

 Agencia Nacional de Minería	EVALUACIÓN, CONTROL Y MEJORA	CÓDIGO: EVA1-P-008-F-006
	FORMATO	VERSIÓN: 1
	INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN	FECHA: 10/mar./2025



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

SEGUNDO SEMESTRE DE 2024

**INFORME DE AUDITORIA INTERNA
INFORME DEFINITIVO**

Wilma Rocío Bejarano Gaitán
Jefe Control Interno

Equipo Auditor:

Harlyn Javier Pinto Ustate
Jeison Jose Neira Henao

OFICINA DE CONTROL INTERNO

ABRIL DE 2025

ANM-OCI-020–2025

 Agencia Nacional de Minería	EVALUACIÓN, CONTROL Y MEJORA	CÓDIGO: EVA1-P-008-F-006
	FORMATO	VERSIÓN: 1
	INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN	FECHA: 10/mar./2025

TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETIVO GENERAL	3
2. OBJETIVOS ESPECIFICOS	3
3. ALCANCE	3
4. METODOLOGÍA	4
5. RESULTADOS	5
6. OPORTUNIDADES DE MEJORAMIENTO	20

 Agencia Nacional de Minería	EVALUACIÓN, CONTROL Y MEJORA	CÓDIGO: EVA1-P-008-F-006
	FORMATO	VERSIÓN: 1
	INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN	FECHA: 10/mar./2025

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 el procedimiento aplicado (código MIS7-P-002, versión 4 del 17/Jun/2021), a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones – PQRSDf, interpuestas ante la Entidad durante el segundo semestre del año 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 no materialización de riesgos de gestión ni 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 2024.
- Realizar el seguimiento a las acciones abiertas y a los planes de mejoramiento producto de las auditorías realizadas 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 2024, en el nivel central y desconcentrado de la entidad, a través de la solicitud de bases de datos proporcionadas 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.

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 de Gestión EVA1-P-008 Versión 1 del 25 de marzo de 2025.

- **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 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.

 Agencia Nacional de Minería	EVALUACIÓN, CONTROL Y MEJORA	CÓDIGO: EVA1-P-008-F-006
	FORMATO	VERSIÓN: 1
	INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN	FECHA: 10/mar./2025

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 (Constitución Política de Colombia, Ley 1755 de 2015, Ley 1437 de 2011, Ley 87 de 1993 y Ley 1474 de 2011) 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 y procedió a notificar a los auditados el 14 de febrero de 2025, 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 el aplicativo de muestreo propuesto por el Departamento Administrativo de la función pública, la cual se encuentra referenciada en la [Guía de auditoría interna basada en riesgos para entidades públicas -versión 4 \(Página 64\)](#); 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 34.673 PQRSDF compartidas en 6 bases de datos por el Grupo de Atención, Participación Ciudadana y Comunicaciones, 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 2024. 2) bases de datos correspondientes al segundo semestre del 2024, enviadas mediante correo electrónico, por el Grupo de Atención, Participación Ciudadana y Comunicaciones correspondiente y 3) [Informe de Gestión Segundo Semestre 2024](#), publicado en la página Web de la entidad.

El universo de la muestra se conformó con un total de 34.673 radicados de PQRSDF, aplicando técnica de muestreo estadístico sobre la información compartida por el Grupo de Atención, Participación Ciudadana y Comunicaciones.

Adicionalmente, 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, 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 cual fue actualizado a la versión 5 el 13 de febrero de 2025 y publicado en la plataforma Isolución.

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 127 PQRSDF. En el siguiente enlace se relacionan los

 Agencia Nacional de Minería	EVALUACIÓN, CONTROL Y MEJORA	CÓDIGO: EVA1-P-008-F-006
	FORMATO	VERSIÓN: 1
	INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN	FECHA: 10/mar./2025

datos de los radicados seleccionados como la muestra:

- [PQRSDF](#)

5. RESULTADOS

5.1. Análisis radicados exportados de la plataforma SGD: *Información reportada por el Sistema de Gestión Documental-SGD, que administra la entidad frente a información proporcionada por el GAPCC.*

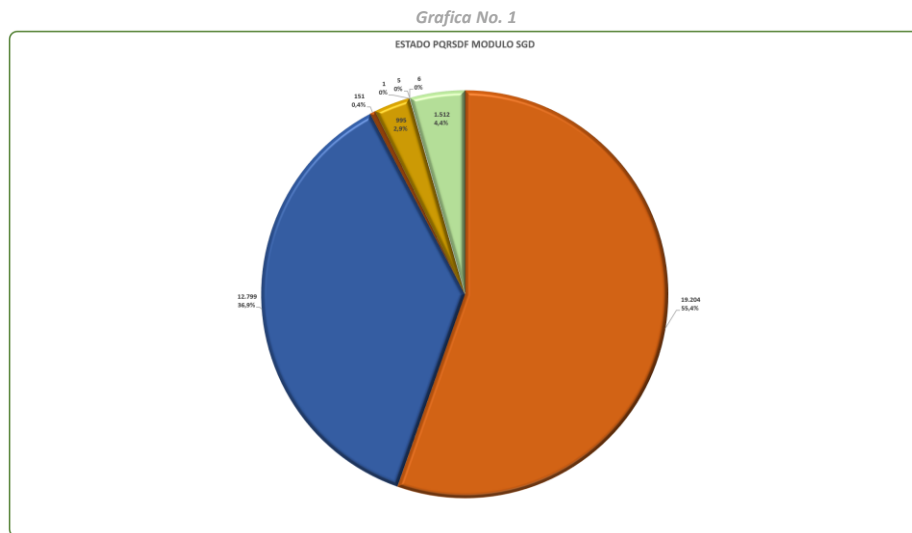
Una vez exportada y analizada la información correspondiente al periodo comprendido entre el 1 de julio y el 31 de diciembre de 2024, desde la plataforma Administración Módulo de Gestión de Comunicaciones - SGD que administra la entidad, la OCI evidenció un registro de 41.005 radicados de entrada para el periodo auditado, de las cuales 34.673 fueron tipificadas como PQRSDF, 3.644 tipificadas como no PQRSDF y 2.688 sin ninguna tipificación, como se aprecia en la siguiente imagen:



Radicados Entrada SGD
Fuente: Plataforma SGD Consulta/Administración ANM

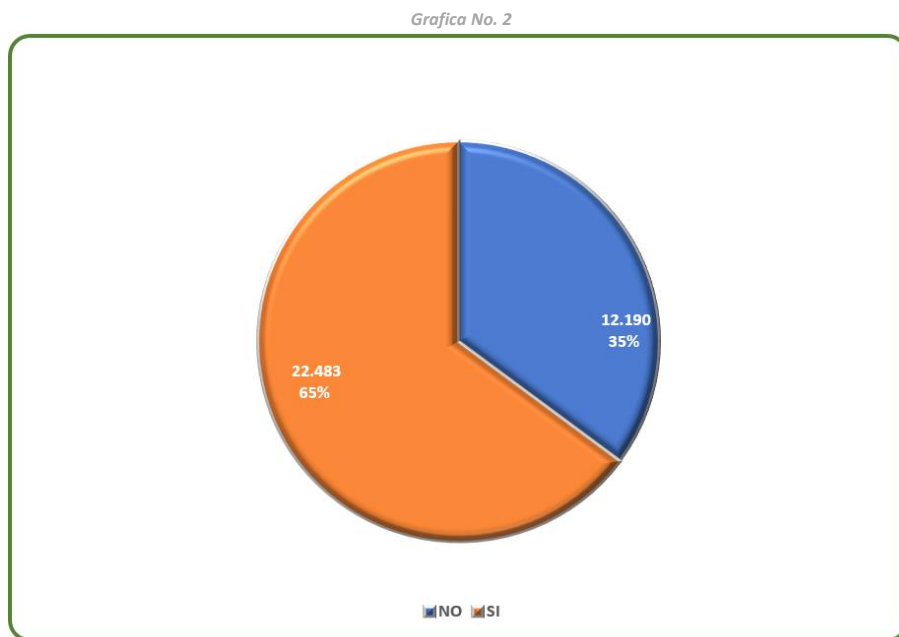
Ahora bien, de las 34.673 tipificadas como PQRSDF, en el aplicativo SGD, se observó que las PQRSDF en estado **ASIGNADA** con 19.204 (55.4%), **CERRADA** con 12.799 (36.9%), **CREADA** con 151 (0.4%), **ELABORACIÓN DE RESPUESTA** con 995 (2.9%), **EN REPARTO** con 1 (0%), **GESTIÓN COMPARTIDA** con 5 (0%), **PENDIENTE DIGT.** Con 6 (0%) y **RADICADA** con 1.512 (4.4%), como se puede observar en la siguiente gráfica:

 Agencia Nacional de Minería	EVALUACIÓN, CONTROL Y MEJORA	CÓDIGO: EVA1-P-008-F-006
	FORMATO	VERSIÓN: 1
	INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN	FECHA: 10/mar./2025



Estados PQRSDF Reportadas SGD - il Semestre 2024
Fuente: Base de Datos - Plataforma SGD Consulta/Administración ANM

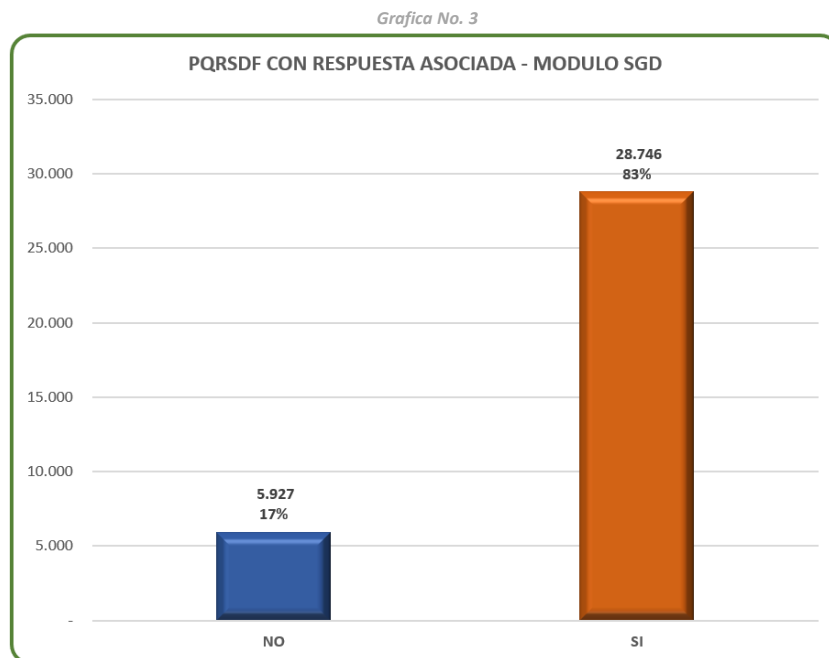
Por otra parte, la siguiente gráfica representa el análisis de los radicados recibidos en el proceso de PQRSDF y su relación con títulos mineros, se evidencio que de las PQRSDF (65%) están relacionadas con títulos mineros, lo que sugiere que este es un tema de alta relevancia dentro de la gestión de solicitudes.



PQRSDF SGD Títulos Mineros - il Semestre 2024
Fuente: Base de Datos - Plataforma SGD Consulta/Administración ANM

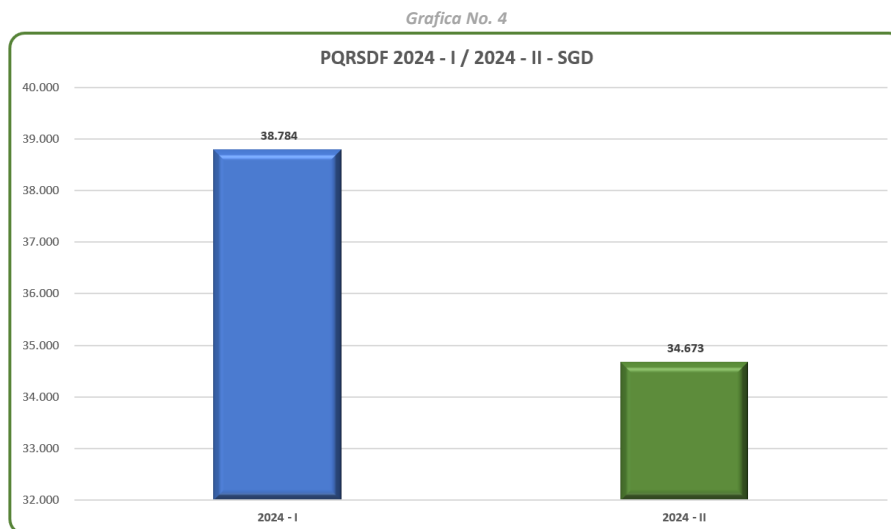
 Agencia Nacional de Minería	EVALUACIÓN, CONTROL Y MEJORA	CÓDIGO: EVA1-P-008-F-006
	FORMATO	VERSIÓN: 1
	INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN	FECHA: 10/mar./2025

Se evidencio que de los 34.673 radicados recibidos categorizados como PQRSDF, en relación con la existencia de una respuesta asociada, el 83% de los radicados han sido atendidos con una respuesta formal, de los demás radicados, no se evidencia respuesta asociada.



PQRSDF SGD Con Respuesta Asociada - ii Semestre 2024
Fuente: Base de Datos - Plataforma SGD Consulta/Administración ANM

Se valido que, durante el segundo semestre de 2024, la cantidad de PQRSDF recibidas disminuyó un 10,6% en comparación con el primer semestre de la misma vigencia.



PQRSDF SGD Comparación I y II Semestre 2024
Fuente: Base de Datos - Plataforma SGD Consulta/Administración ANM

 Agencia Nacional de Minería	EVALUACIÓN, CONTROL Y MEJORA	CÓDIGO: EVA1-P-008-F-006
	FORMATO	VERSIÓN: 1
	INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN	FECHA: 10/mar./2025

- Comparación de radicados por semestre:
 - ✓ Primer semestre 2024: 38.784 PQRSDf recibidos.
 - ✓ Segundo semestre 2024: 34.673 PQRSDf recibidos.
 - ✓ Variación absoluta: 4.111 PQRSDf menos en el segundo semestre.
 - ✓ Variación porcentual: Disminución del 10,6% en la cantidad de PQRSDf recibidas.

5.2. ANÁLISIS BASE DE DATOS PQRSDf ENVIADA POR EL GRUPO DE ATENCION, PARTICIPACION CIUDADANA Y COMUNICACIONES - GAPCC:

5.2.1 Análisis de la Diferencia de PQRSDf Registrados en el SGD y la Base del GAPCC

Una vez realizada la consulta en las 2 fuentes de información, se pudo visualizar que en el aplicativo SGD las PQRSDf radicadas en el periodo del 1 de julio al 31 de diciembre de 2024, arrojaron un total de 34.673, mientras que en la base de datos suministrada por el Grupo de Atención y Participación Ciudadana y Comunicaciones, se evidencia un reporte de 30.323 solicitudes de PQRSDf, lo que muestra una diferencia entre el aplicativo SGD (34.673) y el GPCC (30.323) de 4.350 radicados, tal y como se observa en la siguiente tabla.

Tabla No. 1

MES	SGD	GAPCC	DIFERENCIA
julio	7.111	6.364	747
agosto	6.045	4.008	2.037
septiembre	5.202	4.351	851
octubre	6.809	6.565	244
noviembre	5.147	5.004	143
diciembre	4.359	4.031	328
TOTAL	34.673	30.323	4.350

Comparación PQRSDf recibidas SGD vs GAPCC - Reporte II Semestre 2024

Oportunidad de Mejora No. 1:

El equipo auditor observo que existe una discrepancia significativa, de 4.350 PQRSDf entre el SGD y la base de datos manejada por el GAPCC, representando un 12,5% de diferencia; se observa que la mayor disparidad ocurre en agosto (2.037 registros), lo que sugiere un posible problema en la sincronización de datos durante ese mes. Esta brecha puede afectar la toma de decisiones y la atención en los términos contemplados en la Ley 1755 de 2015.

Recomendación:

Se considera necesario realizar un análisis detallado de la causa de esta discrepancia y tomar medidas correctivas para garantizar la integridad y confiabilidad de la información registrada, con el fin de atender todas las solicitudes dentro de los términos de Ley.

 Agencia Nacional de Minería	EVALUACIÓN, CONTROL Y MEJORA	CÓDIGO: EVA1-P-008-F-006
	FORMATO	VERSIÓN: 1
	INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN	FECHA: 10/mar./2025

5.2.2 Análisis de las PQRSDF Recibidas en el 2024

Se analizan las PQRSDF registradas en los dos semestres de 2024 según las dos fuentes de información:

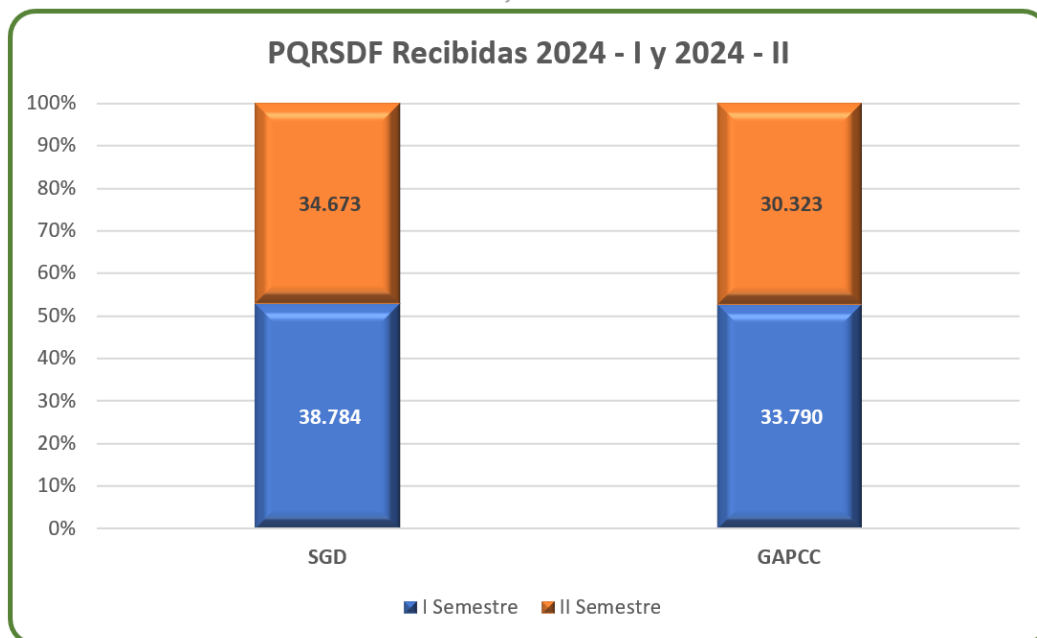
Tabla No. 2

PQRSDF Recibidas 2024 - I y 2024 - II			
Semestre	SGD	GAPCC	DIFERENCIA
I Semestre	38.784	33.790	4.994
II Semestre	34.673	30.323	4.350
TOTAL AÑO	73.457	64.113	9.344

Diferencia PQRSDF recibidas I y II Semestre 2024

Observaciones Claves:

Grafica No. 5



PQRSDF Recibidas SGD y GAPCC Comparación I y II Semestre 2024

Fuente: Base de Datos - Plataforma SGD y GAPCC

- Se observa una disminución en la cantidad de PQRSDF registradas en el segundo semestre en ambas fuentes de información:
 - ✓ SGD: 4.111 PQRSDF menos (-10,6%).
 - ✓ GAPCC: 3.467 PQRSDF menos (-10,3%).
- La diferencia entre el total reportado por SGD y GAPCC es de 9.344 registros, lo que evidencia inconsistencias entre ambas fuentes de información.

 Agencia Nacional de Minería	EVALUACIÓN, CONTROL Y MEJORA	CÓDIGO: EVA1-P-008-F-006
	FORMATO	VERSIÓN: 1
	INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN	FECHA: 10/mar./2025

5.2.3. Análisis de la Distribución de PQRSDF Asignadas por Dependencia:

La información presentada muestra el total de PQRSDF asignadas a cada dependencia, reflejando el volumen de solicitudes tramitadas en el periodo analizado.

Cantidades de PQRSDF por Dependencia:

Tabla No. 3

Dependencia	Total
Puntos de Atencion Regional	8.622
Vicepresidencia de Seguimiento Control y Seguridad Minera	6.975
Grupo de Regalias y Contraprestaciones Economicas	2.966
Vicepresidencia Contratacion y Titulacion Minera	2.927
Par Nobsa	818
Grupo de Seguimiento y Control Zona Centro	777
Par Medellin	727
Vicepresidencia Promocion y Fomento	587
Grupo de Catastro y Registro Minero	490
Grupo de Contratacion Minera	455
Vicepresidencia Administrativa y Financiera	394
Par Cartagena	368
Par Ibagué	325
Par Manizales	323
Grupo Socio Ambiental	308
Par Cúcuta	305
Par Bucaramanga	301
Grupo de Cobro Coactivo	273
Par Valledupar	258
Grupo de Proyectos de Interes Nacional	243
Grupo de Fomento	227
Par Cali	226
Par Pasto	207
Grupo de Evaluacion de Modificaciones a Titulos Mineros	192
Grupo de Legalizacion Minera	182
Grupo de Evaluacion de Estudios Tecnicos	137
Presidencia	91
Oficina Asesora Juridica	81
Grupo de Gestion de Notificaciones	68
Oficina de Tecnologia e Informacion	62
Grupo de Defensa Juridica	46
Grupo de Gestión del Talento Humano	42
Grupo de Servicios Administrativos	40
Grupo de Control Interno Disciplinario	39
Oficina de Control Interno	37
Grupo de Seguimiento y Control Zona Occidente	35
Grupo de Recursos Financieros	32
Vicepresidencia de Promocion y Fomento	30
Grupo de Seguridad y Salvamento Minero	23
Grupo Nacional de Seguimiento y Control	18
Grupo de Contratación	14
Estaciones de Salvamento Minero Cucuta	10
Grupo de Atencion Participacion Ciudadana y Comunicaciones	9
Estaciones de Salvamento Minero Nobsa	7
Grupo de Seguimiento y Control Zona Norte	7
Grupo de Promoción	6
Par Quibdo	6
Grupo de Planeacion	3
Estaciones de Salvamento Minero Ubate	2
Grupo de Seguridad y Salvamento Minero Bucaramanga	1
Grupo de Seguridad y Salvamento Minero Marmato	1
Total general	30.323

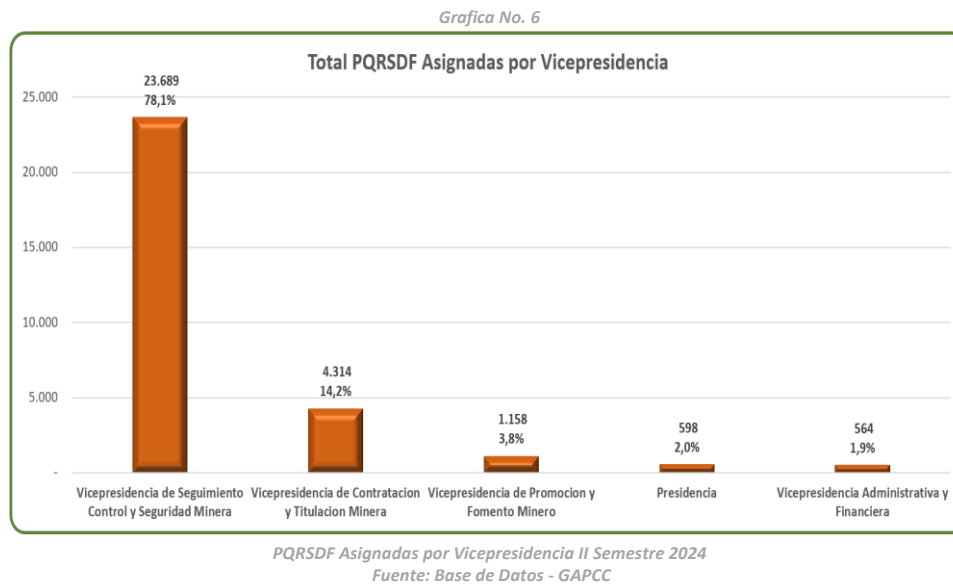
PQRSDF Recibidas por Dependencia - II Semestre 2024

Fuente: Base de Datos - GAPCC

 Agencia Nacional de Minería	EVALUACIÓN, CONTROL Y MEJORA	CÓDIGO: EVA1-P-008-F-006
	FORMATO	VERSIÓN: 1
	INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN	FECHA: 10/mar./2025

5.2.4. PQRSDF Asignadas por Vicepresidencia:

El análisis de la distribución de PQRSDF asignadas por vicepresidencia evidencia diferencias en los volúmenes tramitados por cada área. La Vicepresidencia de Seguimiento, Control y Seguridad Minera registra la mayor cantidad con 23.689 (78.1%) solicitudes, seguida por la Vicepresidencia de Contratación y Titulación Minera con 4.314 (14.2%).



Por su parte, la Vicepresidencia de Promoción y Fomento gestionó 1.158 (3.8%) PQRSDF, mientras que la Presidencia tramitó 598 (2.0%) y la Vicepresidencia Administrativa y Financiera 564 (1.9%).

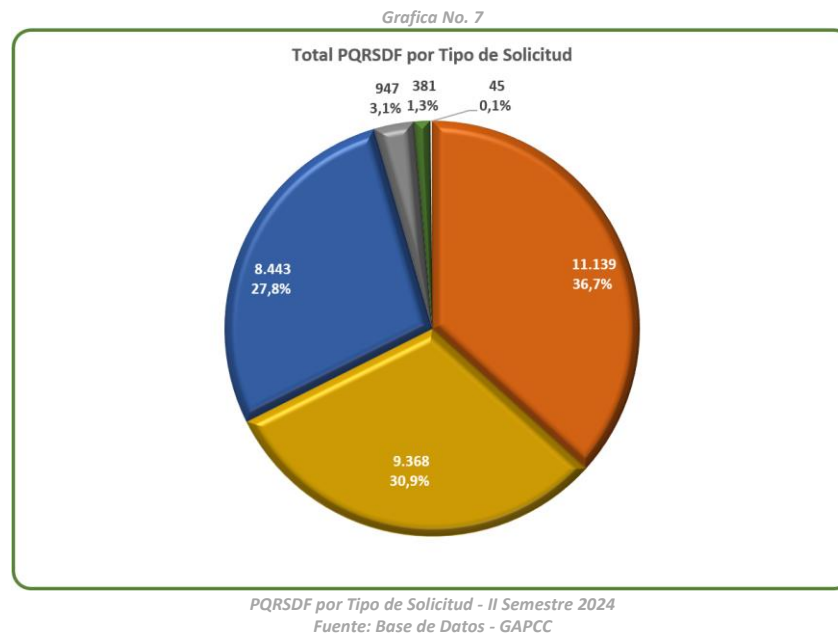
Estos datos reflejan la distribución de las solicitudes entre las distintas áreas, mostrando variaciones en la cantidad de PQRSDF tramitadas en cada una de ellas.

5.2.5. PQRSDF por Tipo de Solicitud:

El análisis de las PQRSDF registradas según su tipo de solicitud permite identificar cuáles fueron las más recurrentes durante el periodo evaluado. Se observa que el Recurso de Reposición y Otros Requerimientos concentra la mayor cantidad de solicitudes, con 11.139 registros, seguido por Solicitudes de Información y Consultas con 9.368 y Derechos de Petición con 8.443.

Por otro lado, se registraron 947 solicitudes sin tipificar, mientras que las Quejas, Denuncias, Reclamos, Sugerencias o Felicitaciones sumaron 381 y los Trámites Contáctenos fueron los menos frecuentes, con 45 casos.

 Agencia Nacional de Minería	EVALUACIÓN, CONTROL Y MEJORA	CÓDIGO: EVA1-P-008-F-006
	FORMATO	VERSIÓN: 1
	INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN	FECHA: 10/mar./2025



Estos datos permiten evidenciar la distribución de solicitudes según su naturaleza y facilitan el análisis de los tipos de requerimientos más frecuentes dentro del procedimiento de PQRSDF.

Oportunidad de Mejora No. 2:

La oficina de Control Interno en el seguimiento realizado observó, dentro de la base datos aportada por el GAPCC, que 947 solicitudes se encuentran sin tipificar, lo que evidencia un posible incumplimiento de **la actividad número 5 del Procedimiento Gestión de PQRS Código MIS7-P-002 Versión 4 del 17 de junio de 2021**, que define “Gestionar y Tipificar como PQRSF de acuerdo con la información recibida y las definiciones de PQRSF, se hace la tipificación en el Sistema aplicando la Tabla de Retención Documental”.

Recomendación:

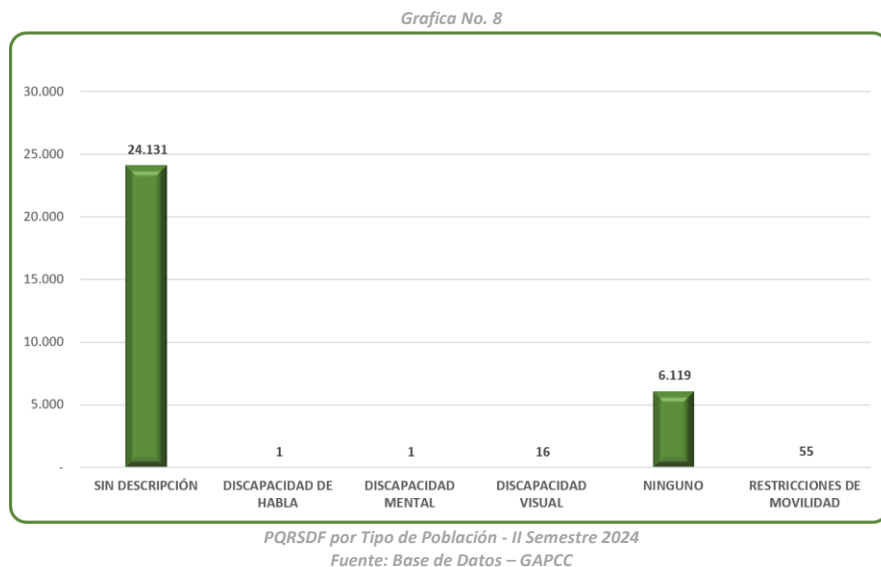
Se recomienda que se realicen las gestiones necesarias para que las comunicaciones de entrada sean tipificadas en su totalidad, de acuerdo al procedimiento establecido para la Gestión de PQRSDF y de esta manera garantizar la oportunidad de la respuesta a cada una de estas, y así evitar implicaciones de orden legal.

5.2.6. PQRSDF por Tipo de Población:

El análisis de las PQRSDF según el tipo de población evidencia que la mayoría de las solicitudes (24.131 casos) no cuentan con una descripción específica sobre la condición de la población solicitante. Por otro lado, 6.119 registros corresponden a personas sin ninguna condición especial, mientras que 55 casos fueron presentados por ciudadanos con restricciones de movilidad.

 Agencia Nacional de Minería	EVALUACIÓN, CONTROL Y MEJORA	CÓDIGO: EVA1-P-008-F-006
	FORMATO	VERSIÓN: 1
	INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN	FECHA: 10/mar./2025

En menor proporción, se identificaron 16 solicitudes de personas con discapacidad visual, 1 caso correspondiente a discapacidad de habla y 1 a discapacidad mental.



Estos datos reflejan que la mayor parte de las solicitudes (79.57%) no incluyen información detallada sobre la población que las presenta, lo que podría influir en la capacidad de respuesta diferenciada para grupos con necesidades específicas.

Recomendación No. 1:

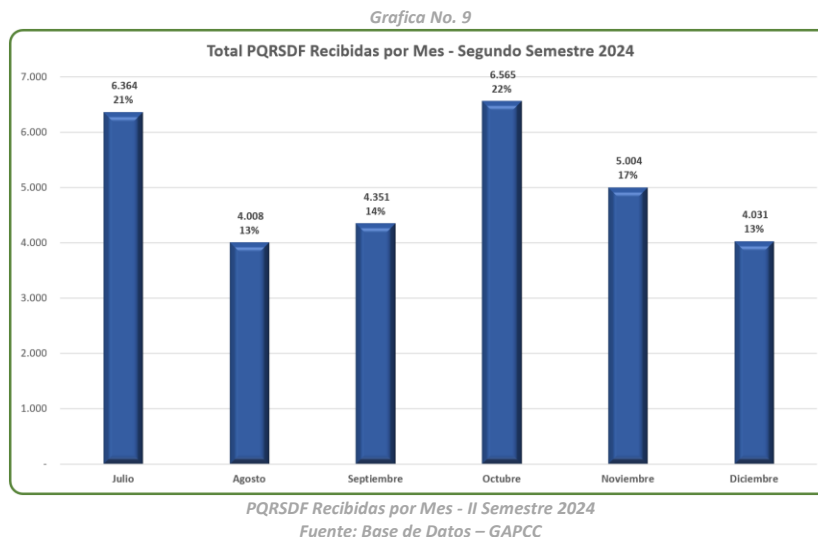
Se recomienda implementar mecanismos que reduzcan el alto número de PQRSDF sin tipificación de la población solicitante (24.131 casos), ya que la falta de esta información limita la posibilidad de realizar análisis más precisos y de ofrecer una atención diferenciada según las necesidades de los ciudadanos.

5.2.7. PQRSDF Recibidas por Mes:

El análisis de las PQRSDF recibidas en el segundo semestre de 2024 muestra fluctuaciones en la cantidad de solicitudes recibidas mes a mes. Octubre se destaca como el mes con la mayor cantidad de PQRSDF registradas (6.565 casos), seguido de julio con 6.364 solicitudes.

Por otro lado, noviembre presenta una reducción, con 5.004 registros, mientras que septiembre y agosto mantienen cifras similares con 4.351 y 4.008 solicitudes respectivamente. Diciembre es el mes con el menor número de registros (4.031 casos).

 Agencia Nacional de Minería	EVALUACIÓN, CONTROL Y MEJORA	CÓDIGO: EVA1-P-008-F-006
	FORMATO	VERSIÓN: 1
	INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN	FECHA: 10/mar./2025



El análisis de estos datos ayuda a comprender la distribución de las solicitudes y su comportamiento a lo largo del semestre.

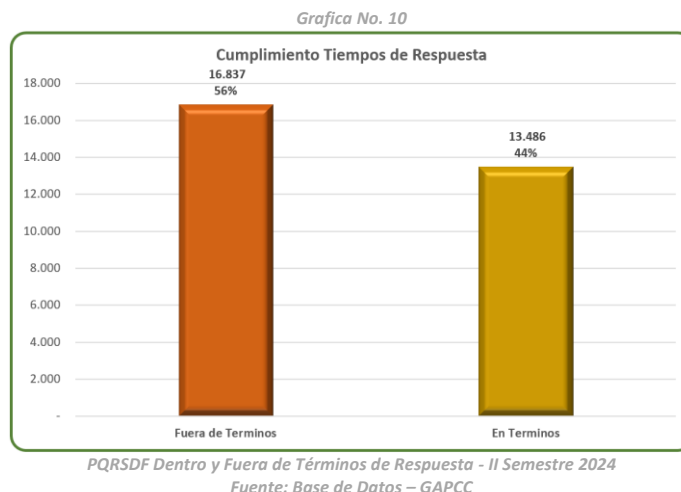
5.2.8. PQRSDF Por Cumplimiento de Términos:

El análisis del cumplimiento de los tiempos de respuesta en la gestión de PQRSDF refleja que:

- 13.486 (44%) solicitudes fueron respondidas dentro de los términos establecidos
- 16.837 (56%) fueron atendidas fuera del plazo establecido.

Oportunidad de Mejora No. 3:

Sin embargo, la cantidad de casos respondidos por fuera de término supera a los que fueron atendidos en el plazo estipulado, lo que representa un aspecto a considerar dentro del proceso de gestión del GRUPO.



 Agencia Nacional de Minería	EVALUACIÓN, CONTROL Y MEJORA	CÓDIGO: EVA1-P-008-F-006
	FORMATO	VERSIÓN: 1
	INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN	FECHA: 10/mar./2025

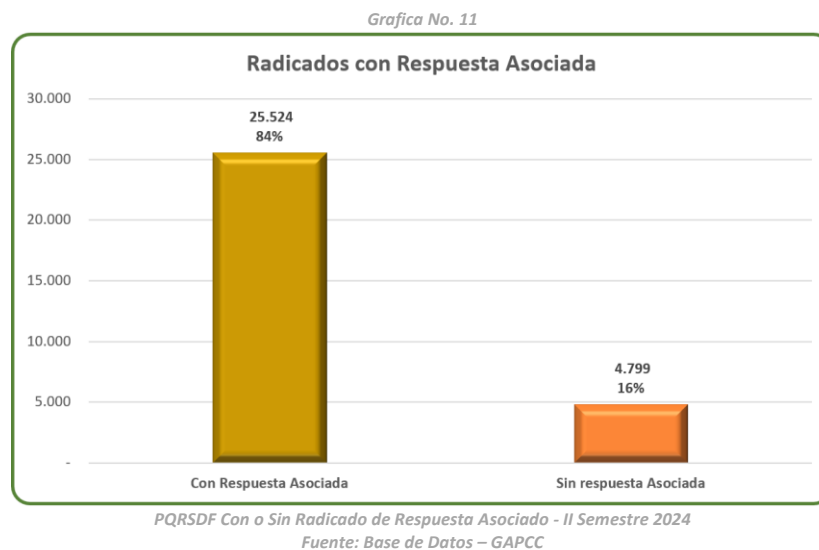
El análisis de estos datos permite identificar la necesidad de optimizar los tiempos de respuesta y mejorar la oportunidad en la gestión de las solicitudes para garantizar el cumplimiento normativo y la satisfacción de los ciudadanos, esto atendiendo lo indicado dentro del Procedimiento de Gestión de PQRSDF y de lo establecido en la Ley 1755 de 2015, que regula el derecho fundamental de petición y los términos para su resolución.

Recomendación:

La Oficina de Control Interno recomienda que se adelanten las acciones necesarias para garantizar que las respuestas a las solicitudes se emitan dentro de los plazos establecidos normativamente.

5.2.9. Radicados con Respuesta Asociada:

El análisis de la cantidad de radicados de PQRSDF con y sin respuesta asociada muestra que la mayoría de las solicitudes han sido respondidas. **25.524 solicitudes cuentan con una respuesta asociada.**



Por otro lado, **4.799 solicitudes no tienen respuesta asociada**, lo que representa una proporción aún significativa, dentro del proceso de atención. La existencia de radicados sin respuesta asociada podría afectar la percepción del cumplimiento del procedimiento y la satisfacción de los ciudadanos.

Recomendación No. 2:

La Oficina de Control Interno, de manera respetuosa recomienda al Grupo de Atención, Participación Ciudadana y Comunicaciones, que se sensibilice a las áreas sobre la importancia de asociar la respuesta al radicado de entrada, de acuerdo al **Procedimiento Interno Gestión de PQRS CÓDIGO: MIS7-P-002 VERSIÓN: 5 del 13 de febrero de 2025**; así como atender las solicitudes dentro de los términos de la Ley 1755 de 2015.

 Agencia Nacional de Minería	EVALUACIÓN, CONTROL Y MEJORA	CÓDIGO: EVA1-P-008-F-006
	FORMATO	VERSIÓN: 1
	INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN	FECHA: 10/mar./2025

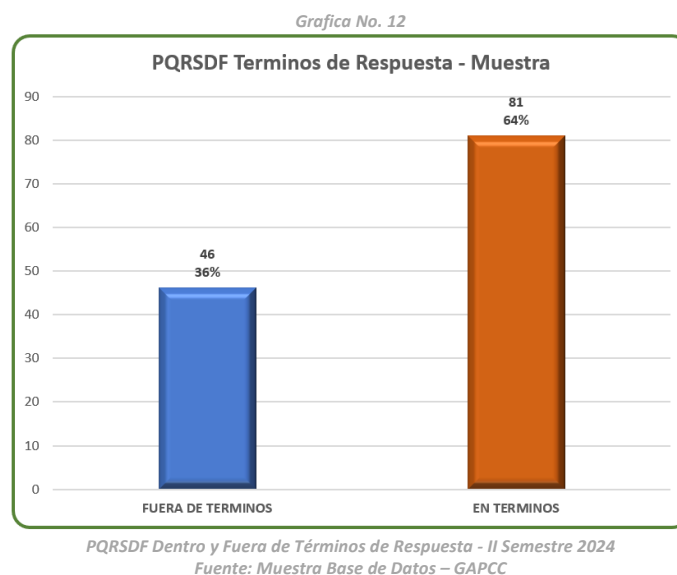
5.3. ANÁLISIS MUESTRA TOMADA DE LA BASE DE DATOS PQRSDF GRUPO DE ATENCION, PARTICIPACION CIUDADANA Y COMUNICACIONES - GAPCC:

De la información expuesta anteriormente el equipo auditor tomó como muestra aleatoria para la auditoría, un total de 127 PQRSDF.

5.3.1. PQRSDF Por Cumplimiento de Términos: En la muestra seleccionada, se evidenciaron radicados que fueron tramitados fuera de los tiempos establecidos para dar respuesta, según el Procedimiento Gestión de PQRSDF – código MIS7-P-002 vigencia 17 de junio de 2021.

El análisis de la muestra tomada de la base del GAPCC sobre los radicados respondidos dentro o fuera de los términos establecidos revela que 81 solicitudes fueron gestionadas en los tiempos establecidos, mientras que 46 fueron respondidas fuera de los plazos.

Si bien, la mayoría de las solicitudes fueron atendidas en los tiempos estipulados, un porcentaje significativo (36%) se encuentra fuera de los términos, lo que demuestra un incumplimiento al procedimiento.



Incumplimiento No. 1:

De acuerdo con lo evidenciado por la OCI se observó incumplimiento de lo establecido para el efecto en la Ley 1755 de 2015, frente a los “*Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones*” de las 46 señaladas en el presente informe como “*fuera de término*” de la muestra seleccionada de 127 PQRSDF, por lo cual debe plantearse, por parte de todas las áreas involucradas, 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

 Agencia Nacional de Minería	EVALUACIÓN, CONTROL Y MEJORA	CÓDIGO: EVA1-P-008-F-006
	FORMATO	VERSIÓN: 1
	INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN	FECHA: 10/mar./2025

Recomendación:

Es importante evaluar las causas que generan estos retrasos y fortalecer los mecanismos de gestión y control para garantizar el cumplimiento oportuno en los tiempos de respuesta.

5.3.4 Cumplimiento de Tiempos de Respuesta por Dependencia:

El análisis de los tiempos de respuesta en las diferentes vicepresidencias evidencia que todas las dependencias presentaron radicados respondidos tanto dentro como fuera de los términos establecidos.

Tabla No. 4

Vicepresidencia	EN TERMINOS	FUERA DE TERMINOS	TOTAL
Presidencia	12	12	24
Vicepresidencia Administrativa y Financiera	24	21	45
Vicepresidencia de Contratacion y Titulacion Minera	14	6	20
Vicepresidencia de Promocion y Fomento	20	2	22
Vicepresidencia de Seguimiento Control y Seguridad Minera	11	5	16
Total general	81	46	127

*Cumplimiento de Tiempos de Respuesta por Dependencia - II Semestre 2024
Fuente: Muestra Base de Datos – GAPCC*

lo anterior resalta la importancia de fortalecer en las áreas, la gestión del cumplimiento en los términos de respuesta.

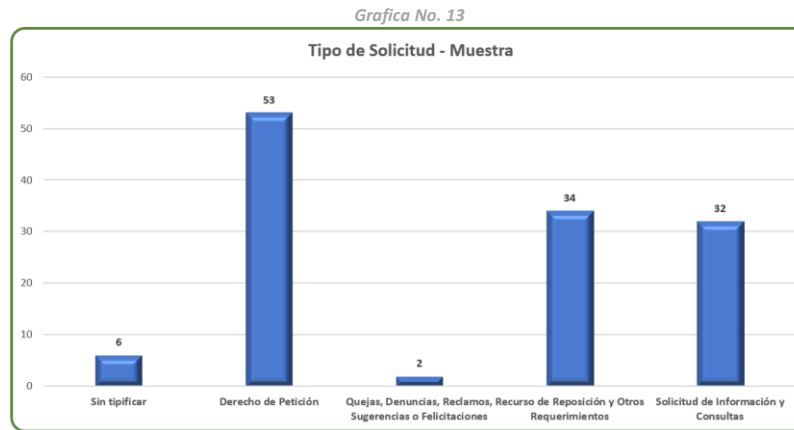
5.3.2. Tipo de Solicitud:

La muestra tomada de la base compartida por el GAPCC revela que el tipo de solicitud con mayor frecuencia corresponde a los Derechos de Petición, con un total de 53 registros. Este tipo de solicitud representa una proporción significativa dentro de la muestra, lo que resalta su importancia en el procedimiento de PQRSDf.

En segundo lugar, se encuentran los Recursos de Reposición y Otros Requerimientos, con 34 registros, seguidos por Solicitudes de Información y Consultas, con 32 casos. Ambas categorías reflejan la necesidad recurrente de los ciudadanos de obtener claridad o presentar requerimientos adicionales en sus trámites.

Por otro lado, se identificaron 2 casos de Quejas, Denuncias, Reclamos, Sugerencias o Felicitaciones, lo que indica una menor incidencia de este tipo de solicitudes dentro de la muestra. Adicionalmente, 6 registros no cuentan con tipificación, lo que podría sugerir oportunidades de mejora en la clasificación y seguimiento de las PQRSDf.

 Agencia Nacional de Minería	EVALUACIÓN, CONTROL Y MEJORA	CÓDIGO: EVA1-P-008-F-006
	FORMATO	VERSIÓN: 1
	INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN	FECHA: 10/mar./2025



Tipo de Solicitud - II Semestre 2024
Fuente: Muestra Base de Datos – GAPCC

5.4. RIESGOS:

5.4.1 RIESGOS DE GESTION:

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:

Tabla No. 5

Proceso	RIESGOS DE GESTIÓN		CAUSAS	
	Código riesgo de gestión	Riesgo/evento de riesgo de gestión	Código 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

Teniendo en cuenta lo observado en el análisis llevado a cabo por parte de la Oficina de Control Interno a las fuentes de información SGD y GAPCC en los numerales 5.2.8. y 5.3.1. del presente informe, se evidencio incumplimiento y materialización del riesgo de gestión “Incumplimiento a la Normatividad de los Términos de Respuesta para Tramitar las PQRS”.

Incumplimiento No 2:

De la revisión realizada al Mapa de Riesgos de Gestión del período auditado se pudo identificar, de acuerdo con el seguimiento realizado a las fuentes de información obtenidas de la plataforma SGD y compartidas por el GAPCC, y como se describe en los numerales 5.2.8. y 5.3.1. del presente informe, se viene reiterando la materialización del

 Agencia Nacional de Minería	EVALUACIÓN, CONTROL Y MEJORA	CÓDIGO: EVA1-P-008-F-006
	FORMATO	VERSIÓN: 1
	INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN	FECHA: 10/mar./2025

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 PQRSD CÓDIGO: MIS7-P-002. V 4. del 17 de junio de 2021, sin haber realizado su reporte al Grupo de Planeación de la ANM, como tampoco se evidencia la activación del plan de contingencia ante la materialización del riesgo, incumpliendo el procedimiento de Gestión integral de riesgos y oportunidades, Código: Est1-P-003, Versión: 6, Vigencia 30/dic/2024.

Además, se observó que la formulación del riesgo, así como sus causas y controles no siguen las recomendaciones dadas en la Guía de administración del riesgo y diseño de controles emitida por el DAFP.

Recomendación:

Establecer los mecanismos de control necesarios, a fin de garantizar que la información reportada al Grupo de Planeación, con relación al seguimiento de los riesgos de gestión realizados por la primera línea de defensa, sea veraz y previamente validada por el líder del proceso del GAPCC.

Revisar la formulación de los riesgos de gestión, y si es necesario, ajustar el mapa de riesgos de acuerdo a lo mencionado en la Guía de administración del riesgo y diseño de controles emitida por el DAFP.

5.4.2. 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 PQRSD CÓDIGO: MIS7-P-002. V 4. del 17 de junio de 2021:

Tabla No. 6

Proceso	RIESGOS DE CORRUPCIÓN		CAUSAS	
	Código riesgo de corrupción	Riesgo/evento de riesgo de corrupción	Código 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 último cuatrimestre de 2024, relacionado con los riesgos de corrupción del Proceso Atención Integral y Servicios a Grupos de Interés – Comunicaciones/Gestión PQRSD, no se reportó la materialización de riesgo de corrupción.

 Agencia Nacional de Minería	EVALUACIÓN, CONTROL Y MEJORA	CÓDIGO: EVA1-P-008-F-006
	FORMATO	VERSIÓN: 1
	INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN	FECHA: 10/mar./2025

5.5. Realizar el seguimiento a las acciones correctivas y de mejora abiertas y a los planes de mejoramiento producto de las auditorías realizadas por la Oficina de Control Interno en las vigencias anteriores.

Incumplimiento No 3:

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 con el No. 1336 en el marco del Informe de Auditoría Interna No. ANM-OCI-008-2024, y la cual también se menciona en el informe de auditoría ANM-OCI-039 2024. Lo anterior incumpliendo el procedimiento de Implementación de Acciones Correctivas y de Mejora Código: EVA1-P-004, Versión: 4, Fecha de vigencia 14/Dic/2020

Recomendación:

La Oficina de Control Interno, recomienda al Grupo de Atención Participación Ciudadana y Comunicaciones gestionar los planes de mejoramiento registrados en el aplicativo ISOLUCION, dando cumplimiento al procedimiento EVA1-P-004, para avanzar en la mejora de los procesos y procedimientos adoptados por la entidad.

6. OPORTUNIDADES DE MEJORAMIENTO

Las oportunidades de mejora y los incumplimientos identificados, de la misma forma que las recomendaciones formuladas como resultado del presente ejercicio de auditoría, enfocado en el Informe de EVALUACIÓN A LA GESTIÓN DE PQRSDF – PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES, se han consolidado y detallado en el capítulo correspondiente, titulado “**Numeral 5: Resultados**”.

Este apartado presenta un análisis de cada uno de los temas auditados, con el objetivo de generar valor, fortalecer y optimizar la gestión estratégica en cada uno de los temas evaluados, proporcionando insumos para la toma de decisiones por parte de la alta dirección.

Por lo anterior, se genera este Informe preliminar el cual será entregado al grupo auditado para su revisión y discusión, la cual debe ser remitida a la OCI por medio de correo electrónico dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su recepción.

En caso de no recibir respuesta, este informe se entenderá como definitivo y por consiguiente se deberá suscribir el correspondiente plan de mejoramiento de acuerdo al procedimiento de Implementación de Acciones Correctivas y de Mejora.

Para constancia se firma en Bogotá D.C., a los 10 días del mes de abril del año 2025

APROBACIÓN DEL INFORME DE AUDITORÍA		
Nombre Completo	Responsabilidad (cargo)	Firma
Wilma Rocio Bejarano Gaitán	Jefe Oficina de Control Interno	

 Agencia Nacional de Minería	EVALUACIÓN, CONTROL Y MEJORA	CÓDIGO: EVA1-P-008-F-006
	FORMATO	VERSIÓN: 1
	INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN	FECHA: 10/mar./2025

--	--	--