



**AGENCIA NACIONAL DE
MINERÍA**

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

PRIMER SEMESTRE DE 2024

INFORME DEFINITIVO

**Wilma Rocío Bejarano Gaitán
Jefe Control Interno**

Equipo Auditores:

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

OFICINA DE CONTROL INTERNO

SEPTIEMBRE DE 2024

ANM-OCI-039 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	8

 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 primer semestre del 2024 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 entre el 1 de enero al 30 de junio de 2024.
- 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 enero al 30 de junio de 2024, 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 auditoria de cumplimiento, con enfoque en riesgos y ejecutada mediante el uso de mecanismos virtuales o auditoria remota.

El alcance de la auditoria es:

- **Límite Temporal o Rango auditado:** Correspondió a la vigencia del primer Semestre de 2024 periodo comprendido del 1 de enero al 30 de junio de 2024, atendiendo los resultados obtenidos de los procedimientos aplicados y en concordancia con la finalidad preventiva del procedimiento de auditoria aplicado.
- **Limite 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 auditoria, se aplicó método sistemático de análisis propio de la Auditoria 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 Auditoria 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 información ii) Verificaciones documentales.
- **Riesgos a Evaluar:** En la presente auditoria fueron objeto de evaluación los riesgos incluidos en los Mapas de Gestión de Riesgos de Corrupción y de Gestión correspondientes a la vigencia 2024, 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 24 de julio de 2024, y procedió a notificar a los auditados el 25 de julio 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 38.784 PQRSDF tipificadas en el Sistema de Gestión Documental que administra la entidad, aplicando técnica de muestreo estadístico sobre la información.

En atención a lo anterior, 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 primer semestre del 2024. 2) base de datos correspondiente al primer semestre del 2024, enviadas mediante correo electrónico, por el Grupo de Atención, Participación Ciudadana y Comunicaciones correspondiente y 3) [Informe de Gestión primer Semestre 2024](#), publicado en la página Web de la entidad.

El universo de la muestra se conformó con un total de 33.790 radicados de PQRSDF, aplicando técnica de muestreo estadístico sobre la información suministrada por el GPCC el cual se observa a continuación:



Imagen 1

Formula de Muestreo Lineal y Estadístico

Así mismo, para realizar el ejercicio auditor se tomó como referencia las definiciones y términos concernientes, condiciones generales y el detalle de las actividades ejecutadas para la atención oportuna de las peticiones, quejas,

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

reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones presentadas por los usuarios, partes interesadas y ciudadanos a las PQRSDF contempladas en el procedimiento GESTIÓN DE PQRSDF, CÓDIGO: MIS7-P-002, versión 4, del 17 de junio 2021.

El equipo auditor tomó como muestra aleatoria de la Auditoría teniendo en cuenta las siguientes variables: tipo de solicitud, dependencia, mes de radicación; un universo de 51 PQRSDF, cuyo seguimiento a la gestión oportuna se adelantó a través de los módulos del Sistema de Gestión Documental – SGD. Los cuales se relacionan continuación:

Radicados seleccionados de la muestra:

Tabla No. 1. Muestra auditada.

PQRSDF SELECCIONADAS COMO MUESTRA			
No	RADICADO	MES	DEPENDENCIA RESPONSABLE
1	20241002821342	ENERO	Punto de Atencion Regional Valledupar
2	20241002826262	ENERO	Punto de Atencion Regional Valledupar
3	20241002830952	ENERO	Punto de Atencion Regional Valledupar
4	20241002826072	ENERO	Punto de Atencion Regional Medellin
5	20241002874002	ENERO	Punto de Atencion Regional Bucaramanga
6	20241002848852	ENERO	Grupo de Regalias y Contraprestaciones Economicas
7	20241002863912	ENERO	Grupo de Evaluacion de Estudios Tecnicos
8	20245501102052	ENERO	Presidencia
9	20241002843682	ENERO	Punto de Atencion Regional Nobsa
10	20241002838252	ENERO	Punto de Atencion Regional Cucuta
11	20241002820892	ENERO	Grupo de Evaluacion de Modificaciones a Titulos Mineros
12	20241002863772	ENERO	Grupo de Regalias y Contraprestaciones Economicas
13	20241002817652	ENERO	Grupo de Seguimiento y Control Zona Occidente
14	20241002843842	ENERO	Punto de Atencion Regional Nobsa
15	20241002870832	ENERO	Grupo de Gestion de Notificaciones
16	20241002831622	ENERO	Despacho Vicepresidencia de Promoción y Fomento
17	20241002870852	ENERO	Punto de Atencion Regional Bucaramanga
18	20241002817422	ENERO	Punto de Atencion Regional Cali
19	20241002989382	MARZO	Grupo de Seguimiento y Control Zona Occidente
20	20241002976432	MARZO	Grupo de Recursos Financieros
21	20241003026412	ABRIL	Punto de Atencion Regional Medellin
22	20241003024422	ABRIL	Grupo de Proyectos de Interes Nacional
23	20241003026482	ABRIL	Grupo de Cobro Coactivo
24	20241003034902	ABRIL	Grupo de Catastro y Registro Minero
25	20241003041522	ABRIL	Despacho Vicepresidencia de Promocion y Fomento
26	20241003052952	ABRIL	Punto de Atencion Regional Cartagena
27	20241003053682	ABRIL	Grupo de Cobro Coactivo
28	20241003058772	ABRIL	Grupo de Cobro Coactivo
29	20241003059062	ABRIL	Punto de Atencion Regional Cali
30	20241003107342	ABRIL	Punto de Atencion Regional Ibague
31	20241003115742	MAYO	Grupo de Seguimiento y Control Zona Centro
32	20241003121062	MAYO	Grupo de Regalias y Contraprestaciones Economicas
33	20241003122942	MAYO	Grupo de Seguimiento y Control Zona Centro
34	20241003136022	MAYO	Punto de Atencion Regional Medellin
35	20241003135992	MAYO	Punto de Atencion Regional Nobsa
36	20241003136372	MAYO	Grupo de Seguimiento y Control Zona Centro
37	20241003141022	MAYO	Punto de Atencion Regional Cartagena
38	20241003138592	MAYO	Despacho Presidencia
39	20241003144782	MAYO	Grupo de Contratacion Minera
40	20241003158112	MAYO	Punto de Atencion Regional Nobsa
41	20241003184042	JUNIO	Punto de Atencion Regional Nobsa
42	20241003224242	JUNIO	Punto de Atencion Regional Nobsa
43	20241003225572	JUNIO	Grupo de Fomento
44	20241002912382	FEBRERO	Grupo de Evaluacion de Modificaciones a Titulos Mineros
45	20241002939912	FEBRERO	Grupo de Fomento
46	20241002949542	FEBRERO	Grupo de Catastro y Registro Minero
47	20241002950762	FEBRERO	Grupo de Control Interno Disciplinario
48	20245501105352	FEBRERO	Grupo de Promocion
49	20241002960282	FEBRERO	Grupo de Cobro Coactivo
50	20241002959002	FEBRERO	Punto de Atencion Regional Ibague
51	20241002958742	FEBRERO	Grupo de Contratacion Minera

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 Auditoria 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:

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

“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 20241100273983 de 2 de septiembre de 2024 y mediante correo del 3 de septiembre del 2024, la jefe de la Oficina de Control Interno comunicó el Informe Preliminar ANM-OCI-039-2024 a la Coordinadora del Grupo de Comunicaciones, 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 4 y el 10 de septiembre 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 septiembre de 2024.

5. RESULTADOS

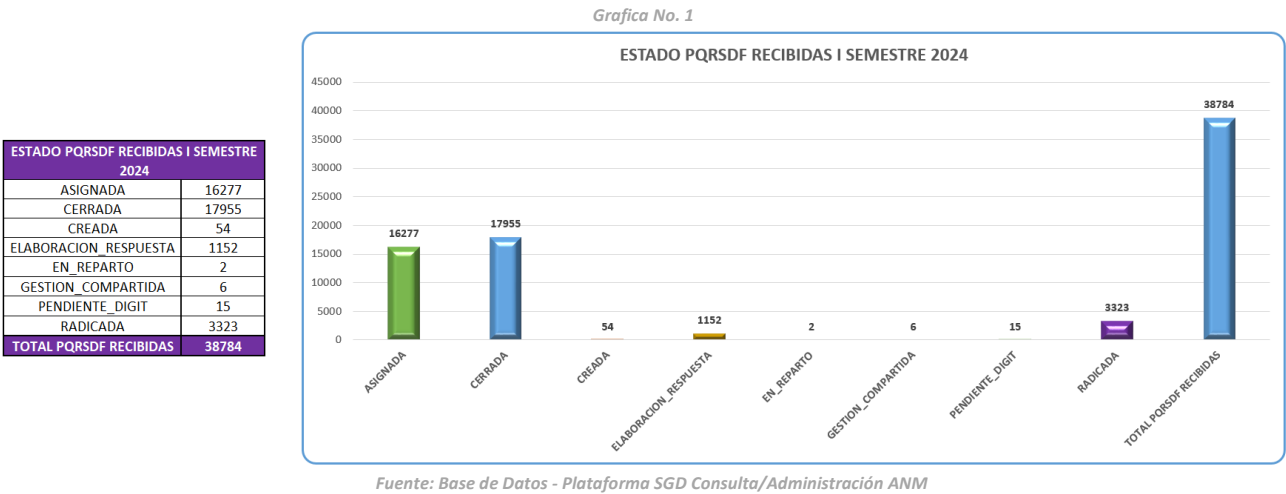
5.1. Verificar la información reportada de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones – PQRSDf, interpuestas ante la Entidad durante el primer semestre de 2024 y realizar seguimiento mediante la selección de una muestra de la respuesta en oportunidad de las peticiones presentadas 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.

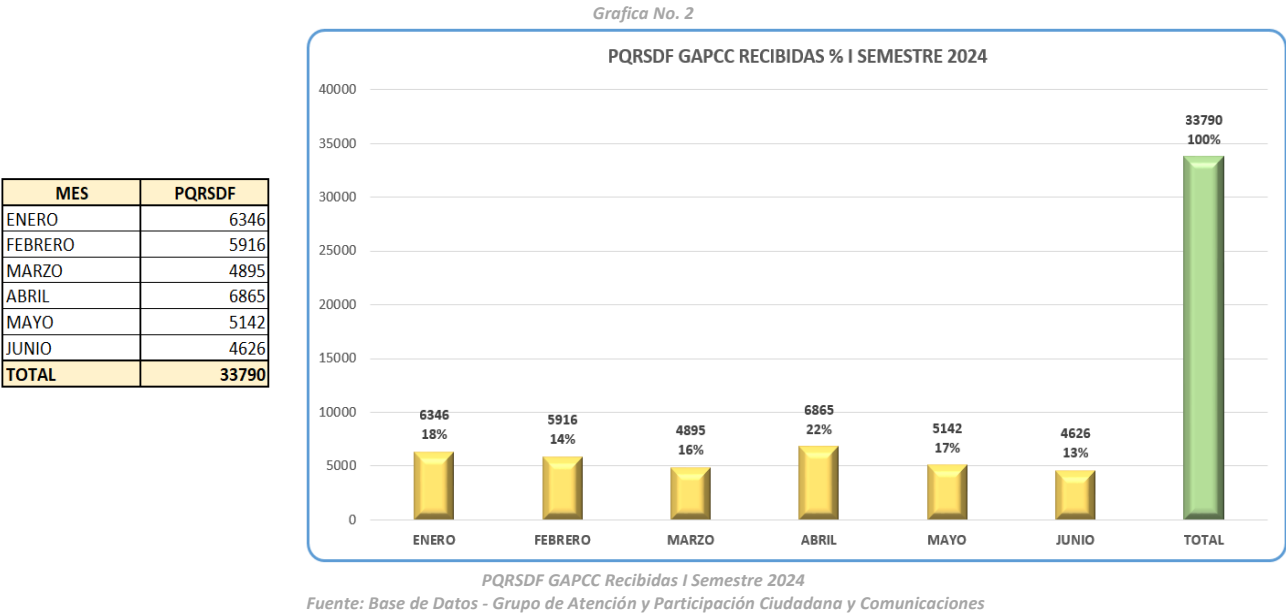
Una vez exportada la información correspondiente a la consulta generada para el periodo comprendido del 1 de enero al 30 de junio de 2024, obtenida del Sistema de Gestión Documental – SGD que administra la entidad, la OCI evidenció un registro de 43.774 radicados de entrada para el periodo auditado, de las cuales 38.784 fueron tipificadas como PQRSDf, 3.054 tipificadas como no PQRSDf y 1.936 sin ninguna tipificación, como se aprecia en el siguiente gráfico:



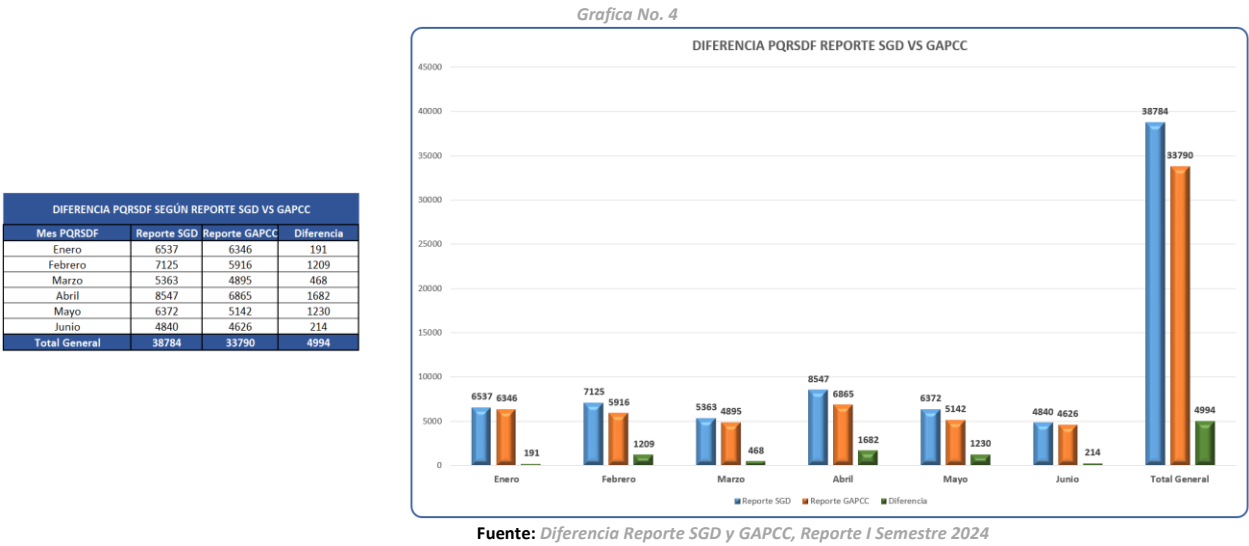
Ahora bien, de las 38.784 tipificadas como PQRSDF, en el aplicativo SGD, se observaron los siguientes estados:



Por otra parte, de la base de datos de PQRSDF, suministrada por el Grupo de Atención, Participación Ciudadana y Comunicaciones, correspondiente al primer semestre de 2024, se observa un total de 33.790 radicados de entrada correspondientes a PQRSDF, las cuales se desagregan por mes y porcentaje como se describe en la siguiente gráfica:



Una vez realizada la consunta en las 2 fuentes de verificación se pudo visualizar que en el aplicativo SGD, las PQRSDF, radicadas en el periodo del 1 de enero al 30 de junio de 2024, arrojo un total de 38.784, mientras que en la base de datos suministrada por el Grupo de Atención y Participación Ciudadana y Comunicaciones, se evidencia un reporte de 33.790 solicitudes de PQRSDF, lo que nos lleva a una diferencia entre el aplicativo SGD y el GAPCC de 4.994 radicados de diferencia entre las 2 fuentes de información, tal y como se observa en la siguiente tabla.



Por otra parte, cotejando la información de las PQRSDF reportadas para el segundo semestre de 2023 y el primer semestre de 2024, se evidencia un incremento en las solicitudes de entradas radicadas tanto en el SGD como las reportadas por el GAPCC; así mismo se evidencia que la diferencia entre ambas fuentes de información se incrementó:

Tabla No. 2

Diferencia PQRSDF recibidas II Semestre 2023 y I Semestre 2024			
Semestre	Reporte SGD	Reporte GAPCC	Diferencia
2 Semestre 2023	29301	26353	2948
1 Semesre 2024	38784	33790	4994
Incremento	9483	7437	2046

Diferencia II semestre 2023 y I Semestre 2024

Tal y como se observa en la anterior tabla, en lo reportado por el SGD hay un incremento de 9.483 PQRSDF y de lo reportado por el GAPCC se incrementó en 7.437 PQRSDF, así mismo se evidencio que la diferencia entre las dos fuentes de información para el periodo auditado se incrementó en 2.046 solicitudes; lo cual evidencia que en la plataforma SGD hay más registro de solicitudes, que las que lleva el GAPCC en sus bases de datos. Es de acotar sobre el particular, que en diferentes ejercicios auditores al procedimiento de Gestión de PQRSDF la Oficina de Control Interno ha informado al líder del proceso sobre las diferencias existentes entre la información obrante en el SGD y la reportada por el GAPCC, sin que a la fecha se adopten medidas que disminuyan de forma relevante esa diferencia.

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

Ahora bien, de los 33.790 radicados de entrada correspondientes a PQRSDF de la base de datos del GAPCC, se encuentran tipificadas de la siguiente forma:

Tabla No. 3

TIPO DE SOLICITUDES I SEMESTRE 2024 - BASE PQRSDF GAPCC	
SOLICITUD	CANTIDAD
Sin Tipificar	1043
Derecho de Petición	8661
Felicitación	1
Quejas, Denuncias, Reclamos, Sugerencias o Felicitaciones	385
Recurso de Reposición y Otros Requerimientos	12894
Solicitud de consulta	1
Solicitud de Información y Consultas	10718
Trámites Contáctenos	87
TOTAL	33790

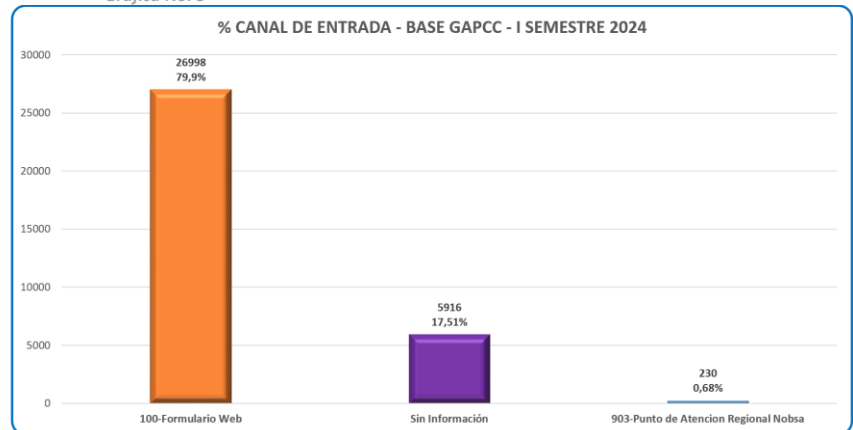
Tipo de Solicitud I Semestre 2024 – Base GAPCC
Fuente: Base de Datos - Grupo de Atención y Participación Ciudadana y Comunicaciones

Canales de Entrada

De las (33.790) solicitudes de PQRSDF registradas según base de datos compartida por el Grupo de Atención, Participación Ciudadana y Comunicaciones - GAPCC, los canales de recepción más utilizado fue el Formulario Web (26.998) con un 79,9%, sin información (5.916) con un 17,51% y seguido el punto de atención Nobsa con (230) con un 0,68%; tal y como se observa en la siguiente gráfica:

Grafica No. 5

CANAL DE ENTRADA - BASE PQRSDF GAPCC - I SEMESTRE 2024	
CANAL DE ENTRADA	CANTIDAD
100-Formulario Web	26998
Sin Información	5916
903-Punto de Atención Regional Nobsa	230
550-Sede Central	158
907-Punto de Atención Regional Cucuta	91
901-Punto de Atención Regional Ibagué	89
902-Punto de Atención Regional Medellín	87
905-Punto de Atención Regional Cali	56
904-Punto de Atención Regional Bucaramanga	48
906-Punto de Atención Regional Valledupar	43
908-Punto de Atención Regional Pasto	28
909-Punto de Atención Regional Manizales	22
140-Grupo de Atención, Participación Ciudadana y Comunicaciones	12
912-Punto de Atención Regional Quibdó	10
911-Punto de Atención Regional Cartagena	2
Total general	33790



% Canal de entrada – Base GAPCC – I Semestre 2024

Validando la información compartida por el GAPCC, de las PQRSDF distribuidas por dependencias se asignaron las siguientes cantidades mensualmente:

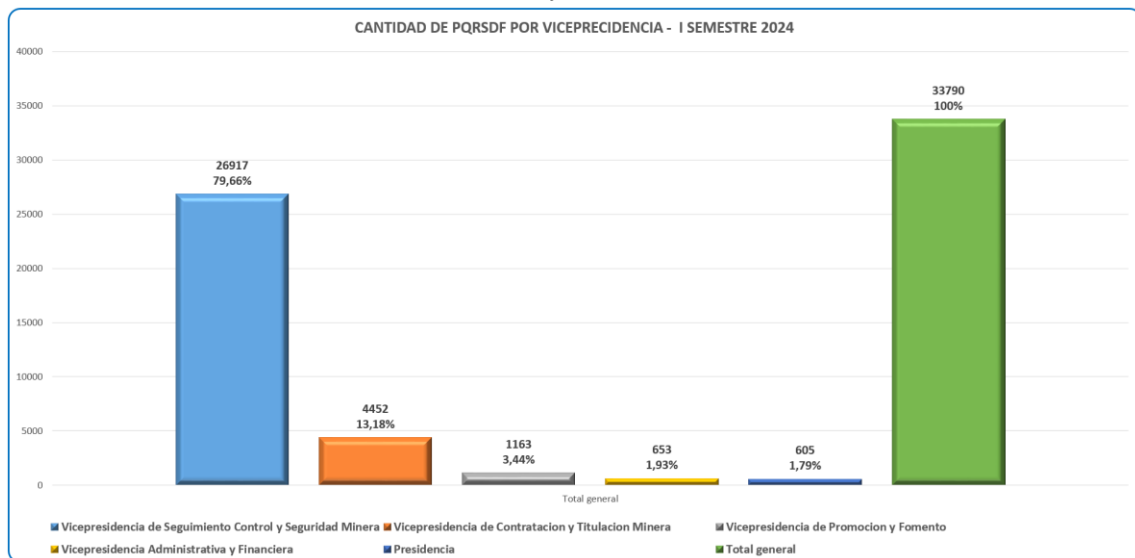
 AGENCIA NACIONAL DE MINERÍA	EVALUACIÓN, CONTROL Y MEJORA	CODIGO:EVA1-P-001-F-002
	INFORME DE AUDITORIA DE GESTION	VERSIÓN 1
		FECHA VIGENCIA:

Tabla No. 4

CANTIDAD DE PQRSDF POR VICEPRESIDENCIA - I SEMESTRE 2024							
VICEPRESIDENCIA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	Total general
Vicepresidencia de Seguimiento Control y Seguridad Minera	5517	4534	3817	5619	3965	3465	26917
Vicepresidencia de Contratacion y Titulacion Minera	581	855	729	744	795	748	4452
Vicepresidencia de Promocion y Fomento	75	253	133	261	204	237	1163
Vicepresidencia Administrativa y Financiera	99	146	123	113	87	85	653
Presidencia	74	128	93	128	91	91	605
Total general	6346	5916	4895	6865	5142	4626	33790

PQRSDF por Vicepresidencia I Semestre 2024 – Base GAPCC

Grafica No. 6



Fuente: Tabla dinámica OCI

Teniendo en cuenta la anterior información, se validó que de las 33.790 PQRSDF recibidas durante el I semestre de 2024, 26.917 (79.66%) fueron asignadas a la Vicepresidencia de Seguimiento Control y Seguridad Minera, 4.452 (13.18%) fueron asignadas a la Vicepresidencia de Contratación y Titulación Minera, 1.163 (3.44%) fueron asignadas a la Vicepresidencia de Promoción y Fomento, 653 (1.93%) fueron asignadas a la Vicepresidencia Administrativa y Financiera y 605 (1.79%) fueron asignadas a Presidencia.

5.1.2 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.

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 los siguientes tipos de solicitudes:

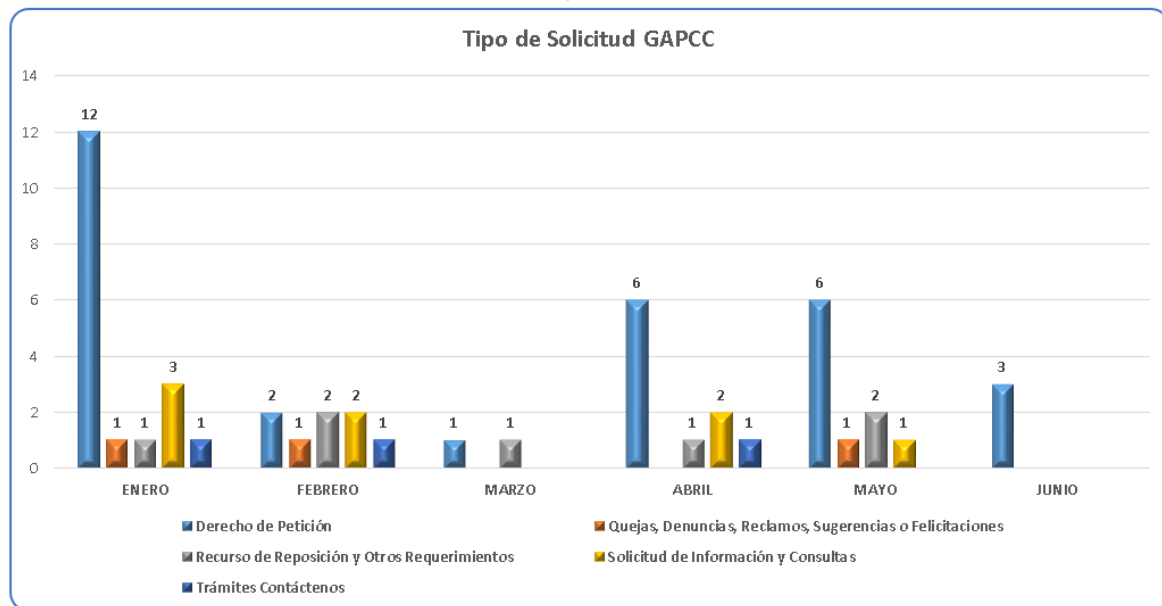
Tabla No. 5

Tipo de Solicitud GAPCC	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	Total general
Derecho de Petición	12	2	1	6	6	3	30
Quejas, Denuncias, Reclamos, Sugerencias o Felicitaciones	1	1			1		3
Recurso de Reposición y Otros Requerimientos	1	2	1	1	2		7
Solicitud de Información y Consultas	3	2		2	1		8
Trámites Contáctenos	1	1		1			3
Total general	18	8	2	10	10	3	51

Fuente: Tabla dinámica OCI

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

Grafica No. 7



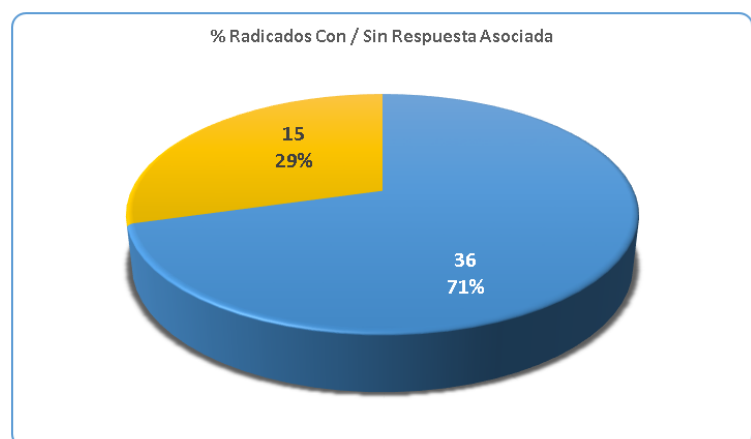
Fuente: Tabla dinámica OCI

Por otra parte, de los 51 radicados que componen la muestra y que se reportan clasificados como PQRSDf en el Sistema de Gestión Documental – SG D, según la tabla dinámica empleada para el presente ejercicio auditor, se observó, que el 71% de ellos cuentan con respuesta asociada y el 29% no cuentan con respuesta asociada, como se observa continuación:

Tabla No. 6

Radicados Con / Sin Respuesta Asociada	
Con Respuesta Asociada	36
Sin Respuesta Asociada	15
Total	51

Grafica No. 8



De la muestra seleccionada, se evidencio que los siguientes radicados de entrada se tramitaron fuera de los tiempos establecidos para dar respuesta, según el Procedimiento Gestión de PQRSDf – código MIS7-P-002 vigencia 17 de junio de 2021:

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

Tabla No. 4

RADICADOS LOS CUALES FUERON TRAMITADOS FUERA DE TIEMPO	
Derecho de Petición	
Radicado	Días vencido
20241003041522	1
20241003122942	22
Recurso de Reposición y Otros Requerimientos	
Radicado	Días vencido
20241002826262	6
20241003121062	27
20241002912382	2
Solicitud de Información y Consultas	
Radicado	Días vencido
20241002821342	22
20241002874002	1
20241003034902	39
20241003138592	7
20241003144782	2
20241003158112	9

Radicados tramitados fuera de tiempos I Semestre 2024 – Muestra Base GAPCC

Con base a la información anterior, se pudo establecer que 11 de los radicados tomado de la muestra, están por encima de los tiempos promedios de respuesta a las solicitudes (PQRSDF) asignadas. De igual forma se evidencio que los radicados que se relacionan a continuación no cuenta con respuesta alguna.

- 20241002870832
- 20241002976432
- 20241003052952
- 20241003138592

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

- ✓ 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: 44 que equivale al 92%.
- ✓ Repositorio Documental ANM: 6 que equivale al 8%.

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 entre el 1 de enero al 30 de junio de 2024.

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

Para este periodo el Grupo de Atención, Participación Ciudadana y Comunicaciones identificó para el PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE PQRSDF CÓDIGO: MIS7-P-002. V 4. del 17 de junio de 2021 el siguiente riesgo de gestión asociado a la gestión de PQRSDF:

5.2.1 RIESGOS DE GESTIÓN:

El Grupo de Atención, 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:

Proceso	RIESGOS DE GESTIÓN		CAUSAS	
	Código riesgo de gestión	Riesgo/evento de riesgo de gestión	Codigo de la Causa	Causas raíz / Fuentes de riesgo
Atención Integral y servicios a grupos de Interés - Comunicaciones	MIS7RG0002	Incumplimiento a la normatividad de los terminos de respuesta para tramitar las PQRS	CAU0147	PQRS sin respuesta asociada o sin registro de la gestión adelantada por parte del responsable
			CAU0183	Limitaciones del recurso humano asignado para generar las alertas y hacer seguimiento efectivo a las PQRS

Fuente: Mapa de Riesgos de Gestión ANM – Vigencia 2024

Del monitoreo y evidencias cargadas por el líder del proceso en la carpeta dispuesta para el efecto por la entidad para el Primer Semestre de 2024, 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.

5.2.2 RIESGOS DE CORRUPCIÓN:

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

Proceso	RIESGOS DE CORRUPCIÓN		CAUSAS	
	Código riesgo de corrupción	Riesgo/evento de riesgo de corrupción	Codigo de la Causa	Causas raíz / Fuentes de riesgo
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.	CAURC0046	Manipulación de cifras y datos en la elaboración de los informes de PQRSD

Fuente: Mapa de Riesgos de Gestión ANM – Vigencia 2024

Del monitoreo y evidencias cargadas por el líder del proceso en la carpeta dispuesta para el efecto por la entidad para el Primer cuatrimestre de 2024, 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.

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

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.

Revisado el aplicativo ISOLUCION se evidencio 1 oportunidad de mejora pendiente de tratamiento y asociada al Procedimiento Gestión de PQRSDf asignadas desde la Oficina de Control Interno bajo los No. 1336 en el marco del Informe de Auditoría Interna No. ANM-OCI-008-2024, razón por la cual, en cumplimiento al Rol de evaluación y seguimiento asignado a la Oficina de Control Interno en el marco de lo establecido en el Decreto 648 de 2017, se recomienda al Grupo de Atención Participación Ciudadana y Comunicaciones la importancia de gestionar los planes de mejoramiento cargados en el aplicativo ISOLUCION para avanzar en la mejora de los procesos y procedimientos adoptados por la entidad.

6. OPORTUNIDADES DE MEJORAMIENTO

Atendiendo lo manifestado por el equipo auditor en el acápite de resultados, la Oficina de Control Interno actuando con fundamento en los roles establecidos en el artículo 2.2.21.5.3 del Decreto 1083 de 2015, consigna las siguientes recomendaciones y no conformidad directamente relacionadas con los Objetivos Específicos desarrollados en el Capítulo 5 del presente informe:

RECOMENDACIONES CON ENFOQUE PREVENTIVO:

1. El equipo auditor, recomienda a las Dependencias revisar la razón por la cual se presentaron los radicados extemporáneos por medio de la herramienta SGD y en el evento de ser necesario adelantar las acciones correctivas que haya lugar.
2. Gestionar los planes de mejoramiento cargados en el aplicativo ISOLUCION y pendientes de tratamiento por parte del Grupo de Atención, Participación Ciudadana y Comunicaciones para avanzar en la mejora de los procesos y procedimientos adoptados por la entidad.
3. Se revise por parte del Grupo de Atención, Participación Ciudadana y Comunicaciones el seguimiento a las actividades de control y las evidencias generadas como implementación de los controles relacionadas con el Riesgo de Gestión MIS7RG002 y de considerarlo oportuno con base en las conclusiones que arroja el presente informe, se adelante la activación del plan de contingencia y se proceda de conformidad con lo indicado en el Procedimiento Gestión Integral de Riesgos y Oportunidades CÓDIGO: EST1-P-003, actividad No. 38 del numeral 7.1.

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 los radicados Nos. 20241002870832, 20241002976432, 20241003052952 y 20241003138592, no cuentan con respuesta y 11 radicados, no se dio respuesta en términos.

Anexo 1:

[Muestra PQRSDf](#)