



**AGENCIA NACIONAL DE
MINERÍA**

**EVALUACIÓN A LA GESTIÓN DE PQRSDF – PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES**

SEGUNDO SEMESTRE DE 2023

INFORME DEFINITIVO

**ADRIANA GIRALDO RAMIREZ
Jefe Control Interno**

Equipo Auditores:

**OLGA LIGIA JIMENEZ MONTOYA
JEISON JOSE NEIRA HENAO**

OFICINA DE CONTROL INTERNO

FEBRERO DE 2024

ANM-OCI-008-2024

 AGENCIA NACIONAL DE MINERÍA	EVALUACIÓN, CONTROL Y MEJORA	CODIGO:EVA1-P-001-F-002
		VERSIÓN 1
	INFORME DE AUDITORIA DE GESTION	FECHA VIGENCIA:

TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETIVO GENERAL	3
2. OBJETIVOS ESPECIFICOS	3
3. ALCANCE.....	3
4. METODOLOGÍA	4
5. RESULTADOS	6
6. OPORTUNIDADES DE MEJORAMIENTO.....	14

 AGENCIA NACIONAL DE MINERÍA	EVALUACIÓN, CONTROL Y MEJORA	CODIGO:EVA1-P-001-F-002
		VERSIÓN 1
	INFORME DE AUDITORIA DE GESTION	FECHA VIGENCIA:

1. OBJETIVO GENERAL

Verificar el cumplimiento de las disposiciones contempladas en el Artículo 76° de la Ley 1474 de 2011 y la Ley 1755 de 2015 en el trámite, recepción y resolución de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos, denuncias y felicitaciones, que los ciudadanos formulan y que se relacionan con el cumplimiento de la misión de la Agencia Nacional de Minería –ANM-

2. OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Verificar la información reportada de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones – PQRSDf, interpuestas ante la Entidad durante el segundo semestre del año 2023 y realizar seguimiento mediante la selección de una muestra de la respuesta en oportunidad de las peticiones presentadas en el marco de los términos establecidos en la normativa vigente.
- Verificar la materialización de riesgos de gestión y de corrupción contemplados en los Mapas de Riesgos relacionados con la ejecución del procedimiento Gestión de PQRSDf código MIS7-P-002, versión 4, del 17 de junio 2021 para el periodo comprendido desde el 1 de julio al 31 de diciembre de 2023.
- Realizar el seguimiento a las acciones abiertas y a los planes de mejoramiento producto de la auditoría realizada por la Oficina de Control Interno en las vigencias anteriores.

3. ALCANCE

La Oficina de Control Interno realizó el seguimiento al trámite dado por la entidad a la recepción y respuesta de las PQRSDf para el periodo comprendido del 1 de julio al 31 de diciembre de 2023, en el nivel central y desconcentrado de la entidad, a través de la solicitud de bases de datos proporcionada por el Grupo de Atención, Participación Ciudadana y Comunicaciones la cual fue contrastada con los reportes que arroja el Sistema Gestión Documental –SGD que administra la entidad a través de la consulta de sus distintos módulos.

En relación con el tipo de auditoría que se aplicó, se precisa que la misma corresponde a una auditoría de cumplimiento, con enfoque en riesgos y ejecutada mediante el uso de mecanismos virtuales o auditoría remota.

El alcance de la auditoría es:

- **Límite Temporal o Rango auditado:** Corresponde a la vigencia del Segundo Semestre de 2023 periodo comprendido del 1 de julio al 31 de diciembre de 2023, atendiendo los resultados obtenidos de los procedimientos aplicados y en concordancia con la finalidad preventiva del procedimiento de auditoría aplicado.
- **Límite Espacial:** La auditoría se aplicó en el nivel central y desconcentrado de la Entidad, esto según las necesidades que determinó el equipo auditor.
- **Criterios de selección de la muestra:** Como criterios aplicados para la definición e integración de las muestras de auditoría, se aplicó método sistemático de análisis propio de la Auditoría Operativa que facilita la interpretación de aspectos propios de cada procedimiento auditado.

Con este fin, se emplearon técnicas estadísticas, muestrales y aleatorias que permitieron determinar la lógica involucrada, las necesidades y la justificación del accionar de cada actividad, de acuerdo con las normas vigentes que regulan los procedimientos propios del auditado.

La Auditoría se realizó bajo los principios auditores de integridad y confidencialidad de la información esto en aplicación del Código de Ética del Auditor, el Estatuto de Auditoría de la ANM y el Procedimiento de Auditoría Interna Código EVA P1-P-001 Versión 2 del 25 de junio de 2018 Actividad 4.

 AGENCIA NACIONAL DE MINERÍA	EVALUACIÓN, CONTROL Y MEJORA	CODIGO:EVA1-P-001-F-002
		VERSIÓN 1
	INFORME DE AUDITORIA DE GESTION	FECHA VIGENCIA:

- **Tipo de Pruebas de Auditoria:** El equipo auditor aplicó, entre otros, los siguientes tipos de pruebas. i) Solicitud de presentación, ii) Verificaciones documentales.
- **Riesgos a Evaluar:** En la presente auditoria fueron objeto de evaluación los riesgos de gestión y de corrupción incluidos en los Mapas de Gestión de Riesgos de Corrupción y de Gestión correspondientes a la vigencia 2023, directamente relacionados con el procedimiento Gestión de PQRSDF código MIS7-P-002, versión 4, del 17 de junio 2021.

4. METODOLOGÍA

Para la verificación y análisis, se tomó como referencia el proceso de ATENCIÓN INTEGRAL Y SERVICIOS A GRUPOS DE INTERÉS Código MIS7-C-001, versión 2 del 2 de noviembre de 2018, procedimiento GESTIÓN DE PQRSDF, Código: MIS7-P-002, versión 4 del 17 de junio 2021, lineamientos internos proferidos por la entidad en las Circulares Nos. 007 del 18 de febrero de 2013 “Recepción y Respuestas a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS)” y 004 del 9 de octubre de 2018 “Gestión a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS)”, la Política de Atención y Participación Ciudadana de la Agencia Nacional de Minería adoptada mediante Resolución No. 239 de 23 de mayo de 2022 y la normativa legal que regula la atención y gestión de las PQRSDF (Ley 1755 de 2015) en el periodo auditado.

Dando cumplimiento al objetivo de la auditoria, la Jefe de la Oficina de Control Interno, habilitó el seguimiento al procedimiento que nos ocupa mediante correo electrónico del 31 de enero de 2024, y procedió a notificar a los auditados el 01 de febrero de 2024, el programa de trabajo, carta de compromiso y carta de representación, dando a conocer el objetivo de la auditoría a realizar, su alcance, metodología, riesgos a evaluar y cronograma de trabajo al Grupo de Atención, Participación Ciudadana y Comunicaciones.

El equipo auditor, con el fin de definir e identificar la muestra de auditoria, empleó técnica estadística que permitió determinar la lógica involucrada, las necesidades y la justificación del accionar de cada actividad, de acuerdo con las normas vigentes que regulan los procedimientos propios del auditado. El universo de la muestra se conformó con un total de **29.301** PQRSDF tipificadas en el Sistema de Gestión Documental que administra la entidad, aplicando técnica de muestreo estadístico sobre la información.

Para consolidar la información referente a las PQRSDF en el marco del presente informe, se verificaron tres (3) fuentes de información a saber: 1) Información reportada por el Sistema de Gestión Documental que administra la entidad – SGD correspondiente al Segundo Semestre del año 2023 y 2) base de datos segundo semestre 2023, enviadas mediante correo electrónico, por el Grupo de Atención, Participación Ciudadana y Comunicaciones correspondiente y 3) Informe de Gestión Segundo Semestre 2023, publicado en la página Web de la entidad.

Adicionalmente para realizar el ejercicio auditor se tomó como referencia las definiciones y términos concernientes a las PQRSDF contempladas en el procedimiento GESTIÓN DE PQRSDF, CÓDIGO: MIS7-P-002, versión 4, del 17 de junio 2021.

De igual forma, se tomó como referencia el Procedimiento GESTIÓN DE PQRSDF, CÓDIGO: MIS7-P-002, versión 4 del 17 de junio 2021, respecto a las condiciones generales y el detalle de las actividades ejecutadas para la atención oportuna de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones presentadas por los usuarios, partes interesadas y ciudadanos.

El equipo auditor tomó como muestra aleatoria de la Auditoría, un universo de 50 PQRSDF, cuyo seguimiento a la gestión oportuna se adelantó a través de los módulos del Sistema de Gestión Documental – SGD. A continuación, se relacionan los datos de los radicados seleccionados de la muestra:

	EVALUACIÓN, CONTROL Y MEJORA		CODIGO:EVA1-P-001-F-002
	INFORME DE AUDITORIA DE GESTION		VERSIÓN 1
			FECHA VIGENCIA:

Tabla No. 1. Muestra auditada.

ESTADO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
PENDIENTE_DIGIT			17 20239030848642			
GESTION_COMPARTIDA		8 20231002565982	18 20235501091822	27 20231002665322	35 20235501098652	
		9 20231002603692		28 20231002670492		
ELABORACION_RESPUES	1 20235501087602	10 20239030842212	19 20239030845812		36 20239060413042	43 20235501100072
			20 20239040470492			
CREADA	2 20231002548312	11 20231002603662	21 20231002645072			
CERRADA	3 20231002500232	12 20231002562242	22 20231002636182	29 20231002654582	37 20231002720642	44 20231002769902
	4 20231002500312	13 20231002561212	23 20231002626872			45 20231002777542
	5 20231002556292	14 20231002563912	24 20231002635682	30 20231002654352	38 20231002721002	46 20231002771362
ASIGNADA	6 20231002500322	15 20231002559232	25 20231002605762	31 20231002654862	39 20231002718262	47 20231002764412
				32 20231002655192	40 20231002738302	48 20231002789442
				33 20231002668532	41 20231002752842	49 20231002801962
	7 20231002500532	16 20231002561262	26 20231002605792	34 20231002682492	42 20231002716182	50 20231002764472

Fuente: Grupo de Atención y Participación Ciudadana y Comunicaciones – Base de datos

La Auditoría se realizó bajo los principios auditores de integridad, objetividad, confidencialidad y competencia conforme lo dispone el Código de Ética del Auditor y el Estatuto de Auditoría de la ANM.

Finalmente, se hace necesario precisar que para la elaboración del presente informe se aplicaron los términos definidos en el procedimiento EVA1-P-001, versión 2, del 25 de junio de 2018, denominado Auditorías Internas, que establece lo siguiente:

“NO CONFORMIDAD”: Incumplimiento de un requisito. Definición tomada de la Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 9000:2015, Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC)”. Se constituye, cuando existe evidencia objetiva del incumplimiento. Para lo cual debe plantearse una ACCIÓN CORRECTIVA, con la implementación de un plan de mejoramiento interno, que sea ejecutable y medible, el cual debe radicarse en el Sistema de Información ISOLUCION de la Agencia Nacional de Minería.

“OPORTUNIDAD DE MEJORA”: Son oportunidades detectadas que permiten ofrecer una mejora sustancial a los procesos, productos, servicios, procedimientos, instructivos ambientes de trabajo, entre otros. Para lo cual debe planear una ACCIÓN DE MEJORA, con la implementación de un plan de mejoramiento interno, que sea ejecutable y medible, el cual debe radicarse en ISOLUCION.

Con el fin de garantizar la contradicción a través de memorando 20241100272893 de 28 de febrero de 2024 y mediante correo del 1 de marzo del 2024, la jefe de la Oficina de Control Interno comunicó el Informe Preliminar ANM-OCI-008-2024 a la Coordinadora del Grupo de Comunicaciones y Participación Ciudadana, para su conocimiento y de considerarlo oportuno realizara la contradicción establecida.

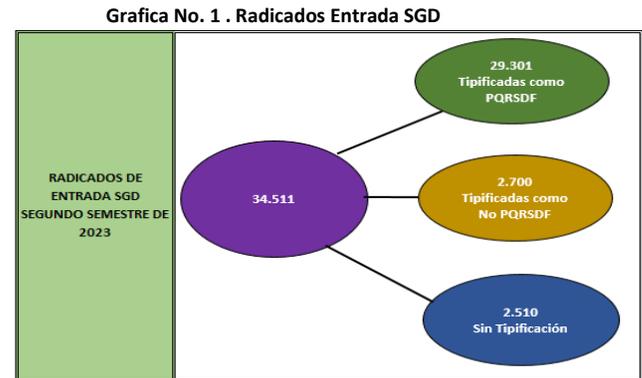
La contradicción debía surtir dentro de los 5 días hábiles siguientes al envío del informe, advirtiéndose que “(...) En caso de no recibir observaciones se entenderá la conformidad con el respectivo informe y se enviara a la Presidencia de la Entidad” esto conforme lo dispone la Actividad 19 del Procedimiento “AUDITORIA INTERNA” Código EVA-I-P-001 Versión 2 del 25 de junio del 2018. Ahora bien, atendiendo que el término de contradicción corrió entre el 1 y el 5 de marzo del 2024, sin que dentro del mencionado periodo se hubiere recibido comunicación alguna por la cual se formulará controversia o solicitud de prórroga para su contestación, se tendrá que el informe quedo en firme como definitivo el día 11 de marzo de 2024.

5. RESULTADOS

5.1. Verificar la información reportada de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones – PQRSDf, interpuestas ante la Entidad durante el segundo semestre del año 2023 y realizar seguimiento mediante la selección de una muestra de la respuesta en oportunidad de las peticiones presentadas en el marco de los términos establecidos en la normativa vigente.

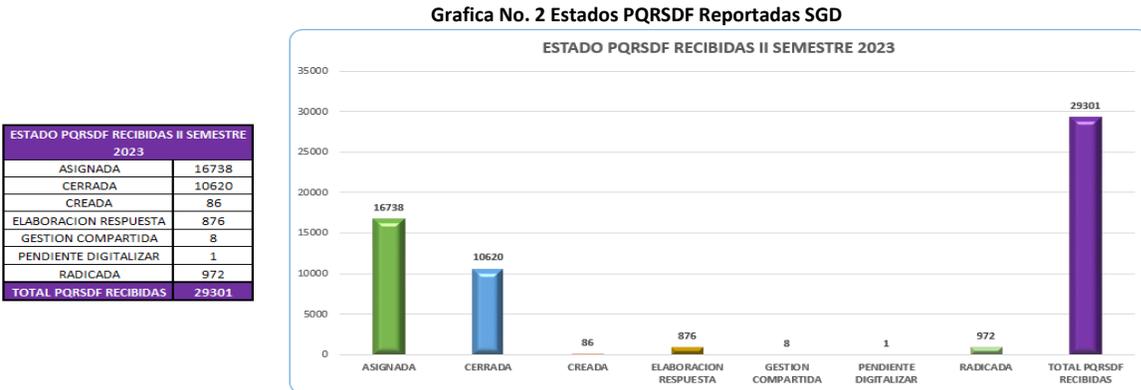
5.1.1 Información reportada por el Sistema de Gestión Documental-SGD, que administra la entidad frente a información proporcionada por el GAPCC.

Una vez exportada la información correspondiente a la consulta generada para el periodo comprendido del 1 de julio al 31 de diciembre de 2023 obtenida del Sistema de Gestión Documental – SGD que administra la entidad, la OCI evidenció un registro de 34.511 radicados de entrada para el periodo auditado, de las cuales 29.301 fueron tipificadas como PQRSDf, 2.700 tipificadas como no PQRSDf y 2.510 sin ninguna tipificación, como se aprecia en el siguiente gráfico:



Fuente: Plataforma SGD Consulta/Administración ANM

De las 29.301 tipificadas en el SGD, como PQRSDf se encontraron los siguientes estados:

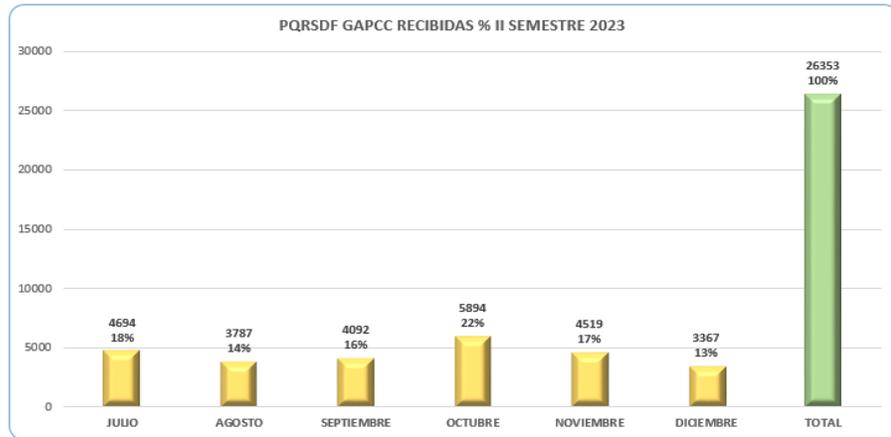


Fuente: Base de Datos - Plataforma SGD Consulta/Administración ANM

De la base de datos de PQRSDf, suministrada por el Grupo de Atención, Participación Ciudadana y Comunicaciones, correspondiente al segundo semestre de 2023, se observa que hay un total de **26.353** radicados de entrada correspondientes a PQRSDf, las cuales se desagregan por mes y porcentaje como se describe en la siguiente gráfica:

Grafica No. 3 PQRSDf Recibidas GAPCC por mes y %

MES	PQRSDF
JULIO	4694
AGOSTO	3787
SEPTIEMBRE	4092
OCTUBRE	5894
NOVIEMBRE	4519
DICIEMBRE	3367
TOTAL	26353



Fuente: Base de Datos - Grupo de Atención y Participación Ciudadana y Comunicaciones

Al analizar la información entregada por el GAPCC contra los reportes que genera el SGD, el equipo auditor observa una diferencia de 2.948 radicados para el segundo semestre de 2023, si bien para el semestre auditado se evidencian una disminución en la diferencia, entre las dos fuentes de información (SGD y GAPCC), esta se sigue presentando, por lo antes expuesto el equipo auditor reitera nuevamente sobre las diferencias existentes entre la información obrante en el SGD y la reportada por el GAPCC, misma que puede influir en la oportunidad que se proporcione respuesta a los grupos de interés y que iría en contravía de la Política de Atención y Participación Ciudadana de la ANM adoptada en la Resolución No. 239 de 2022.

Tabla No. 2 PQRSDF: Diferencia Reportado SGD – Reportado GAPCC

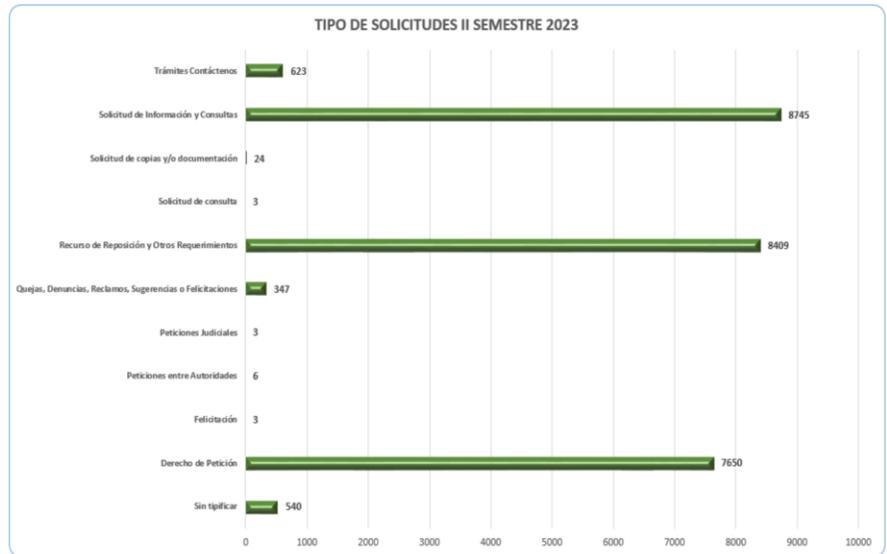
Mes PQRSDF	Reporte SGD	Reporte GAPCC	Diferencia
Julio	5103	4694	409
Agosto	3990	3787	203
Septiembre	4287	4092	195
Octubre	6049	5894	155
Noviembre	4685	4519	166
Diciembre	5187	3367	1820
Total General	29301	26353	2948

Fuente: Grupo de Atención y Participación Ciudadana y Comunicaciones – Base de datos

Ahora bien, de los 26.353 radicados de entrada correspondientes a PQRSDF, base de datos del GAPCC, se encuentran tipificadas de la siguiente forma:

Grafica No. 4 Tipo de Solicitud

TIPO DE SOLICITUDES II SEMESTRE 2023	
SOLICITUD	CANTIDAD
Sin tipificar	540
Derecho de Petición	7650
Felicitación	3
Peticiones entre Autoridades	6
Peticiones Judiciales	3
Quejas, Denuncias, Reclamos, Sugerencias o Felicitaciones	347
Recurso de Reposición y Otros Requerimientos	8409
Solicitud de consulta	3
Solicitud de copias y/o documentación	24
Solicitud de Información y Consultas	8745
Trámites Contáctenos	623
TOTAL	26353



Fuente: Base de Datos - Grupo de Atención y Participación Ciudadana y Comunicaciones

Siendo las más significativas solicitudes de copias y/documentos un total de 8745, recursos de reposición y otros requerimientos, un total de 8409 y derechos de petición un total de 7650, entre otros.

A hora bien, según el informe de Gestión publicado en la página web de la entidad, el Grupo de Atención, Participación Ciudadana y Comunicaciones reporta las siguientes cifras de los diferentes canales de atención y encuesta de satisfacción, percepción y confianza correspondiente a los meses de julio a noviembre de 2023:

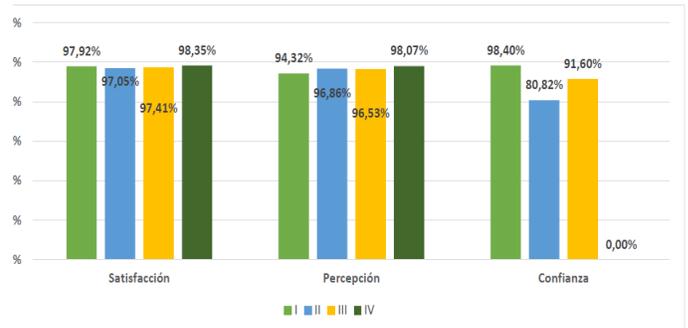


Fuente: WEB – Informe de Gestión II Semestre de 2023

En mediciones realizadas por el Grupo de Atención, Participación Ciudadana y Comunicaciones, las cuales hacen parte del Informe de Gestión II Semestre 2023;

	EVALUACIÓN, CONTROL Y MEJORA	CODIGO:EVA1-P-001-F-002
	INFORME DE AUDITORIA DE GESTION	VERSIÓN 1
		FECHA VIGENCIA:

entre los meses julio a noviembre, midieron los resultados obtenidos a los indicadores de Satisfacción, Precepción y Confianza, siendo un porcentaje muy bueno, como se puede apreciar en la siguiente gráfica:

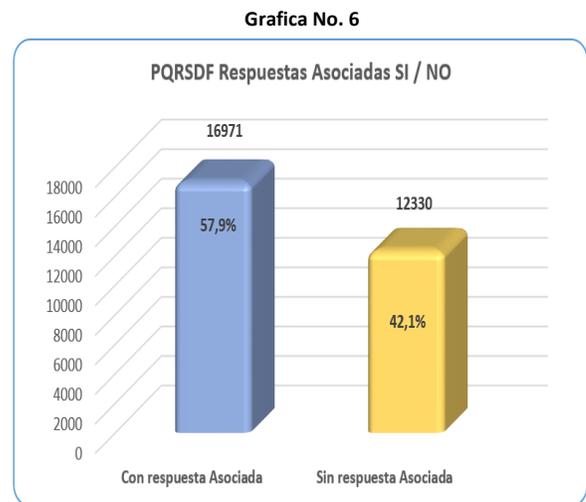


Grafica No. 5

Fuente: WEB – Informe de Gestión II Semestre de 2023 - Indicadores de satisfacción de usuarios y percepción.

5.1.2 PQRSDF cuyas respuestas se reportan asociadas en el SGD

De los **29.301** radicados recibidos durante el segundo semestre de 2023 y que se reportan tipificadas como PQRSDF en el Sistema de Gestión Documental que administra la entidad, se encontró que **16.971** cuentan con respuesta asociada en los módulos de SGD y **12.330** no reportan respuesta asociada en el aplicativo, en el siguiente gráfico se podrá apreciar el porcentaje de respuestas asociadas y no asociadas en SGD:



Fuente: Aplicativo SGD

De los cuales se evidenció que de las 29.301 solicitudes de PQRSDF recibidas en el SGD, 16.971 cuentan con respuesta asociada, lo que corresponde al 57.9% y 12.330 sin respuesta asociada, lo que corresponde al 42.1%, sin embargo, dicho porcentaje sigue siendo alto e impacta al buen funcionamiento de la entidad.

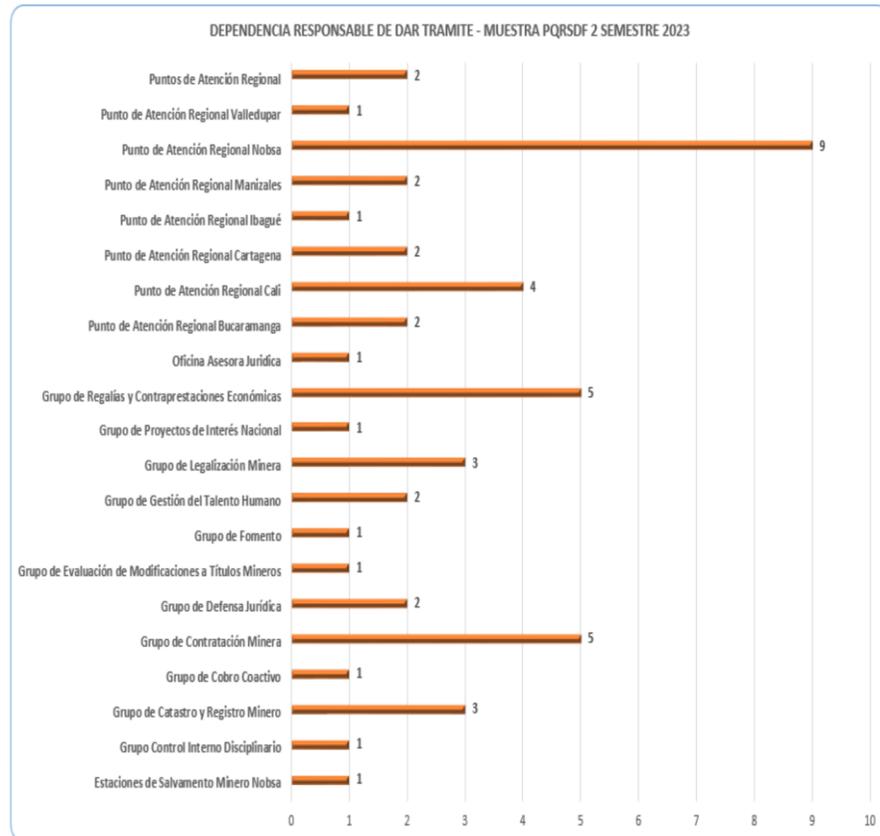
5.1.3 Prueba de Recorrido PQRSDF en el SGD Vs GAPCC.

Con la finalidad de evaluar, mediante selección de una muestra las peticiones atendidas dentro de los términos establecidos en la normativa legal vigente, la OCI tomó como muestra aleatoria de la Auditoría, un universo de **50** PQRSDF, cuyo seguimiento a la gestión se adelantó a través del Sistema de Gestión Documental – SGD y para el análisis respectivo, la OCI clasificó la información suministrada a través de una tabla dinámica, de la cual se pudo extraer la siguiente información:

De las 50 PQRSDF seleccionadas, se encuentran distribuidas o asignadas a las áreas responsables de la siguiente manera:

Grafica No. 7 Dependía Responsable

DEPENDENCIA RESPONSABLE	
Estaciones de Salvamento Minero Nobsa	1
Grupo Control Interno Disciplinario	1
Grupo de Catastro y Registro Minero	3
Grupo de Cobro Coactivo	1
Grupo de Contratación Minera	5
Grupo de Defensa Jurídica	2
Grupo de Evaluación de Modificaciones a Títulos Mineros	1
Grupo de Fomento	1
Grupo de Gestión del Talento Humano	2
Grupo de Legalización Minera	3
Grupo de Proyectos de Interés Nacional	1
Grupo de Regalías y Contraprestaciones Económicas	5
Oficina Asesora Jurídica	1
Punto de Atención Regional Bucaramanga	2
Punto de Atención Regional Cali	4
Punto de Atención Regional Cartagena	2
Punto de Atención Regional Ibagué	1
Punto de Atención Regional Manizales	2
Punto de Atención Regional Nobsa	9
Punto de Atención Regional Valledupar	1
Puntos de Atención Regional	2
TOTAL	50



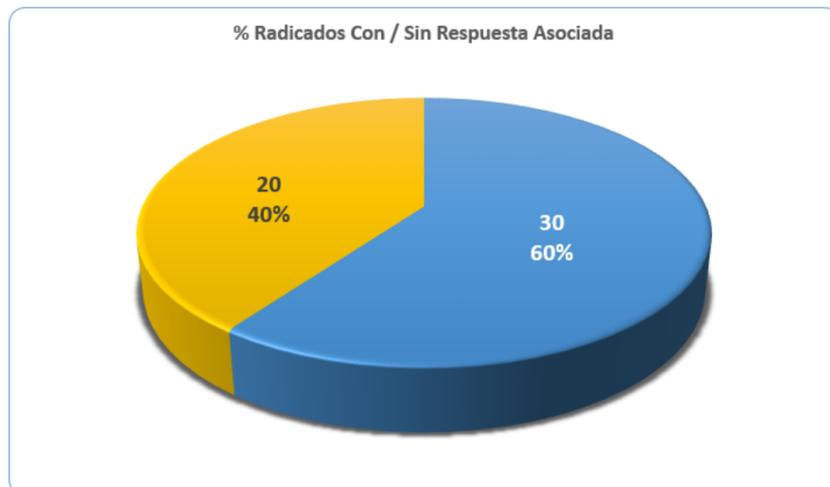
Fuente: Muestra Base de Datos - Grupo de Atención y Participación Ciudadana y Comunicaciones

De la muestra seleccionada se observa que las dependencias, Punto de Atención Regional Nobsa recibió 9, PQRSDF, seguida Grupo de Regalías y Contraprestación Económica, y Grupo de Contratación Minera con 5 PQRSDF cada una, luego Punto de Atención Regional Cali, entre otras.

Ahora bien, de la muestra seleccionada de las PQRSDF, se pudo observar que 30 cuentan con respuesta asociada y 20 sin respuesta asociada.

Grafica No. 8

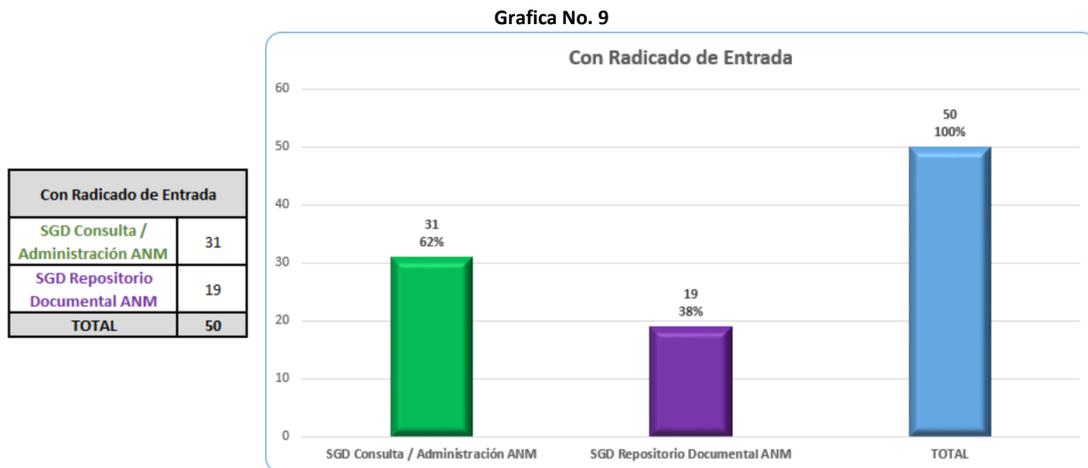
Radicados Con / Sin Respuesta Asociada	
Con Respuesta Asociada	30
Sin Respuesta Asociada	20
Total	50



Fuente: Muestra Base de Datos - Grupo de Atención y Participación Ciudadana y Comunicaciones

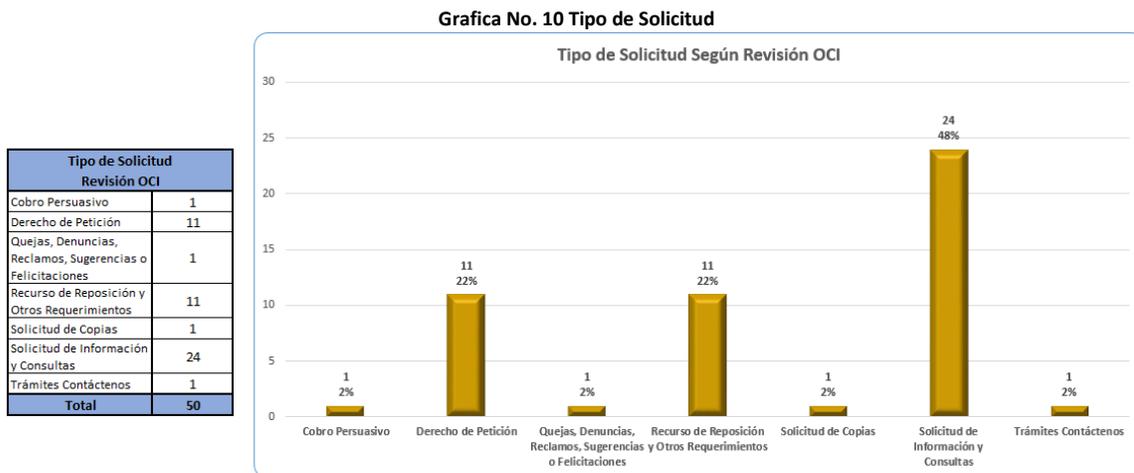
De la gráfica anterior se concluye que el 60% de las PQRSDF cuentan con radicado de respuesta asociada en la base de datos del GAPCC y el 40%. no cuentan con respuesta asociada

En la comparación realizada entre las plataformas del SGD (Consulta / Administración ANM y SGD Repositorio Documental ANM), se evidenció que de los 50 radicados tomados como muestra, en módulo SGD Consulta / Administración ANM, 31 cuentan con el radicado de entrada debidamente digitalizado o cargado y en el módulo SGD Repositorio Documental ANM, solo 19 cuentan con el radicado de entrada digitalizado o cargado, lo cual se puede apreciar en el siguiente gráfico:



Fuente: Muestra Base de Datos - Grupo de Atención y Participación Ciudadana y Comunicaciones

En primer lugar, de las PQRSDF objeto de la muestra y revisadas por el equipo auditor, se evidenció que las mismas corresponden de acuerdo con su contenido a las siguientes modalidades:



Fuente: Muestra Base de Datos - Grupo de Atención y Participación Ciudadana y Comunicaciones

Validando la muestra tomada de las PQRSDf y dependiendo el tipo de solicitud, se estableció el tiempo promedio de respuesta en días por dependencia, como se puede observar en la siguiente tabla:

Tabla No. 3 Tiempo promedio de respuesta por dependencia

#	Tipo de Solicitud	Tiempo Respuesta	EST. SALY NOBSA	Control Int. Disciplinario	Grp. Catast. Reg. Minero	Grp. Cobro Coactivo	Grp. Contr. Minera	Grp. Def. Jurídica	Grp. Ev. Mod. T. Mineros	Grp. Fomento	Grp. Gest. T.H.	Grp. Leg. Minera	Grp. Prog. Int. Nal.	Grp. Reg. Y Cont. Econo	Of. Asesoría Jurídica	PAR B/manga	PAR Cali	PAR Cartagena	PAR Ibagué	PAR Manizales	PAR Nobsa	PAR Valledupar	PAR
1	Derecho de Petición	15		16	3	7	9			25	18	2					7	3			20		
2	Quejas, Denuncias, Reclamos, Sugerencias o Felicitaciones	15																					15
3	Recurso de Reposición y Otros Recuentamientos	15											7				11	2		6	3		
4	Solicitud de Copias	10					7																
5	Solicitud de Información y Consultas	10	13		10		12	1	25				5	5		6			2		22	8	7

Fuente: Muestra Base de Datos - Grupo de Atención y Participación Ciudadana y Comunicaciones

En base a la información anterior, se pudo establecer que 8 de las dependencias tomadas en la muestra, están por encima de los tiempos promedios de respuesta a las solicitudes (PQRSDf) asignadas; de los cuales 4 dependencias no dieron respuesta en términos a los derechos de petición, los cuales se relacionan a continuación:

1. 20231002500532
2. 20235501091822
3. 20239060413042
4. 20231002801962

De la revisión llevada a cabo a la muestra de PQRSDf tomada de la Base de Datos de GAPCC (anexo), se pudo establecer lo siguiente:

- ✓ De los tipos de PQRSDf realizadas, 3 de ellas no se encuentran bien categorizadas por tipo de solicitud: 20231002500312, 20231002500322 y 20231002682492
- ✓ Se evidenció que el radicado No 20231002738302, no se encontró trámite de respuesta.
- ✓ Se observó en la muestra, que el radicado de entrada no se encuentra cargado en las 2 plataformas de consulta del SGD (Administración Módulo de Gestión de Comunicaciones y Repositorio Documental ANM), ya que, al hacer la consulta del radicado, este se encontraba solo en una de las plataformas:
- ✓ Administración Módulo de Gestión de Comunicaciones: 31 que equivale al 62%.
- ✓ Repositorio Documental ANM: 19 que equivale al 38%.
- ✓ Se pudo establecer que 8 de las dependencias tomadas en la muestra, están por encima de los tiempos promedio de respuesta a las solicitudes (PQRSDf) asignadas; de los cuales 4 dependencias no dieron respuesta en términos a los derechos de petición.
- ✓ Se observó que el canal de atención más utilizado según Informe de Gestión 2 Semestre 2023 publicado en la página web de la ANM, para recepción de solicitudes fue el canal virtual con 13.552 a corte noviembre 2023.
- ✓ De la muestra seleccionada se observa que las dependencias, Punto de Atención Regional Nobsa recibió 9, PQRSDf, seguida Grupo de Regalías y Contraprestación Económica, y Grupo de Contratación Minera con 5 PQRSDf cada una, luego Punto de Atención Regional Cali, entre otras.

5.2 Verificar la materialización de riesgos de gestión y de corrupción contemplados en los Mapas de Riesgos relacionados con la ejecución del procedimiento Gestión de PQRSDf código MIS7-P-002, versión 4, del 17 de junio 2021 para el periodo comprendido desde el 1 de julio al 31 de diciembre de 2023.

Después de realizar el análisis del mapa de riesgos al Proceso MIS7 Atención integral y servicios a grupos de interés – Comunicaciones, se encontraron 9 Riesgos de Gestión y 3 Riesgos de Corrupción, de los cuales solo 1 Riesgo de Gestión, se encuentra asociado al procedimiento Gestión de PQRSDf.

	EVALUACIÓN, CONTROL Y MEJORA	CODIGO:EVA1-P-001-F-002
	INFORME DE AUDITORIA DE GESTION	VERSIÓN 1
		FECHA VIGENCIA:

5.2.1 Riesgos de Gestión:

El Grupo de Atención y Participación Ciudadana y Comunicaciones identificó dentro del Proceso Atención Integral y Servicios a Grupos de Interés – Comunicaciones, el siguiente riesgo de gestión asociado al Procedimiento GESTIÓN DE PQRSDF CÓDIGO: MIS7-P-002. V 4. del 17 de junio de 2021:

Imagen No. 2

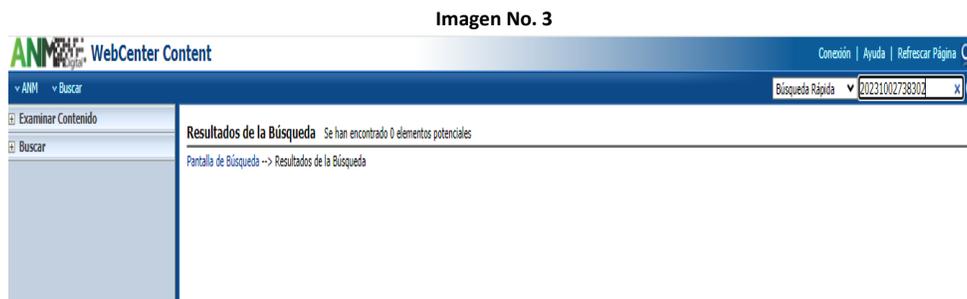
Proceso	RIESGOS DE GESTIÓN		CAUSAS	
	Código riesgo de gestión	Riesgo/evento de riesgo de gestión	Código de la Causa	Causas raíz / Fuentes de riesgo
MIS7 Atención Integral y servicios a grupos de Interés - Comunicaciones	MIS7RG0002	Incumplimiento a la normatividad de los términos de respuesta para tramitar las PQRS	CAU0146	PQRS sin respuesta asociada o sin registro de la gestión adelantada por parte del responsable

Fuente: Mapa de Riesgos de Gestión ANM – Vigencia 2023

Del monitoreo y evidencias cargadas por el líder del proceso en la carpeta dispuesta para el efecto por la entidad para el Segundo Semestre de 2023, relacionado con los riesgos de gestión del Proceso Atención Integral y Servicios a Grupos de Interés – Comunicaciones/Gestión PQRSDF, no se reportó la materialización de riesgo de gestión alguno.

De lo antes expuesto el equipo auditor establece:

OPORTUNIDAD DE MEJORA: De la revisión realizada al Mapa de Riesgos de Gestión de la presente vigencia de la ANM, se pudo identificar, de acuerdo con el seguimiento realizado, que se viene reiterando la materialización el riesgo relacionado con “*Incumplimiento en los términos de Ley para dar respuesta a los Derechos de Petición de los Ciudadanos*”; identificado en el proceso de MIS7 Atención Integral y servicios a grupos de Interés – Comunicaciones, en el procedimiento interno GESTIÓN DE PQRSDF CÓDIGO: MIS7-P-002. V 4. del 17 de junio de 2021; como se pudo evidenciar en la revisión de la muestra donde se encontraron 1 radicados (20231002738302) PQRSDF, sin respuesta, como se puede observar en la siguiente imagen:



Fuente: Plataforma SGD Repositorio Documental ANM

5.2.2 Riesgos de Corrupción:

El Grupo de Atención y Participación Ciudadana y Comunicaciones, el siguiente riesgo de corrupción asociado al Procedimiento Atención Integral y Servicios a Grupos de Interés – Comunicaciones identificó dentro del Proceso Atención Integral y Servicios a Grupos de Interés – Comunicaciones:

	EVALUACIÓN, CONTROL Y MEJORA	CODIGO:EVA1-P-001-F-002
	INFORME DE AUDITORIA DE GESTION	VERSIÓN 1
		FECHA VIGENCIA:

asociado al Procedimiento GESTIÓN DE PQRSDF
CÓDIGO: MIS7-P-002. V 4. del 17 de junio de 2021:

Imagen No. 4

Proceso	RIESGOS DE CORRUPCIÓN		CAUSAS	
	Código riesgo de corrupción	Riesgo de corrupción/evento de riesgo	Código de la Causa	Causas raíz / Fuentes de riesgo
MIS7 Atención integral y servicios a grupos de interés - Comunicaciones	MIS7RC0002	Alteración de información sobre los resultados de la gestión adelantada a las PQRSD de la Entidad para favorecer un interés interno.	CAURC0045	Manipulación de cifras y datos en la elaboración de los informes de PQRSD

Fuente: Mapa de Riesgos de Gestión ANM – Vigencia 2023

De la revisión realizada y evidencias cargadas por el líder del proceso en la carpeta dispuesta para el efecto por la entidad para el Segundo Semestre de 2023 relacionado con los riesgos de corrupción del Proceso Atención Integral y Servicios a Grupos de Interés – Comunicaciones/Gestión PQRSDF, no se reportó la materialización de riesgo de corrupción alguno.

5.3. Realizar el seguimiento a las acciones abiertas y a los planes de mejoramiento producto de la auditoría realizada por la Oficina de Control Interno en las vigencias anteriores.

Una vez revisado el aplicativo ISOLUCION, se pudo evidenciar que el Grupo de Atención y Participación Ciudadana y Comunicaciones, subieron las respectivas acciones de mejora y la OCI, procedió al respectivo cierre, encontrándose que a la fecha no tiene planes de mejora pendientes por diligencia, con la OCI.

Por otra parte, se evidencia que no se le ha hecho seguimiento a la no conformidad No. 495 correspondiente a la auditoría de calidad del 2023, razón por la cual la Oficina de Control Interno, recomienda hacer el respectivo seguimiento y así proceder a hacer el cierre; se anexa link de seguimiento:

<https://isolucion.anm.gov.co/IsolucionANM/Mejoramiento/frmAccion.aspx?IdAccion=MTExnw==&Consecutivo=NDk1>

6. OPORTUNIDADES DE MEJORAMIENTO

OPORTUNIDAD DE MEJORA: De la revisión realizada al Mapa de Riesgos de Gestión de la presente vigencia de la ANM, se pudo identificar, de acuerdo con el seguimiento realizado, que se viene reiterando la materialización el riesgo relacionado con “Incumplimiento en los términos de Ley para dar respuesta a los Derechos de Petición de los Ciudadanos”; identificado en el proceso de MIS7 Atención Integral y servicios a grupos de Interés – Comunicaciones, en el procedimiento interno GESTIÓN DE PQRSDF CÓDIGO: MIS7-P-002. V 4. del 17 de junio de 2021; como se pudo evidenciar en la revisión de la muestra donde se encontró que el radicado No. **20231002738302**, no cuenta con respuesta y los radicados **20231002500532**, **20235501091822**, **20239060413042** y **20231002801962**, no se dio respuesta en términos.

Anexo 1: [Muestra PQRSDF](#)