

Proceso/ Subproceso Auditado	Secretaría General / Procesos de Apoyo		
Objetivo del Proceso	Dirigir los Planes, Programas y Proyectos relacionados con la Secretaría General, para el desarrollo y aprovechamiento de los recursos energéticos y mineros de acuerdo con las normas vigentes y objetivos del sector / Proponer, coordinar y controlar la implementación de políticas y estrategias que garanticen un eficiente soporte administrativo, financiero y jurídico en la Secretaría y en la Unidad.		
Auditores:	Albeiro Guzmán Forero / Pablo Vergara Gómez	Lider de proceso Auditado	Juan Camilo Bejarano Bejarano
Objetivo de la Auditoría	Verificar la existencia de planes que orienten la Gestión de la Secretaría General de la Unidad en el corto, mediano y largo plazo y la conduzcan por el camino del éxito, así como la generación de instrumentos necesarios, para asegurar un ambiente favorable de gestión, evaluación del Sistema Admtivo y Financiero, el Plan Estratégico y los planes de acción anual.		
Alcance de la Auditoria	Revisión realizada al periodo comprendido del 01-01-2014 a la fecha de auditoria / Cubriremos las áreas de Gestión Administrativa		

No	Oportunidad de Mejora /hallazgo	Riesgo Identificado	Controles a Implementar	Fecha Inicio	Fecha Final	Responsable	Estado	Fecha de Seguimiento	Observación
	La UPME cuenta con mecanismos implementados para mejorar la Atención al Ciudadano como son: línea gratuita, buzón de sugerencias, quejas y reclamos, correos electrónicos, redes sociales, página web con link de PQR, pero se observó que la Entidad tiene publicado en su página web, medios de atención y servicio al ciudadano que no se encontraron disponibles, como la Línea Gratuita 018000911729 y el Fax 57-12219537. Por lo anterior, se recomienda implementar acciones para garantizar el funcionamiento permanente y correcto de estos mecanismos.	Falta de comunicación de los usuarios externos que desean tener contacto con la Unidad por fallas en las líneas telefónicas publicadas en la página web.	Monitoreo y verificación de las líneas telefónicas. A la fecha de la elaboración del plan de mejora la línea correspondiente al fax ya se encuentra habilitada.	2015/08/01	2015/12/31	Fernando Torres y Yamel Camelo	100%	Dic-31-15	Las líneas de atención al ciudadano y la línea del fax fueron habilitadas durante el mismo mes de elaboración del plan de mejora
	En cuanto al registro y evaluación de proveedores en el proceso de contratación para la adquisición de bienes y servicios, no se observó base de datos de los resultados de las evaluaciones y revaluaciones del desempeño de los proveedores seleccionados, de conformidad con lo establecido en el numeral 7.4.1. Norma NTC GP 1000:2009, que dice "... Deben establecerse los criterios para la selección, la evaluación y la re-evaluación de los proveedores. Deben mantenerse los registros de los resultados de las evaluaciones y de cualquier acción necesaria derivada de estas..."	Contratar proveedores que no tengan las calidades exigidas para el suministro de bienes y servicios.	Establecer un instructivo práctico que permita la evaluación y revaluación del desempeño de los proveedores en cuanto al plan de adquisiciones.	2015/08/01	2016/03/30	Alejandro Carrillo y Fernando Torres	100%	Dic-31-15	Se realizó la evaluación y revaluación de los proveedores en cuanto al plan de adquisiciones. Igualmente se realizó un modulo de calificación el cual tiene un manual y se encuentra en el sistema ITS
	Con relación a las actividades descritas en el procedimiento de la biblioteca; El procedimiento requiere actualizaciones y cambios profundos de acuerdo con lo manifestado por los responsables del proceso, indicando que se debe reevaluar el término Biblioteca por Centro de Documentación. El procedimiento en la actividad 10 indica establecer los servicios y no se observó el establecimiento de instructivos, por lo que se recomienda evaluar esta situación e implementar los instructivos que corresponda.	El procedimiento presenta errores conceptuales que afectan el que hacer de la actividad	Actualizar el procedimiento ajustando los descrito con el actuar	2015/08/01	2015/12/31	Nubia Estupiñan	100%	Dic-31-15	Se realizó el 17 de septiembre de 2015 la version 2 del procedimiento
	La UPME cuentan con un soporte en línea habilitado para el chats o salas de conversación o video chats como mecanismos de atención al ciudadano en línea, donde se definan las condiciones para su operación plenamente visibles para los ciudadanos; sin embargo en el link dispuesto en la página web no se evidencia uso del mismo, se recomienda reevaluar este mecanismo y ponerlo a funcionar	Falta de comunicación de los usuarios externos que desean tener contacto con la Unidad en tiempo real	Establecer un chat para atención al ciudadano de una hora semanal los días miércoles, de 10:00AM a 11:00AM	2015/08/01	2015/12/31	Yamel Camelo	100%	Dic-31-15	El 26 de agosto de 2015 se cumplió con la acción de mejora.
	Los procedimientos de administración de bienes y servicios y seguimiento administrativo no están acordes con los planes, programas, proyectos y políticas de la unidad y deben ajustarse de acuerdo a las modificaciones del manual de funciones actual, de igual forma no se observa acción que evidencie que se esté adelantando una revisión de los documentos asociados al proceso de Gestión Administrativa; se recomienda acción de mejoramiento a este procedimiento.	El procedimiento de administración de bienes en algunas actividades no responde al que hacer operativo, causando diferencias. El procedimiento seguimiento por cambios en los manuales de funciones queda imposible de realizar por el grupo Gestión Administrativa.	Actualizar el procedimiento de administración de bienes y eliminar el de seguimiento administrativo	2015/08/01	2015/12/31	Rafael Garcia y Alejandro Carrillo	100%	Dic-31-15	Se realizó el 17 de septiembre de 2015 la version 2 del procedimiento

Fecha de Ejecución de la Auditoría :	Abril - Mayo de 2015	Fecha de Elaboración del plan:	Mayo de 2015	Fecha de presentación del plan:	Diciembre de 2015
--------------------------------------	----------------------	--------------------------------	--------------	---------------------------------	-------------------

NOTA: las demas observaciones fueron resueltas despues de la auditoría y no ameritan un plan de trabajo específico de mejora.