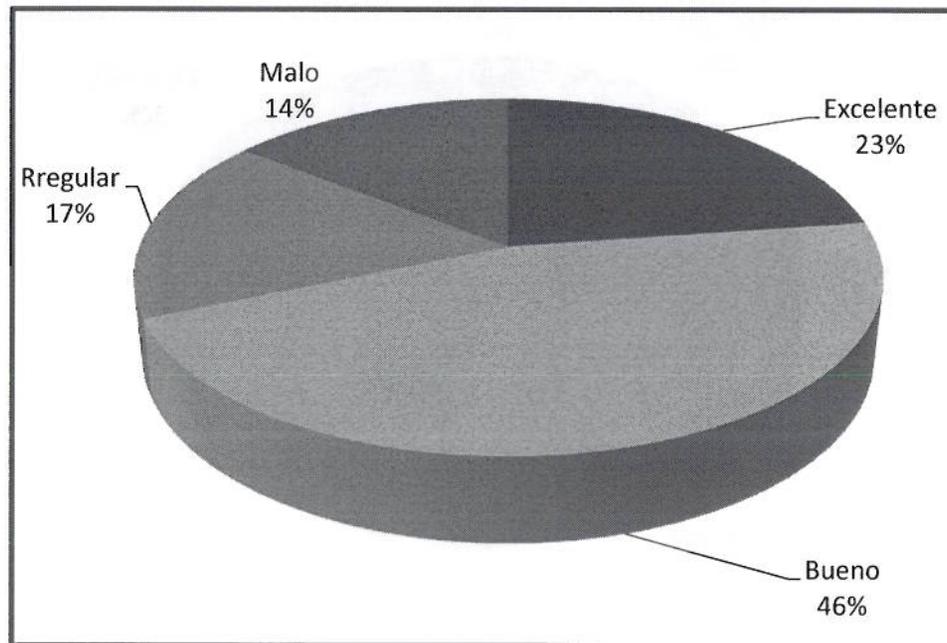
2015: 75%

2014: 85%

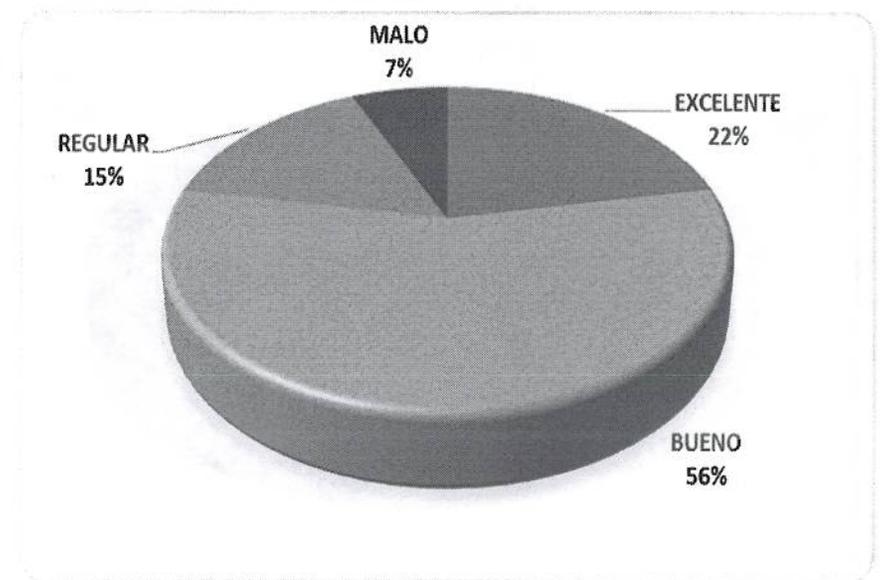
CALIFICACIÓN DE LA SATISFACCIÓN GENERAL RESPECTO A LOS PRODUCTOS QUE SE SUMINISTRAN AL CIUDADANO

OPORTUNIDAD: La administración pública provee bienes y servicios de manera ágil; pero sobretodo, en el momento que lo requiere el ciudadano-cliente

2015



2014



Nivel de satisfacción:

2015: 69%

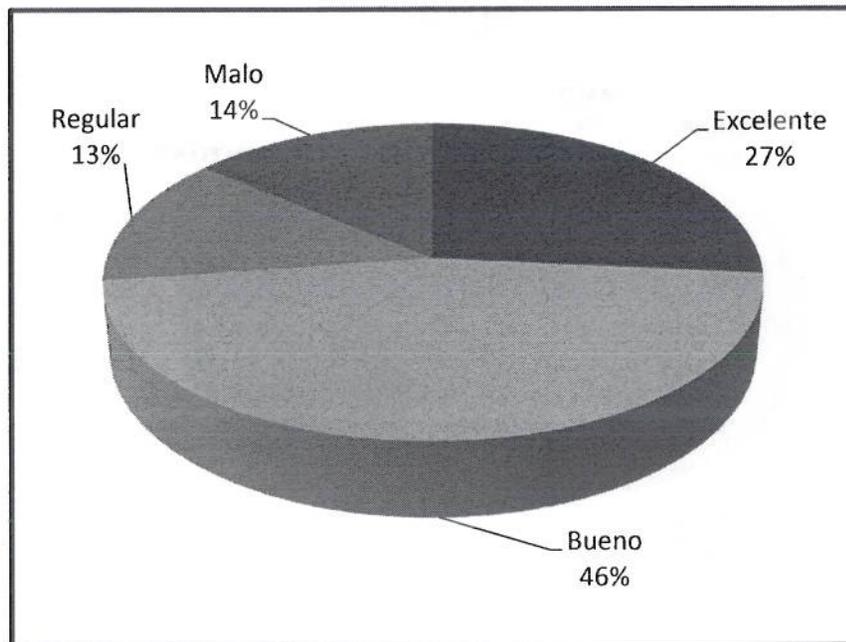
2014: 78%



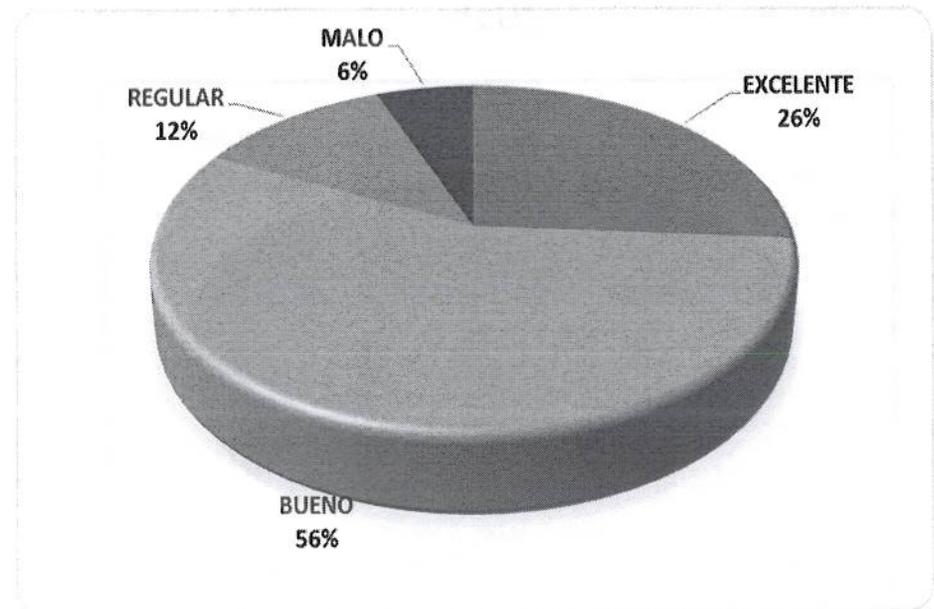
CALIFICACIÓN DE LA SATISFACCIÓN GENERAL RESPECTO A LOS PRODUCTOS QUE SE SUMINISTRAN AL CIUDADANO

COHERENCIA: Relación lógica entre lo que el ciudadano solicita a la entidad y la respuesta o atención que se le brinda al respecto.

2015



2014



Nivel de satisfacción:

2015: 73%

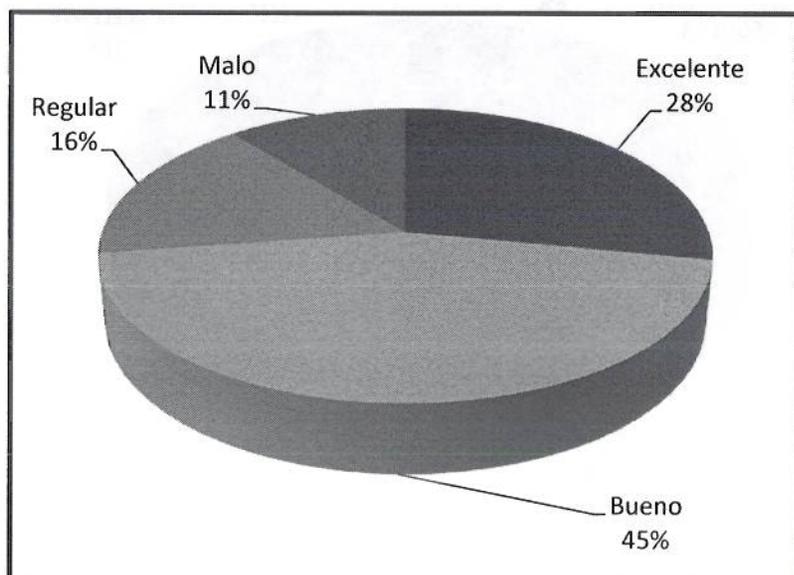
2014: 82%



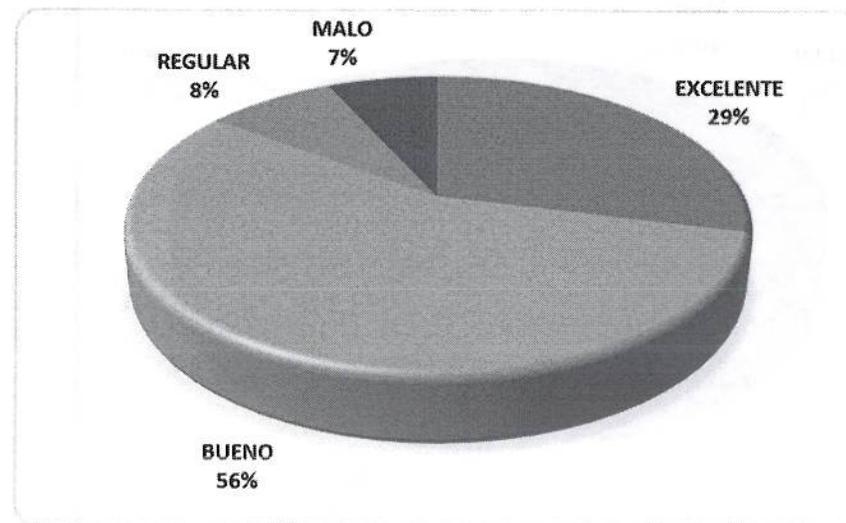
CALIFICACIÓN DE LA SATISFACCIÓN GENERAL RESPECTO A LOS PRODUCTOS QUE SE SUMINISTRAN AL CIUDADANO

TRANSPARENCIA: El Ministerio de Minas y Energía entrega de manera precisa a la ciudadanía información de su interés y utilidad; y facilita la retroalimentación, el control ciudadano y la rendición de cuentas de acciones y decisiones tomadas por las entidades.

2015



2014



Nivel de satisfacción:

2015: 73%

2014: 85%



MINMINAS



OPINIONES CIUDADANAS

COMENTARIOS TEXTUALES DE LOS CIUDADANOS

Que el ministerio esté más cerca de las regiones

Es importante que ustedes mantengan un contacto permanente con las autoridades ambientales y sobre todo que agilicen los trámites.

La única sugerencia que tenemos es poder retomar los comités de seguimiento del programa de biodiesel. Felicitaciones y agradecimientos a todos los funcionarios del Ministerio, son muy amables y profesionales.

En caso que la página web por alguna razón no esté disponible, por favor informar a los correos electrónicos de los usuarios, al igual que enviaron esta encuesta.

Su información estadística no es siempre clara y/o comprensiva

Mas estadística sobre explotación de minerales

Muy buena y de mucha utilidad la web y muy valiosa la información que brindan.

Los canales que tiene el ministerio para atender las consultas son efectivos, me parece excelente que los mantengan

La atención prestada es adecuada

Conocer con mayor antelación los proyectos de normas para hacer comentarios.

El personal y el servicio es bueno pero los tramites son demorados.

El ministerio de minas y energía ha venido cambiando de forma positiva mostrando su capacidad de liderazgo en su sector

Continuar realizando capacitaciones y diplomados.

Demora en el estudio de solicitud de títulos a los pequeños mineros, una mayor asesoría al minero artesanal que está creando empleo

La administración ha pedido acompañamiento para adelantar las diligencias en temas de minería sin obtener respuesta concreta

Deben seguir publicando las Resoluciones de asignación de recursos de subsidio por menores tarifas de las zonas no interconectadas en la página del Ministerio.

23 El ministerio de Minas y energía se caracteriza por su profesionalidad, continúen así.

Diapositiva 23

LFHB1

Luisa Fernanda Hurtado Bernal, 05/03/2015

CONCLUSIONES

- Frente a la medición del año anterior observamos que se sigue manteniendo en el 60% la consulta de los ciudadanos a través del portal web y el correo electrónico institucional; teniendo en cuenta que es el canal más utilizado por los usuarios, se hace necesario continuar fortaleciéndolo a través de la actualización permanente de la información, los foros en discusión y la creación de nuevos espacios de información y orientación para los usuarios.
- Se debe continuar sensibilizando a los servidores públicos del Ministerio en la atención oportuna, coherente y clara y capacitar en los términos de cumplimiento a los requerimientos ciudadanos.
- Es importante que las áreas misionales tengan en cuenta las observaciones de los ciudadanos con el fin de que sean aplicadas en la elaboración de normas, programas y proyectos. (Numeral 8 del Artículo 8 de la Ley 1437 de 2011)
- El puntaje con el que los ciudadanos califican la respuesta recibida, es bueno y se resume de la siguiente manera: 73 % en claridad, 69% en oportunidad, 73% en coherencia, 73% en transparencia.
- Es importante resaltar el reconocimiento que los ciudadanos realizan al mejoramiento en nuestros procesos para continuar trabajando en la eficiencia de los mismos.

RESULTADOS ENCUESTA DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS CIUDADANOS FRENTE A LA ATENCIÓN PRESTADA 2015

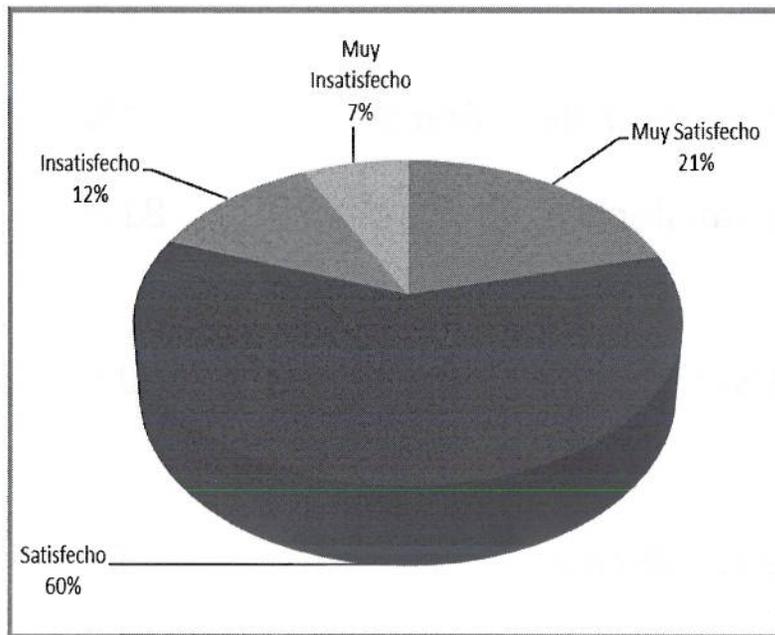
FICHA TÉCNICA

Objetivo:	Obtener información sobre la satisfacción de los ciudadanos - clientes frente a la atención prestada por los funcionarios del Ministerio de Minas y Energía.
Metodología	Se envió la invitación a 22470 correos electrónicos registrados en las bases de datos del Ministerio, para el diligenciamiento de la encuesta.
Responsable:	Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano
Periodo de ejecución de la encuesta:	Vigencia 2015
Población objetivo	Todos los ciudadanos – clientes del Ministerio de Minas y Energía.
Tamaño de la muestra:	445 encuestas

DATOS SOBRESALIENTES DE LA MUESTRA

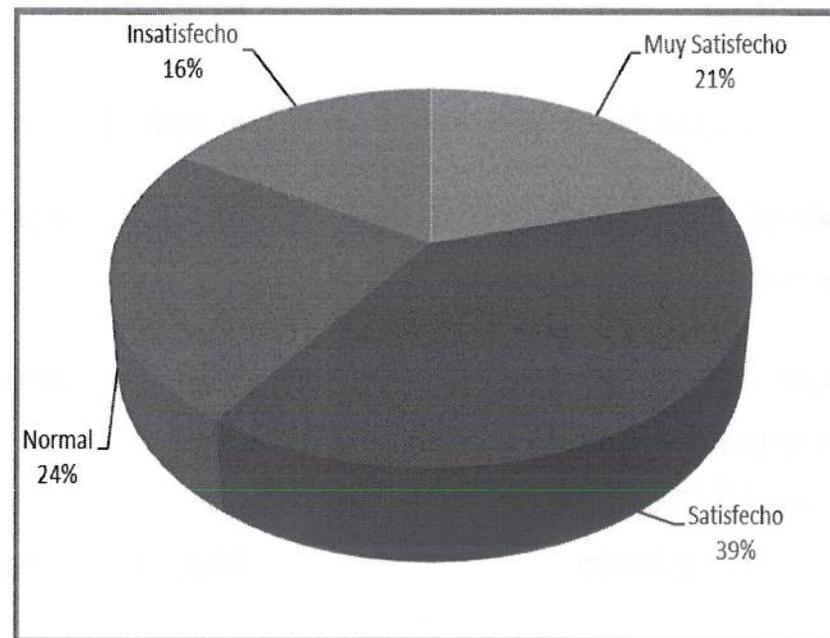
Actividad Ocupacional	Mayor porcentaje entre empleado e independiente	75%
Género	Masculino	73%
Canal que mas utiliza	Mayor porcentaje el canal electrónico	74%
Nivel de satisfacción con la atención recibida	Mayor porcentaje satisfecho	81%
Resolución a solicitudes realizadas por los ciudadanos - clientes	Mayor porcentaje satisfecho	60%
Trato recibido	Mayor porcentaje satisfecho	69%
Tiempo para atender el requerimiento	Porcentaje satisfecho	50%

SATISFACCIÓN GENERAL RESPECTO A LA ATENCIÓN QUE PRESTAN LOS FUNCIONARIOS AL CIUDADANO



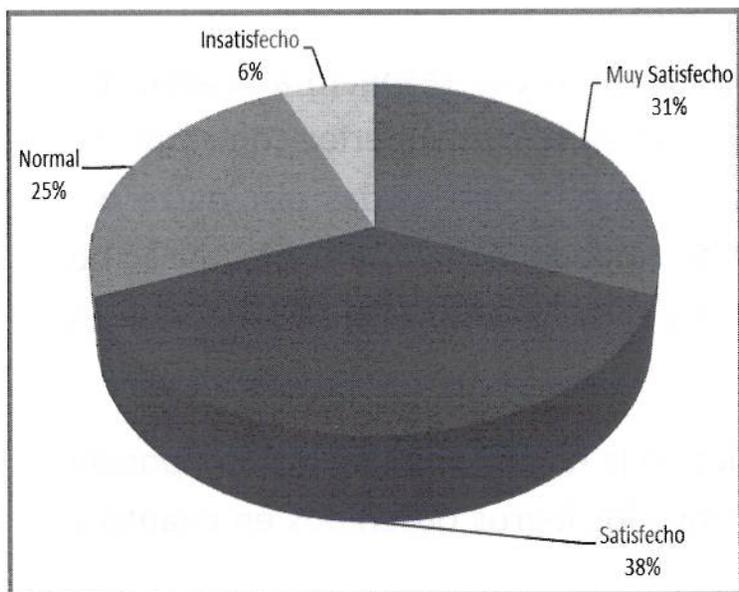
Nivel de satisfacción:
 2015: 81%
 2014: 72%

RESOLUCION A SOLICITUDES REALIZADAS POR LOS CIUDADANOS



Nivel de satisfacción:
 2015: 60%
 2014: 61,8%

Trato recibido

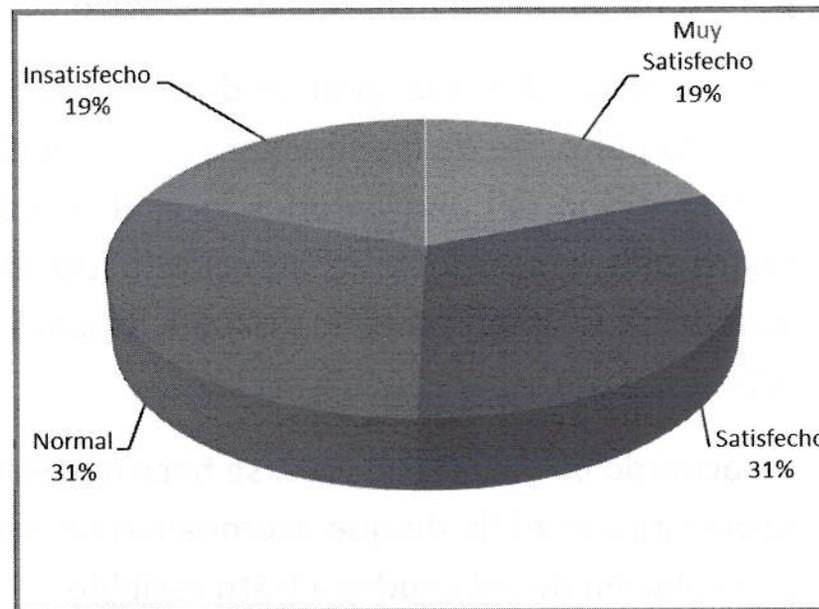


Nivel de satisfacción:

2015: 69%

2014: 71%

Tiempo para atender el requerimiento



Nivel de satisfacción:

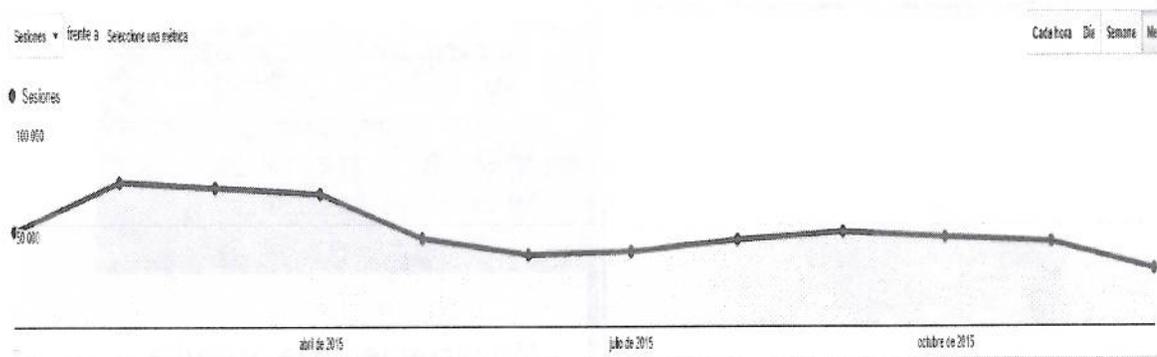
2015: 50%

2014: 55%

CONCLUSIONES

- El canal más utilizado por los ciudadanos - clientes para la atención a sus solicitudes ante el Ministerio de Minas y Energía es el electrónico.
- La percepción del nivel general de satisfacción de los ciudadanos con respecto a la atención recibida por parte de los servidores, está en el 81%, éste porcentaje es superior con respecto a la medición del año anterior lo cual indica que las acciones emprendidas por parte del Ministerio para enfocar la atención hacia el servicio al ciudadano han sido efectivas; no obstante es importante continuar trabajando con los funcionarios del Ministerio en actividades de servicio hacia el cliente.
- De acuerdo con los resultados, se hace necesario trabajar en la disminución de los tiempos de respuesta con el fin de que acompañen de manera positiva los logros obtenidos en cuanto a la resolución de solicitudes y trato recibido.
- Algunas opiniones ciudadanas resaltan la gestión del Ministerio, y reconocen la labor de los servidores públicos, lo cual se publicará en medios internos a fin de incentivar la atención adecuada hacia los ciudadanos.

GRÁFICA GENERAL DE INGRESO AL PORTAL WEB (1 DE ENERO 2015 – 31 DE DICIEMBRE 2015)



Sesiones	Usuarios	Número de páginas vistas	Páginas/sesión	Duración media de la sesión	Porcentaje de rebote
564.782	318.575	1.688.692	2,99	00:03:30	52,58 %

% de nuevas sesiones
54,38 %

■ New Visitor ■ Returning Visitor



Sesiones: Número de veces que se abrió la página: 564,782 en 2015 / 467.669 en 2014

Usuarios: Usuarios que han abierto al menos una sesión en el periodo seleccionado - equipo 318,575 en 2015 / 287,004 en 2014

Número de páginas vistas: que fueron vistas por los usuarios, puede ser home, noticias, cualquier contenido. 1.688.692 en 2015 / 1.194,855 en 2014

Páginas/sesión: Cada usuario en promedio ingresa a tres página del portal cada vez que lo abre. 3 en 2015 / 2,5 en 2014

Duración media de la sesión: Lo que en promedio dura un usuario cada vez que abre el portal web. 3.30 en 2015 / 3.02 en 2014

Porcentaje de rebote: Porcentaje de visitas que abandonan casi de inmediato 52,58 % en 2015 / 58,62% en 2014

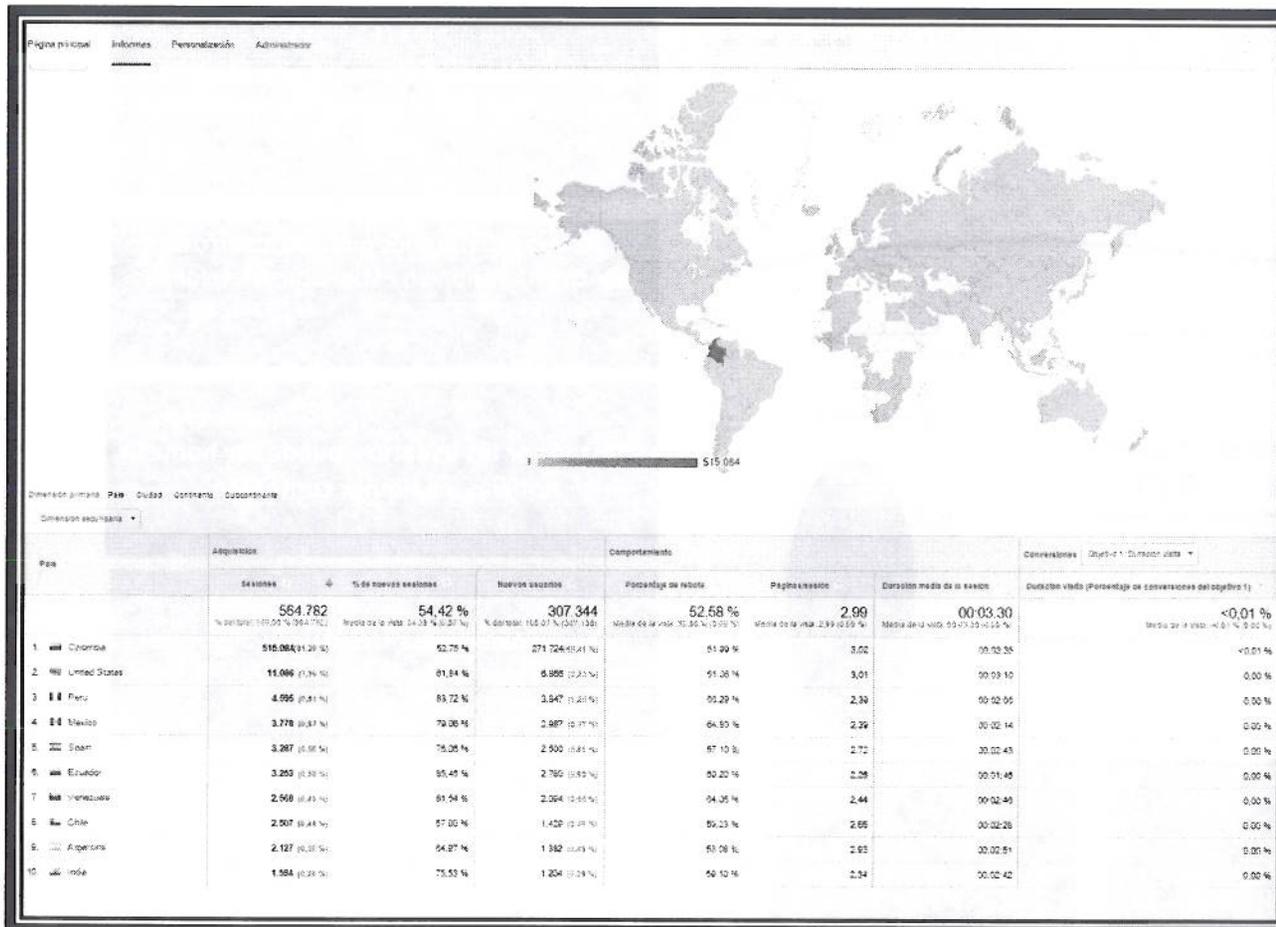
% de nuevas sesiones: por primera vez. 54,38% en 2015 / 59,95% en 2014

TOP 5 PAÍSES DONDE MÁS VISITARON EL PORTAL WEB AÑO 2015

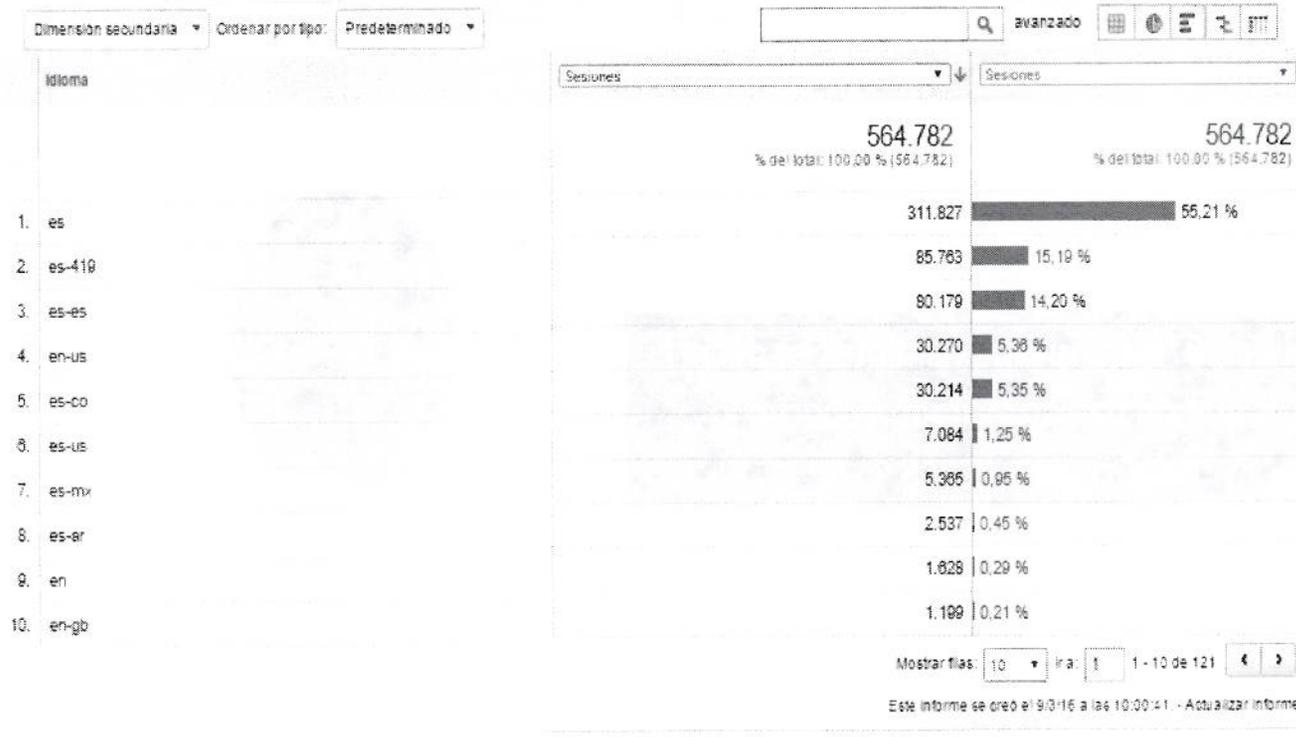
1. Estados Unidos – 11,086 Visitas
2. Perú – 4,595 Visitas
3. México – 3,778 Visitas
4. España – 3,287 Visitas
5. Ecuador – 3,253 Visitas

***Se incremento la consulta desde Estados Unidos en más del 10%**

*** Países que están sombreados en color azul en el mapa del mundo, es donde han abierto el portal web**



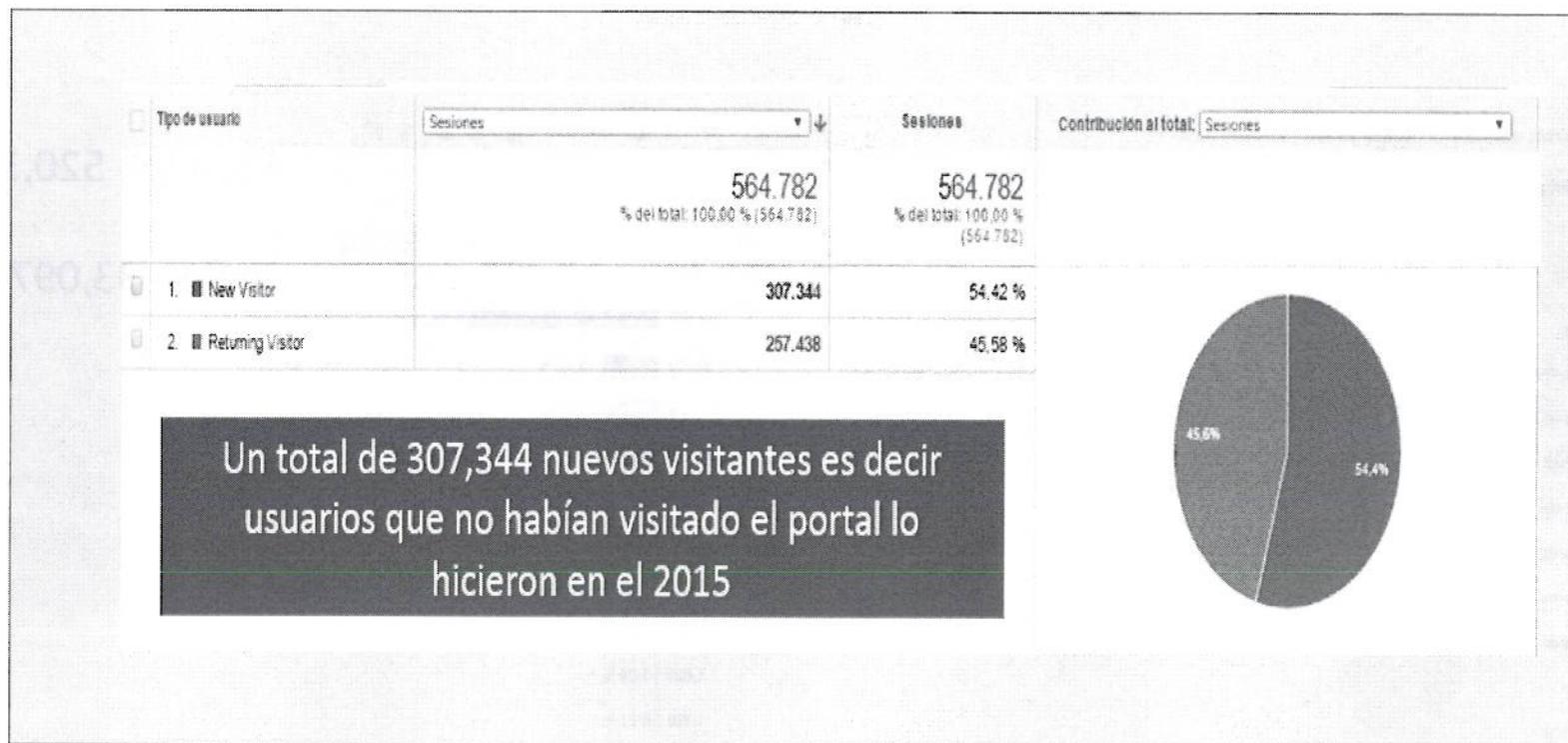
PRINCIPALES IDIOMAS EN QUE BUSCARON EL PORTAL



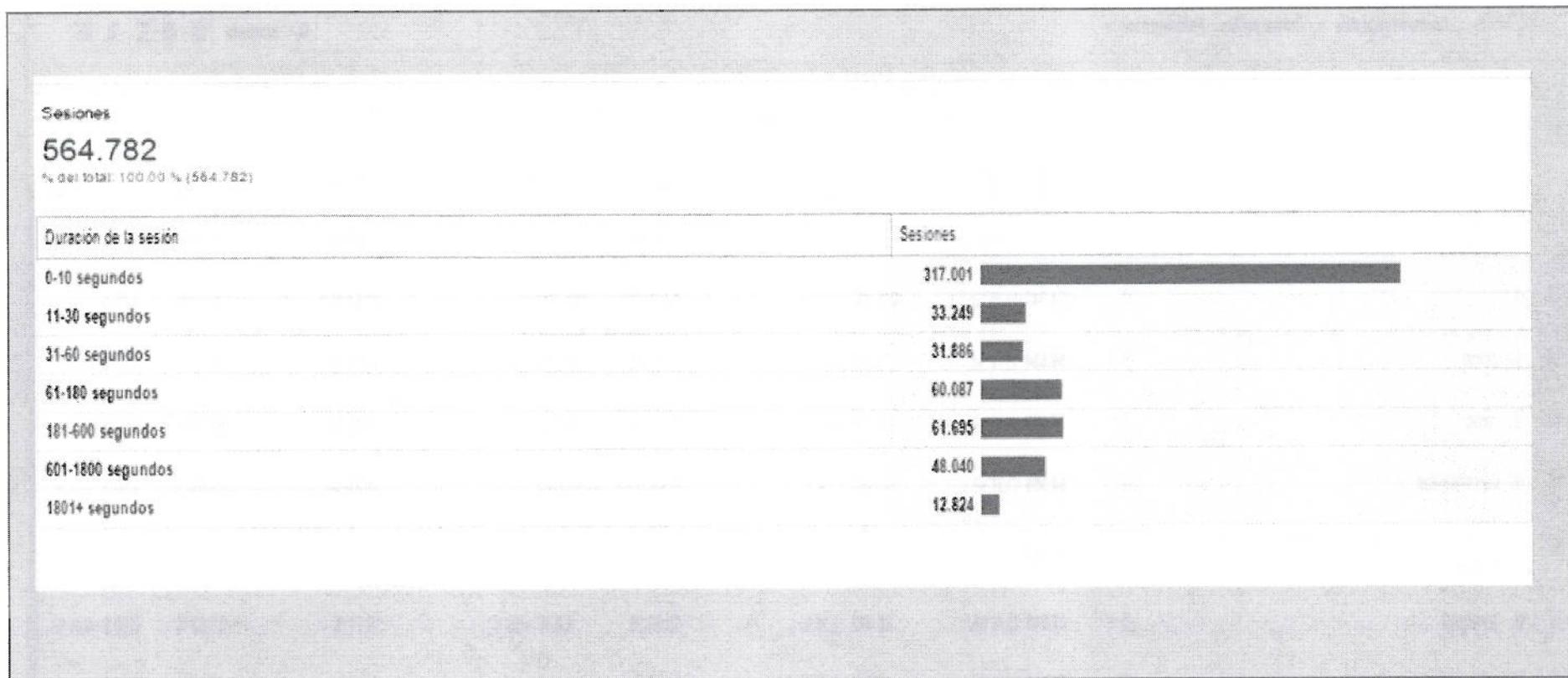
Español 520,342

Inglés 33,097

Nuevos visitantes y Visitantes permanentes año 2015



DURACIÓN PROMEDIO POR CADA SESIÓN REALIZADA



Más del 50% de las visitas al entrar al portal sale de manera inmediata en un termino de 0 á 10 segundos se debe evaluar contenidos en su mayoría del home.

TOP 10 CONTENIDO MAS VISITADO

Incluir en gráfico Dimensión secundaria Ordenar por tipo: Predeterminado

avanzado

Página	Número de páginas vistas	Número de páginas vistas únicas	Promedio de tiempo en la página	Entradas	Porcentaje de rebote	Porcentaje de salidas	Valor de página
	1.688.692 % del total: 100,00 % (1.688.692)	1.236.230 % del total: 100,00 % (1.236.230)	00:01:45 Media de la vista: 00:01:45 (0,00 %)	564.698 % del total: 100,00 % (564.698)	52,58 % Media de la vista: 52,58 % (0,00 %)	33,44 % Media de la vista: 33,44 % (0,00 %)	0,00 \$ % del total: 0,00 % (0,00 \$)
1. /	274.341 (16,25 %)	215.097 (17,40 %)	00:01:59	205.029 (36,31 %)	38,64 %	37,57 %	0,00 \$ (0,00 %)
2. /inicio	96.654 (5,72 %)	70.905 (5,74 %)	00:02:12	47.543 (8,42 %)	44,59 %	36,31 %	0,00 \$ (0,00 %)
3. /retie	74.483 (4,41 %)	55.703 (4,51 %)	00:03:03	46.121 (8,17 %)	72,15 %	65,79 %	0,00 \$ (0,00 %)
4. /normatividad	64.399 (3,81 %)	45.287 (3,66 %)	00:02:45	11.845 (2,10 %)	51,25 %	39,09 %	0,00 \$ (0,00 %)
5. /minminas/energia.jsp?cargaHome=3&id_categoria=157&id_subcategoria=770	42.054 (2,49 %)	32.363 (2,62 %)	00:04:17	30.774 (5,45 %)	73,73 %	69,91 %	0,00 \$ (0,00 %)
6. /energia2	37.842 (2,24 %)	28.442 (2,30 %)	00:00:38	4.978 (0,88 %)	19,71 %	11,63 %	0,00 \$ (0,00 %)
7. /hidrocarburos	35.530 (2,10 %)	25.644 (2,07 %)	00:00:37	5.138 (0,91 %)	19,56 %	10,09 %	0,00 \$ (0,00 %)
8. /ministerio	35.374 (2,09 %)	25.438 (2,06 %)	00:00:40	2.875 (0,51 %)	21,98 %	10,65 %	0,00 \$ (0,00 %)
9. /sistemas-de-informacion	33.736 (2,00 %)	21.703 (1,76 %)	00:02:10	3.242 (0,57 %)	56,94 %	38,09 %	0,00 \$ (0,00 %)
10. /minminas/gas.jsp?cargaHome=50&id_categoria=125&id_vinculo_oculto=102	26.976 (1,60 %)	16.533 (1,34 %)	00:07:20	15.504 (2,75 %)	66,95 %	58,88 %	0,00 \$ (0,00 %)

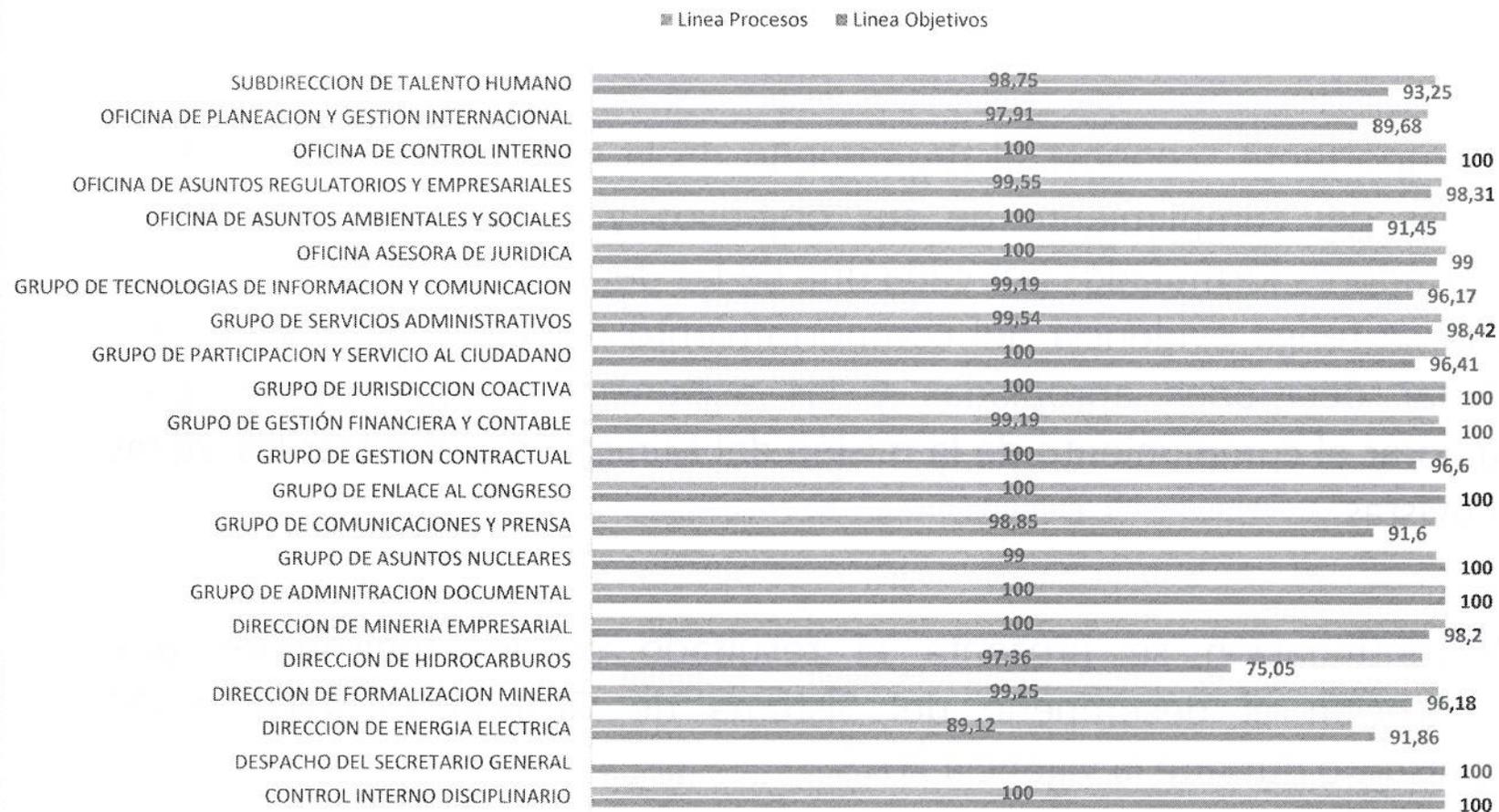
c. Desempeño de los procesos y Conformidad del producto y/o servicio

Desempeño de los procesos

Es importante conocer el desempeño de la gestión de la Entidad, a través del cumplimiento de sus objetivos y procesos, mediante los indicadores formulados por cada una de las dependencias. 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.

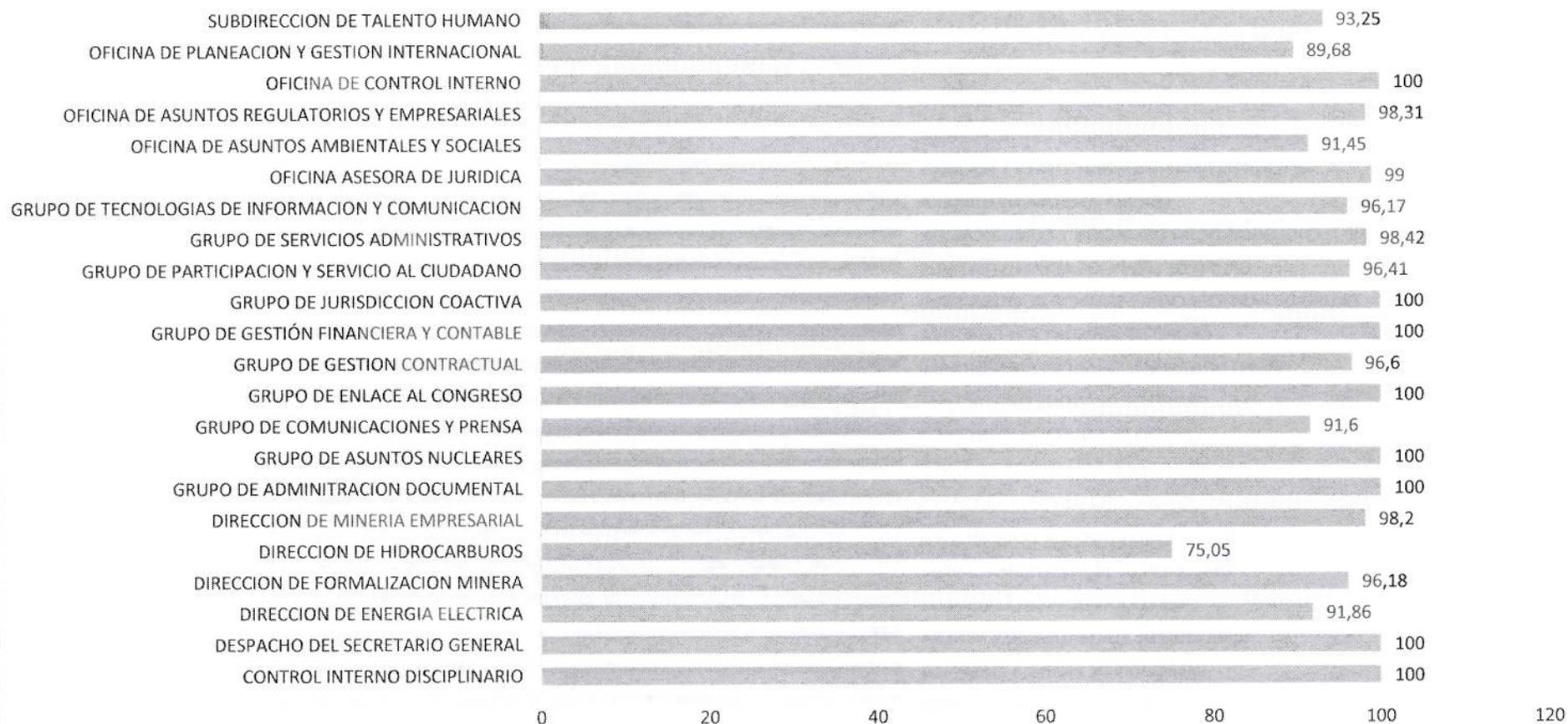
A continuación se presenta el resultado de los indicadores que evidencian el desempeño del Sistema de Gestión de Calidad del Ministerio durante la vigencia 2015.

Desempeño de las Dependencias en General - Objetivos y Procesos a diciembre de 2015



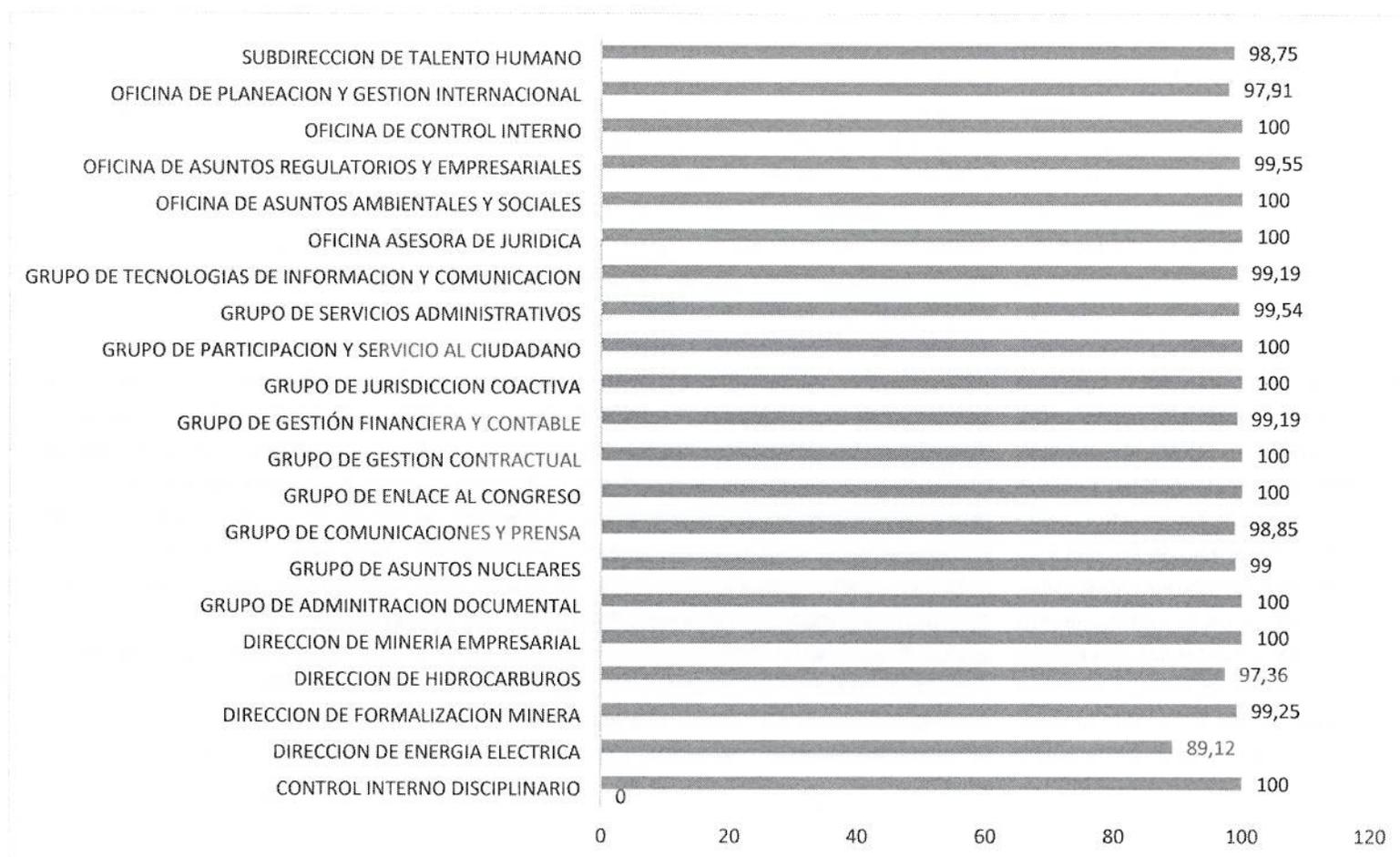
A diciembre 31 de 2015, el Plan de acción del MME (objetivos y procesos) logro una ejecución general en promedio del 97 %; lo que evidencia un buen desempeño en los Indicadores por dependencia, no obstante es necesario reforzar el cumplimiento de este en algunas dependencias.

Ejecución de Objetivos por dependencia a diciembre de 2015



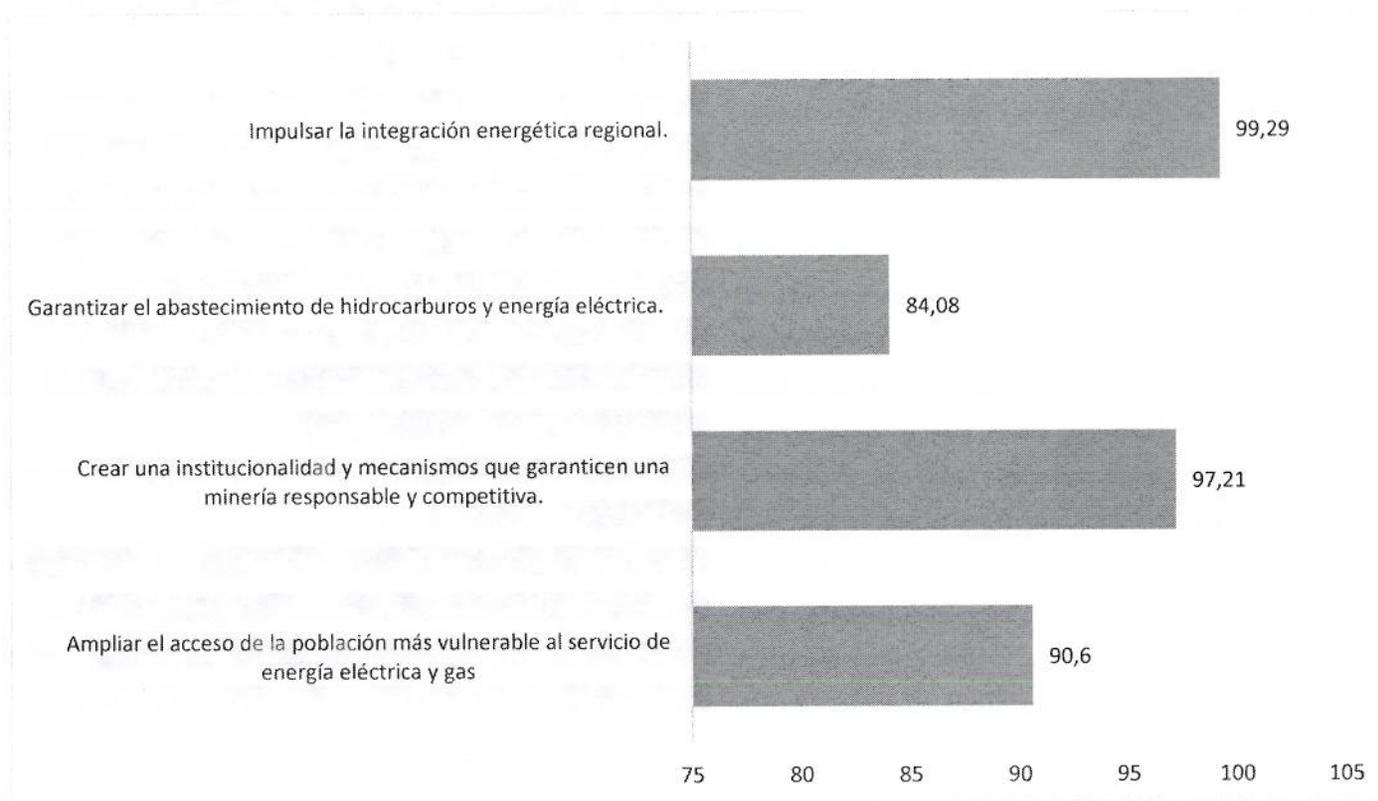
En la ejecución de los objetivos se logro una ejecución promedio general para el Ministerio del 96%.

Ejecución de Procesos por Dependencia a diciembre de 2015



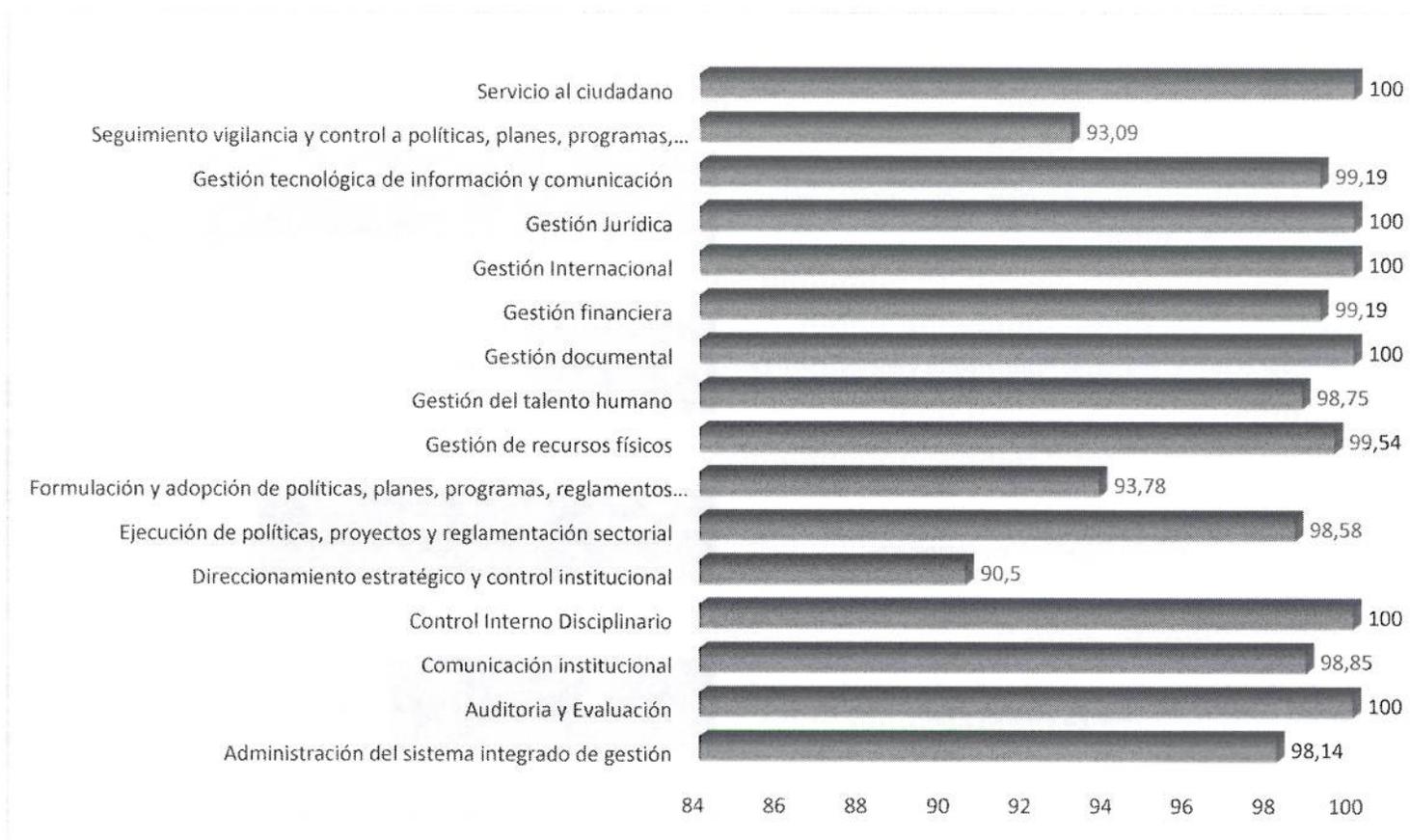
La ejecución de los procesos por dependencia registró un avance promedio general para el Ministerio del 98.9%.

Ejecución de los Objetivos Estratégicos a diciembre de 2015



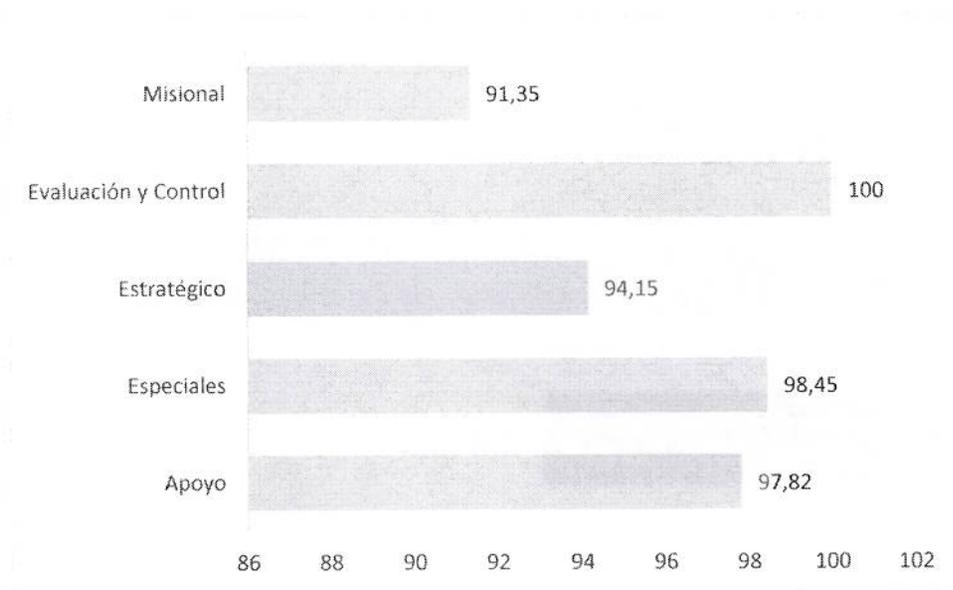
Se observa una ejecución promedio general de los objetivos estratégicos del MME del 93 %. El objetivo de mayor avance es: “Impulsar la integración energética regional” con un 99,29% de ejecución.

Ejecución de los Procesos a diciembre de 2015



La ejecución de procesos alcanzó una ejecución promedio general del 98%, donde 6 de ellos lograron el 100%.

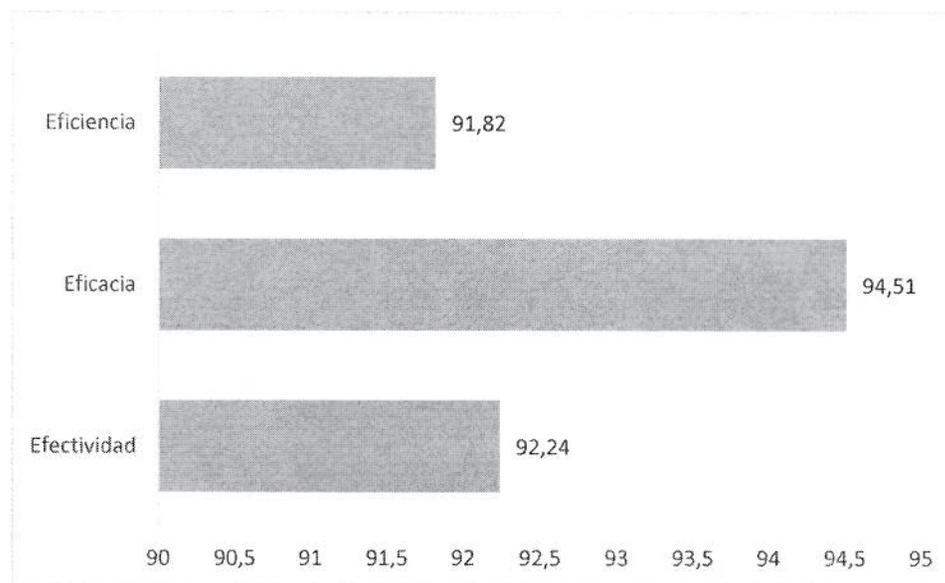
Ejecución de los Procesos por Niveles a diciembre de 2015



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

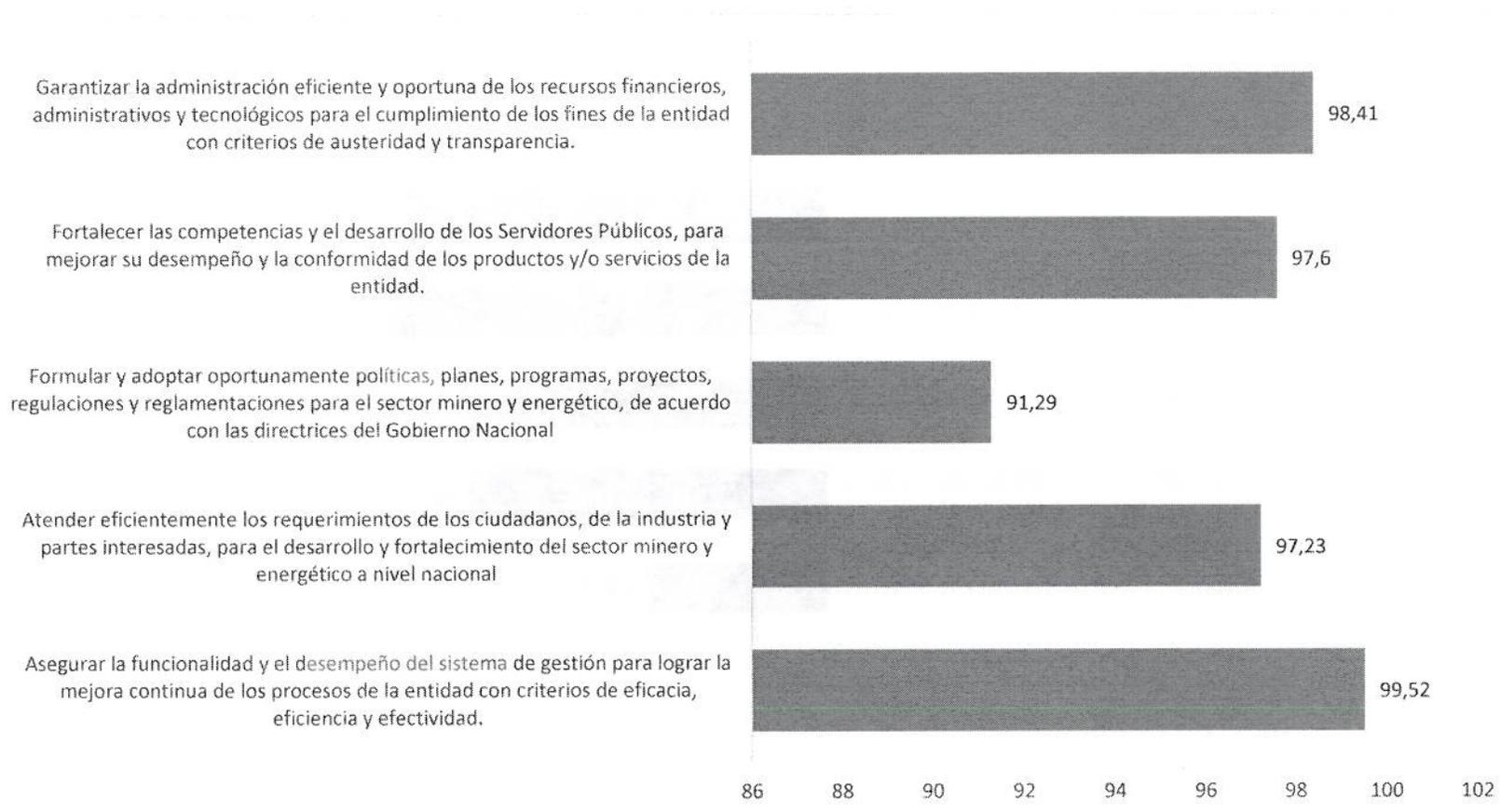
Los procesos de Evaluación y Control reflejan una buena ejecución del 100%; los “Especiales” alcanzaron el 98,45% de cumplimiento. Y en general el promedio de avance fue del 96%.

Ejecución de los procesos por Tipo de Indicador a diciembre de 2015



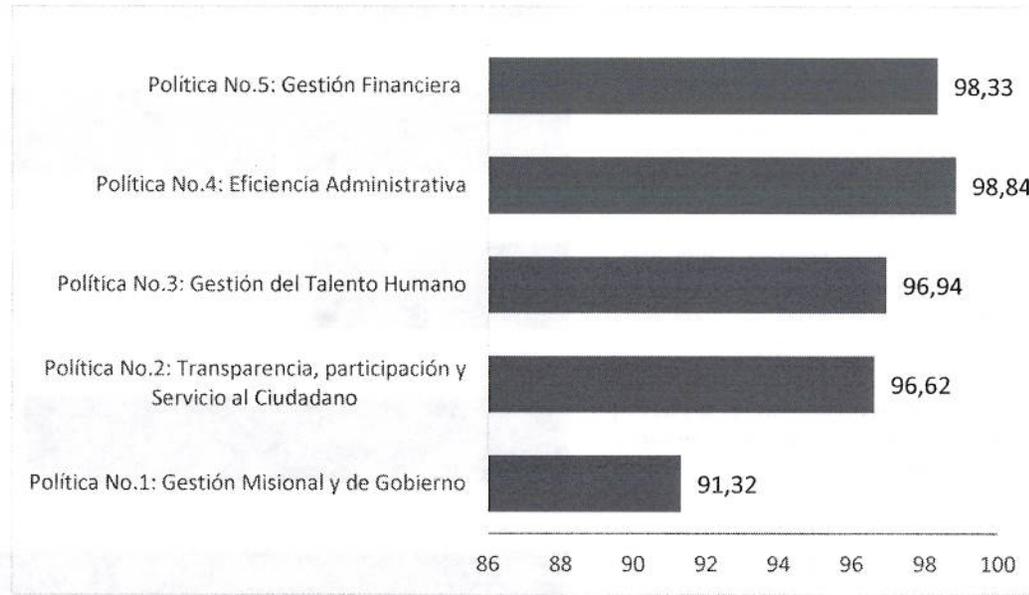
Los indicadores de eficacia reflejan al 2015, una ejecución del 94.51%, mientras los de efectividad y eficiencia, reflejan un avance del 92.24% y del 91.82% respectivamente.

Ejecución de los Procesos por Objetivos de Calidad a diciembre 30 de 2015



A diciembre de 2015, se refleja una ejecución total promedio de los objetivos de calidad del 96 %, evidenciándose la ejecución más alta del indicador “Asegurar la funcionalidad y el desempeño del sistema de gestión para lograr la mejora continua de los procesos de la entidad con criterios de eficacia, eficiencia y efectividad” con un 99.52%.

Ejecución de los Procesos por Políticas de Desarrollo Administrativo a diciembre de 2015



Al cierre del 2015, se logró una ejecución de las cinco políticas de desarrollo administrativo del 96%, alcanzando el mayor nivel de ejecución la política No. 4 “Eficiencia Administrativa”.

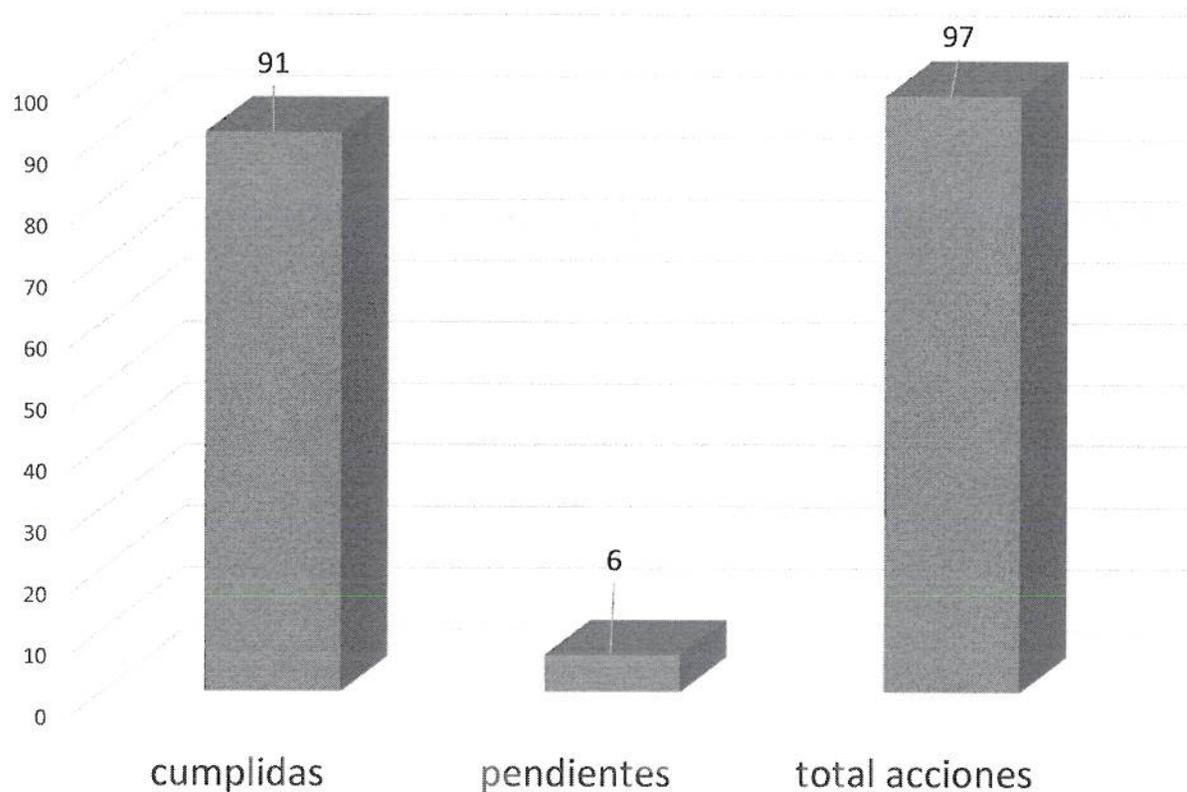
c. Desempeño de los procesos y Conformidad del producto y/o servicio

c. Conformidad del producto y/o servicio

No se presentaron productos y/o servicios no conformes.

d. Estado de las acciones correctivas y preventivas

Hallazgos Auditoria Interna de Calidad ciclo 2014



d. Estado de las acciones correctivas y preventivas

Para el ciclo de auditoría interna de calidad del 2014, se levantaron 97 hallazgos, entre No conformidades y Observaciones. A diciembre de 2015, se cumplió con el 93.8% de las acciones formuladas quedando pendientes por ejecutar 6 acciones

En el ciclo de auditoría interna de calidad realizada a finales de 2015, quedaron 45 No conformidades, a los cuales se les formuló planes de mejora y están en proceso de ejecución. De igual forma se levantaron 33 observaciones para mejora de los procesos.

e. Acciones de seguimiento de revisiones previas efectuadas por la Dirección

Compromisos Revisión por la Dirección 2015

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	AVANCE
Identificación de los procedimientos que aún no se han documentado	Todos los procesos y dependencias	En proceso (tarea que viene de 2014) Secretaría General expidió una circular en este sentido, para que las dependencias documentaran los procedimientos pendientes; los auditores del MME han identificado algunos, al realizar las auditorias y se dejaron para su elaboración, en planes de mejora. Ya varias dependencias han avanzado con la tarea.
Realizar un plan de choque para la actualización de los diferentes planes de acción, una vez sea aprobado el Plan Nacional de Desarrollo 2014-2018	Directivos, entidades adscritas, Oficina de Planeación y GI, Comités de Desarrollo Administrativo	Cumplida Se formularon: Plan Estratégico Sectorial, 2015-2018; el Plan Estratégico Institucional 2015-2018, Plan de acción 2016 del MME; se trabajó conjuntamente con DNP para revisión de Tablero Presidencial, Indicadores SINERGIA y fichas de indicadores.
Trabajar conjuntamente Dependencias, OPGI y DNP, para la actualización de proyectos de inversión, cuando haya modificaciones en el presupuesto	Oficina de Planeación y GI, dependencias y entidades.	Cumplida Durante 2015, se actualizaron 40 proyectos de acuerdo con los tres decretos de aplazamiento de recursos.
Acompañamiento permanente de la Subdirección Administrativa y Financiera, Grupo de Gestión Contractual, para la elaboración de contratos, cuando aplique la Ley de Garantías; enviar alertas sobre plazos.	Secretaría General SAF, Grupo Gestión Contractual y áreas	Cumplida Hubo acompañamiento permanente de Secretaría General, la SAF y del Grupo Contractual para dar cumplimiento a las restricciones establecidas en la Ley de Garantías. De igual forma se envió una comunicación a todas las dependencias en este sentido y se consultó a Colombia Compra Eficiente frente a las inquietudes surgidas versus a la aplicabilidad de la norma.

e. Acciones de seguimiento de revisiones previas efectuadas por la Dirección

Compromisos Revisión por la Dirección 2015

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	AVANCE
Apropiar el nuevo aplicativo del SIGME, por todos los funcionarios y contratistas para seguir mejorando tiempos y optimizando recursos	OPGI	Cumplida Se brindó capacitación a los funcionarios y contratistas por parte de la empresa asesora del aplicativo y se brindó acompañamiento permanente durante todo el año a las diferentes áreas. Especialmente en la época de las auditorías internas y externas.
Identificación de trámites de cara al ciudadano, y automatizar los existentes, para mejorar la atención a los ciudadanos	OPGI, Grupo TIC y Áreas	Cumplida Los trámites automatizados: i)Certificado de dedicación exclusiva en el sector de hidrocarburos ii)Registro de compañías nacionales como prestadoras de servicios inherentes al sector de hidrocarburos iii)Cumplimiento por parte de las compañías extranjeras de lo establecido en los artículos 10º. y 3º. del código de petróleos. Están en producción y se están realizando pruebas piloto para afinamiento.
Adelantar actividades necesarias para mejorar la percepción del cliente, frente al producto y a la atención y cerrar esa pequeña brecha de ciudadanos insatisfechos.	Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano.	Cumplida Se realizaron procesos de sensibilización y capacitación a los funcionarios, para la entrega de productos a los ciudadanos-(requerimientos ciudadanos); se fortalecieron canales de servicio y atención al ciudadano(Contact center, fortalecimiento del asesor virtual, incremento de interacción presencial con ciudadanos en las regiones, acciones proactivas para prestar servicios y difundir información del sector)

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

1. Aplazamientos o reducciones al presupuesto asignado al Ministerio de Minas y Energía.

Implica reprocesos, reformulación de proyectos de inversión, de metas e indicadores, acuerdos de gestión, plan de adquisiciones.

2. Situación del país: Precio barril de petróleo, fenómeno del niño, cambios regulatorios, el Proceso de paz en el posconflicto.

Se deben dar nuevos lineamientos en la formulación de política y por ende replanteamiento de planes, proyectos, metas e indicadores.

3. Actualización de las normas ISO 9001:2008 y ISO 14.001: 2004, en el año 2015, e integración de normas en un solo sistema.

Se deben actualizar en el MME y trabajar para integrarlas al SIGME, lo que implica recursos humanos y económicos.

g. Recomendaciones para la mejora

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

Necesidades de recursos identificadas

NECESIDADES	ACTIVIDAD
Actualización de funcionarios y Auditores internos de calidad, frente a cambios de la norma de calidad, ISO 9001:2008: versión 2015	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
Fomentar la cultura de Cero Papel y de una eficiente gestión ambiental operativa, tendiente al cuidado del medio ambiente.	Sensibilizar a los funcionarios en este sentido
Optimizar los recursos de inversión	Revisar los proyectos formulados por la Entidad frente a las necesidades.
Modernización tecnológica	Disponer de equipos actualizados. Igualmente, automatizar procesos y procedimientos con el fin de contribuir con el Plan de Eficiencia administrativa y Cero papel.

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

Administración de Riesgos Política de Administración de Riesgos

“Identificar los riesgos de los planes, programas y procesos, diseñando e implementando planes para su mitigación”.

La Oficina de Planeación y Gestión Internacional lideró la actualización de todos los mapas de riesgos por procesos y los de anticorrupción.

En el nuevo aplicativo, se creó un módulo de riesgos, que permite administrar mejor la información; 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.

La Oficina de Control Interno, en sus auditorías de gestión independiente, también hace medición al riesgo, al control y a la gestión de cada proceso evaluado.

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.

3. Pensamiento Estratégico del MME

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.

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 2016;

Las Auditorias internas de calidad se realizarán del 25 de julio al 23 de septiembre de 2016.

Se auditarán los 16 procesos

Audidores internos de calidad: 14 antiguos y 13 nuevos. Hay funcionarios de todas las dependencias.

5. Propositiones y Varios

¡Todos comprometidos con el Sistema de Gestión de la Calidad ¡

