



**EVALUACIÓN A LA GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y
RECLAMOS SEGUNDO SEMESTRE 2018**

INFORME DEFINITIVO

ADRIANA GIRALDO RAMIREZ
Jefe Control Interno

AUDITOR

ANDREA BIBIANA PEÑA GOMEZ
CARLOS ANDRES TAFUR MUÑOZ

OFICINA DE CONTROL INTERNO

MARZO DE 2019

ANM-OCI-012-2019


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

TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETIVO GENERAL.....	3
2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	3
3. ALCANCE	3
4. METODOLOGÍA.....	3
5. RESULTADOS.....	4
5.1 REPORTE DE PQRS.....	4
5.1.1. ANÁLISIS BASE DE DATOS PQRS.....	7
5.1.2. VERIFICACIÓN CUMPLIMIENTO DE TÉRMINOS	8
5.2 COMPARATIVO PQRS 2017 - 2018	10
5.3 ASOCIACIÓN DE RADICADOS.....	10
5.4 TIPIFICACIÓN DE DOCUMENTOS.....	11
5.5 GESTIÓN DE BUZÓN DE SUGERENCIAS	12
5.6 CONTROLES PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE PQRS.....	13
5.7. SEGUIMIENTO PLAN DE MEJORAMIENTO	13
6. OPORTUNIDADES DE MEJORAMIENTO.....	13

 AGENCIA NACIONAL DE MINERÍA	EVALUACIÓN, CONTROL Y MEJORA	CODIGO:EVA1-P-001-F-002
	INFORME DE AUDITORIA DE GESTION	VERSIÓN 1
		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 quejas, sugerencias y reclamos, que los ciudadanos formulan y que se relacionan con el cumplimiento de la misión de la Agencia Nacional de Minería –ANM-.

2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Verificar la gestión realizada por las diferentes áreas y/o dependencias a los requerimientos de los ciudadanos.
2. Verificar la oportunidad en la atención a los requerimientos ciudadanos.

3. ALCANCE

Verificación del trámite dado por la entidad a la recepción y resolución de quejas, sugerencias y reclamos, que los ciudadanos formulan y que se relacionan con el cumplimiento de la misión de la Agencia Nacional de Minería –ANM-, en el Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, la Ley 1755 de 2015, las Circulares Internas No 007, No. 016 de 2013 y No. 004 de 2018, el cumplimiento del procedimiento interno Gestión de PQRS - Código MIS7-P-002, en el período comprendido del 1 de julio al 31 de diciembre de 2018.

4. METODOLOGÍA

Con el fin de dar a conocer el objetivo de la auditoría a realizar, se envió por parte de la Oficina de Control Interno, vía correo electrónico el día 5 de febrero de 2019, el Programa de Trabajo al enlace del Grupo de Participación Ciudadana y Comunicaciones, aprobado el 11 de febrero de 2019. Así mismo se solicitó la Base de datos de las PQRS recibidas y contestadas durante el segundo semestre de 2018, por todas las fuentes de información que tiene disponible la entidad. Así mismo se solicitó a la Oficina de Tecnología e Información acceso al sistema de información documental –SGD- con rol de consulta.

Para la elaboración del presente informe se tendrán en cuenta los términos definidos en el procedimiento EVA1-P-001 denominado Auditorías Internas, que establece lo siguiente:


EVIDENCIAS DE AUDITORÍA: Registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información que es pertinente para los criterios de auditoría y que es verificable. Definición tomada de la Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 9000:2015, Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC)”. La evidencia de auditoría puede ser cualitativa o cuantitativa, es utilizada por el auditor para determinar cuándo se cumple con el criterio de auditoría. La evidencia de auditoría se basa en la realización de entrevistas, revisión de documentos, observación de actividades y condiciones, resultados de mediciones y pruebas.

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 se 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.

SGD: Sistema de Gestión Documental

GPCC: Grupo de Participación Ciudadana y de Comunicaciones.

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

Mediante memorando 20191100264713 del 6 de marzo de 2019, se comunicó el informe preliminar para su respectiva contradicción, siendo objetado por la Vicepresidencia de Contratación y Titulación Minera mediante memorando 20192000264353 de fecha 14 de marzo de 2019, recibido en esta dependencia el 19 de marzo y por el Grupo de Participación Ciudadana y Comunicaciones a través del correo electrónico, cuyas conclusiones se observan en el presente informe definitivo.

5. RESULTADOS

La Agencia Nacional de Minería, en cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, norma que establece *“En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad”*, tiene conformado el Grupo de Participación Ciudadana y Comunicaciones, creado mediante la Resolución No. 206 del 22 de Marzo de 2013, quien se encarga de *“apoyar la implementación de los procesos y procedimientos de atención al ciudadano y PQRS, en los niveles de orientación, seguimiento y acceso a la información, entre otros, siguiendo la normatividad pendiente y los lineamientos del gobierno nacional”*, y en cumplimiento de las funciones asignadas a la Oficina de Control Interno, esta deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular.

De la información solicitada al Grupo de Participación Ciudadana y Comunicaciones, se obtuvo un reporte de 2.064 radicados, información que al verificar en el sistema SGD el 13 de Febrero de 2019, arrojó un reporte de 2.642 radicados, información que muestra una diferencia de 578 radicados, para lo cual la Oficina de Control Interno, en reunión de apertura solicitó al auditado en conjunto con la Oficina de Tecnología e Información indicar la fuente de información para realizar la auditoría, la cual se indicó la base de datos de 2.064 radicados.

La Oficina de Control Interno, utilizó la herramienta de Cálculo de Muestras para Poblaciones finitas, dispuesta por la Guía de Auditoría, del DAFP, en su caja de herramientas, que según base de datos reportada 2064 PQRS, estimamos un nivel de confianza del 90%, lo que arroja una muestra a seleccionar de 33 radicados. Adicionalmente, la entidad cuenta con los siguientes mecanismos de recepción de PQRS en cumplimiento de la Ley 1474 artículo 76 de 2011 entre los que se encuentran:

- Un espacio en la página web para la radicación de PQRS. <http://pqrs.anm.gov.co/sgd.admin/faces/public/registropqrs.jspx>
- Radicación a través del correo electrónico: contactenos@anm.gov.co
- Radicación en los puntos de correspondencia de todas las sedes de la entidad.
- Radicación a través del buzón de sugerencias.
- Orientación telefónica.

5.1 REPORTES DE PQRS

La fuente de información principal para el desarrollo del presente informe es la base de datos suministrada por el Grupo de Participación Ciudadana y de Comunicaciones, la Oficina de Control Interno, realizó el análisis a la información que actualmente arroja el sistema SGD, para el período evaluado del 1 de Julio al 31 de Diciembre de 2019, así:

Reportes SGD

Reporte del 13 de Febrero de 2019, se evidencia un total del 2642 radicados, grafica No.1

Reporte del 25 de Febrero de 2019, se evidencia un total de 2648 radicados, grafica No.2

Reporte del 28 de Febrero de 2019, se evidencia un total de 2650 radicados, grafica No.3

Gráfica No.1 Reporte de PQRS por áreas

General										
Resultados										
VICEPRESIDENC:	RECIBIDAS	% DEL TOTAL	TRASLADADAS OTRA INST.	ACCESO NEGADO INFO.	IDENTIF. RESERVADA	RESPONDIDAS	% RESPUESTA	PENDIENTES	% PENDIENTES	
Punto de Atención...	83	3.12%	0	0	2	0	0.00%	83	100.00%	
Punto de Atención...	127	4.81%	0	0	1	0	0.00%	127	100.00%	
Punto de Atención...	14	0.53%	0	0	0	0	0.00%	14	100.00%	
Oficina de Terc...	1	0.04%	0	0	0	0	0.00%	1	100.00%	
Grupo de Servit...	592	21.27%	0	2	6	0	0.00%	592	100.00%	
Presidencia	1079	40.82%	1	0	22	0	0.00%	1079	100.00%	
Punto de Atención...	5	0.19%	0	0	0	0	0.00%	5	100.00%	
Punto de Atención...	160	6.06%	0	1	2	0	0.00%	160	100.00%	
Punto de Atención...	28	1.06%	0	0	0	0	0.00%	28	100.00%	
Punto de Atención...	110	4.16%	0	0	2	0	0.00%	110	100.00%	
Punto de Atención...	107	4.05%	0	0	0	0	0.00%	107	100.00%	
Punto de Atención...	204	7.72%	0	1	2	0	0.00%	204	100.00%	
Punto de Atención...	125	4.73%	0	0	0	0	0.00%	125	100.00%	
Punto de Atención...	28	1.06%	0	1	0	0	0.00%	28	100.00%	
TOTAL	2642	0%	1	5	0	0	0.00%	2642	100.00%	

Fuente: Sistema SGD 13 de Febrero de 2019

Gráfica No.2 Reporte de PQRS por áreas

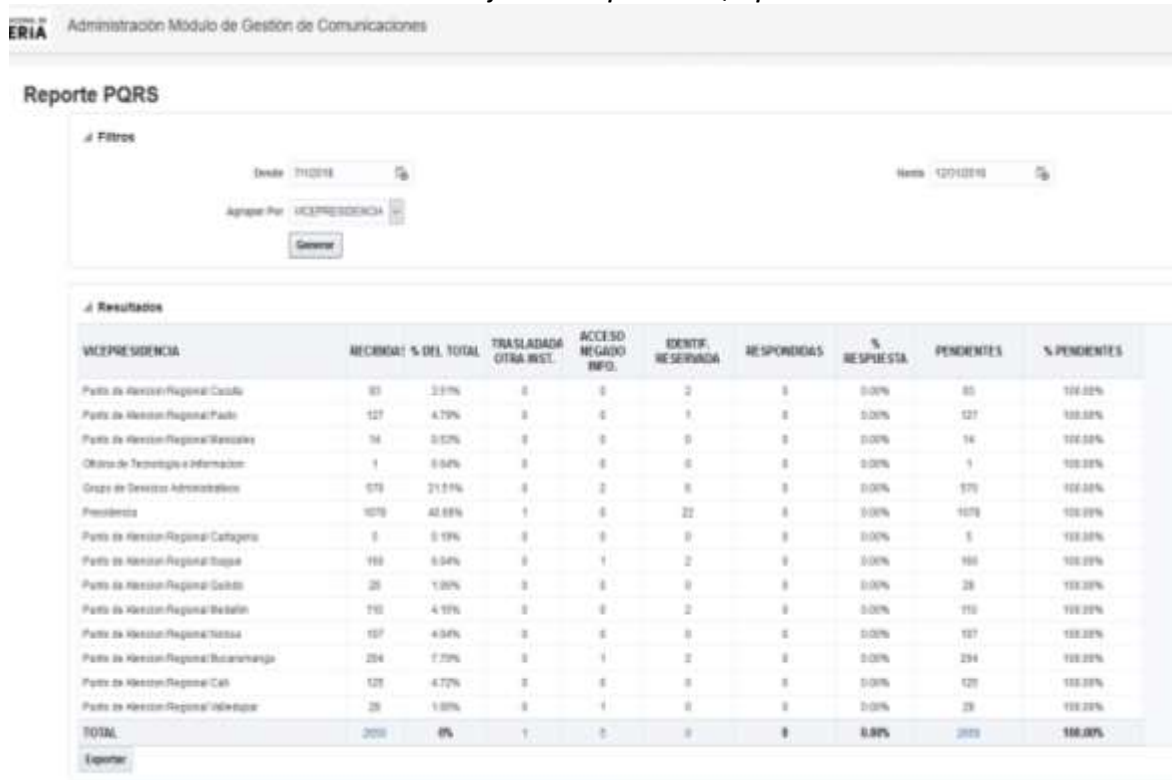
Reporte PQRS

Filtros										
Desde: 7/12/2018		Hasta: 12/01/2019								
Agrupar Por: VICEPRESIDENCIA		General								
Resultados										
VICEPRESIDENC:	RECIBIDAS	% DEL TOTAL	TRASLADADAS OTRA INST.	ACCESO NEGADO INFO.	IDENTIF. RESERVADA	RESPONDIDAS	% RESPUESTA	PENDIENTES	% PENDIENTES	
Punto de Atención...	83	3.11%	0	0	2	0	0.00%	83	100.00%	
Punto de Atención...	127	4.80%	0	0	1	0	0.00%	127	100.00%	
Punto de Atención...	14	0.52%	0	0	0	0	0.00%	14	100.00%	
Oficina de Terc...	1	0.04%	0	0	0	0	0.00%	1	100.00%	
Grupo de Servit...	592	21.45%	0	2	6	0	0.00%	592	100.00%	
Presidencia	1079	40.77%	1	0	22	0	0.00%	1079	100.00%	
Punto de Atención...	5	0.18%	0	0	0	0	0.00%	5	100.00%	
Punto de Atención...	160	5.94%	0	1	2	0	0.00%	160	100.00%	
Punto de Atención...	28	1.05%	0	0	0	0	0.00%	28	100.00%	
Punto de Atención...	110	4.16%	0	0	2	0	0.00%	110	100.00%	
Punto de Atención...	107	4.04%	0	0	0	0	0.00%	107	100.00%	
Punto de Atención...	204	7.70%	0	1	2	0	0.00%	204	100.00%	
Punto de Atención...	125	4.72%	0	0	0	0	0.00%	125	100.00%	
Punto de Atención...	28	1.05%	0	1	0	0	0.00%	28	100.00%	
TOTAL	2642	0%	1	5	0	0	0.00%	2642	100.00%	

Fuente: Sistema SGD 25 Febrero de 2019

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

Gráfica No.3 Reporte de PQRS por áreas



Fuente: Sistema SGD 28 Febrero de 2019

De las consultas realizadas por la Oficina de Control Interno en el Sistema de Gestión Documental –SGD- y cruzado con el reporte del Grupo de Participación Ciudadana (se genera del SGD pero se gestiona de manera manual), se observa:

- El sistema indica el número de peticiones recibidas, valor que como se puede observar en las gráficas No.1, 2 y 3, viene aumentando, a pesar de estar cerrado el mes de diciembre 2018.
- El sistema indica que hay cero (0) PQRS respondidas, situación que difiere de la información suministrada por el Grupo de Participación Ciudadana y de Comunicaciones.
- El sistema indica que hay el mismo número de ingresos con el mismo número de PQRS sin responder.
- El sistema SGD reporta 2642 radicados y el GPCC reporta 2064, lo que muestra una diferencia de 578 PQRS.
- El sistema muestra el mismo comportamiento frente a la generación de los reportes del primer semestre de 2018, lo que permite evidenciar que el Sistema de Gestión Documental SGD posiblemente no está generando información consistente, lo que conlleva a que el Grupo de Participación Ciudadana, realice el seguimiento de la atención de los PQRS de manera manual.

OPORTUNIDAD DE MEJORA: Se recomienda realizar un diagnóstico al Sistema de Gestión Documental SGD, con el fin de que se completen los desarrollos Tecnológicos a que haya lugar con el fin de poder garantizar la calidad y confiabilidad de la información, de tal forma que los reportes prediseñados, sea consistente en cada uno de los campos allí definidos; cantidad de radicados que ingresaron, respondidas y pendientes por

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

gestionar, de tal forma que la Entidad cuente con información previsa, evitando tener que acudir a procesos manuales que puede generar riesgo.

5.1.1. ANÁLISIS BASE DE DATOS PQRS

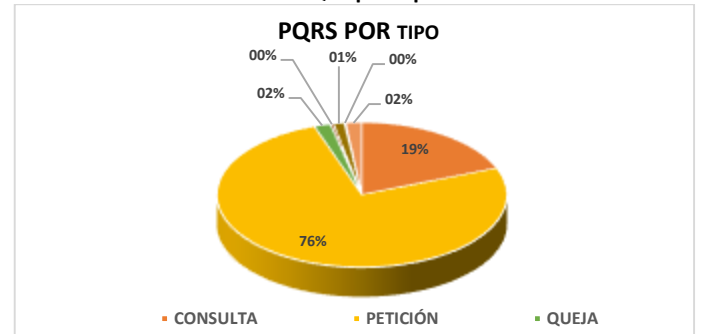
De la base de datos suministrada por el Grupo de Participación Ciudadana y Comunicaciones para el segundo semestre de 2018, se visualiza por tipo de PQRS:

Tabla No.1 PQRS por Tipo

TIPO PQRS		
CONSULTA	392	19,0%
PETICIÓN	1562	75,7%
QUEJA	38	1,8%
RECLAMO	7	0,3%
SOLICITUD	25	1,2%
SUGERENCIA	3	0,1%
SIN TIPIFICACIÓN	37	1,8%
TOTAL	2064	100%

Fuente: Base de Datos del grupo de Comunicaciones y Participación ciudadana, correo 15 febrero de 2019

Gráfica No.4 PQRS por Tipo



Fuente: Base de Datos del grupo de Comunicaciones y Participación ciudadana, correo 15 febrero de 2019

De lo anterior se evidencia lo más relevante así:

- El 75.7% de los PQRS, que equivalen a 1.562 radicados corresponden a peticiones.
- El 19% de los PQRS, que equivalen a 392 radicados, corresponden a Consultas.

Por otra parte del total de PQRS 2.064, se detalla a continuación la recepción por fuente de información y por Punto de Atención Regional, según tabla No.2

Tabla No.2 PQRS por Fuente de Información

PAR	CANTIDAD	%
PAR BUCARAMANGA	139	6,7%
PAR CALI	101	4,9%
PAR CARTAGENA	5	0,2%
PAR CUCUTA	56	2,7%
PAR IBAGUÉ	108	5,2%
PAR MANIZALES	13	0,6%
PAR MEDELLÍN	79	3,8%
PAR NOBSA	57	2,8%
PAR PASTO	81	3,9%
PAR QUIBDO	12	0,6%
PAR VALLEDUPAR	25	1,2%
SEDE CENTRAL	435	21,1%
WEB	952	46,1%
WEN	1	0,0%
TOTAL:	2064	100,0%

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

Analizados los radicados que ingresaron a la Entidad, la Oficina de Control Interno, observa:

- El 46.1% corresponde a radicados vía web, equivalente a 952 PQRS.
- Del total de radicados (952), solamente se observan 267 con respuesta de radicado asociado en la base de datos GPCC
- 83 radicados presentan observaciones generales de respuesta, sin radicado asociado.
- 602 Radicados se observan sin ningún comentario relacionado de la atención de los mismos

OPORTUNIDAD DE MEJORA: Se recomienda realizar una revisión de los 602 PQRS que no presentan respuesta asociada, de tal forma que se mitiguen riesgos de posibles incumplimientos que generen causal de mala conducta y por tanto motivo de sanción disciplinaria, tal como lo establece la circular No.004 de 2018.

5.1.2 VERIFICACIÓN CUMPLIMIENTO DE TÉRMINOS

De la base de datos suministrada por el GPCC y conforme el cálculo de la muestra a seleccionar, se revisaron 34 radicados, tal como se muestra en la siguiente tabla:

Tabla No.3 Verificación Cumplimiento de Términos de respuesta.

No.	DEPENDENCIA	RADICADO DE ENTRADA	RADICADO DE SALIDA	OBSERVACIONES OCI
1	PRESIDENCIA	20181000309732	SIN RADICADO DE SALIDA	Respuesta asociada correo electrónico del 24/07/2018
2	PRESIDENCIA	20185500576072	20189040324171	Se evidencia en el SGD Rad. PAR Bucaramanga 20189040324171 del 30/08/2018 dando respuesta al Rad. 658 No. IUS-E.2017-8312018-IUC-D2016-1132622
3	PRESIDENCIA	20181000334692	2018200026851	SGD rad de salida 2018200026851 de fechas 4/01/2019 entregado el 8/01/2019 para enviar
4	PRESIDENCIA	20185500655232	SIN RESPUESTA ASOCIADA	No aparece en el SGD el radicado de salida
5	PRESIDENCIA	20181000337322	SIN RESPUESTA ASOCIADA	No aparece en el SGD ni el radicado de entrada ni de salida
6	SEGUIMIENTO Y CONTROL	20181000309202	SIN RESPUESTA ASOCIADA	Se observa en el SGD- (Repositorio) borrador de petición elabora con membrete de la ANM sin fecha y sin respuesta asociada
7	SEGUIMIENTO Y CONTROL	20185500534462	20183320287151	Respuesta no está asociada en SGD entregado el día5/12/2018 radicado de respuesta 20183320287151 del 4/09/2018 guía de entrega del 12/09/2018
8	ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	20181000325332	SIN RESPUESTA ASOCIADA	Petición SGD no se evidencia respuesta
9	ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	20185500607662	SIN RESPUESTA ASOCIADA	Petición SGD no se evidencia respuesta
10	ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	20185500653972	SIN RESPUESTA ASOCIADA	Petición SGD no se evidencia respuesta relacionada
11	ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	20185500665782	SIN RESPUESTA ASOCIADA	Ingreso el 26/11/2018. Traslado por competencia con memorando 201890050337293 del 28/11/2018. SGD SIN RESPUESTA. VENCE EL 17/12/2018 (15 días para contestar)
12	ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	20181000336972	SIN RESPUESTA ASOCIADA	PQR- Solicitud de terminación de contrato. Mal clasificado. No tiene respuesta asociada termino 15 días
13	CONTRATACIÓN Y TITULACIÓN MINERA	20185500608662	20182100286821	Fuera de término con 41 días. Se trata de una petición.
14	CONTRATACIÓN Y TITULACIÓN MINERA	20185500655812	RESPUESTA ASOCIADA NO CORRESPONDE	El radicado 20182200317491 se encuentra asociado al radicado padre, no se observa respuesta, el contenido del radicado da respuesta al radicado 20181000326292. Petición sin respuesta.
15	CONTRATACIÓN Y TITULACIÓN MINERA	20181000336962	201930028931	Radicado de salida 201930028931 del 22/01/2019.
16	CONTRATACIÓN Y TITULACIÓN MINERA	20181000337112	2018210028741	SGD. RAD. Asociados que no corresponden al rad. Padre 20192100288891 del 03/01/2019 responde el 20185500671232 del 12/03/2018 firma Julieta Haeckermann Espinosa, entre otros
17	PROMOCIÓN Y FOMENTO	20181000314512	Sin respuesta Asociada	SGD no aparece hoy 22/02/2019 (No hay evidencia de que PQR- fue radicada se tomó como si fuera petición)
18	PROMOCIÓN Y FOMENTO	20189020325232	201841102278661	Se dio respuesta oportuna evidencias en el SGD

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

No.	DEPENDENCIA	RADICADO DE ENTRADA	RADICADO DE SALIDA	OBSERVACIONES OCI
19	SEGUIMIENTO Y CONTROL	20185500658602	SIN RESPUESTA ASOCIADA	SGD se encuentra documento padre, constancia de devolución de documentos al solicitante, pero no se encuentra respuesta la solicitud. Informativo vence 28/11/2018
20	PROMOCIÓN Y FOMENTO	20181000314302	SIN RESPUESTA ASOCIADA	NO hay documento asociado en el SGD de respuesta
21	PROMOCIÓN Y FOMENTO	20185500546482	SIN RESPUESTA ASOCIADA	SGD respuesta no está asociadas respuesta 20184110281601. no está asociada en el SGD
22	ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	20181000309452	SIN RESPUESTA ASOCIADA	SGD No tiene radicado de respuesta
23	SEGUIMIENTO Y CONTROL	20189020324022	SIN RESPUESTA ASOCIADA	Sin respuesta, 151 días vencido
24	SEGUIMIENTO Y CONTROL	20181000309462	SIN RESPUESTA ASOCIADA	Sin respuesta asociada en el SGD
25	SEGUIMIENTO Y CONTROL	20185500593932	SIN RESPUESTA ASOCIADA	No se evidencia respuesta de salida
26	SEGUIMIENTO Y CONTROL	20181000329432	SIN RESPUESTA ASOCIADA	En sistema SGD (Content) remite a radicado 20189110313401, de fecha 27/10/2018. Notificación por estado.
27	SEGUIMIENTO Y CONTROL	20189020358022	201883410280361 y 201883410280421	Atendida en término faltando un día para entregar al peticionario, no se evidencia las constancias de recibido por parte del peticionario
28	SEGUIMIENTO Y CONTROL	20189070350542	SIN RESPUESTA ASOCIADA	No se evidencia respuesta en el SGD con radicado alguno
29	SEGUIMIENTO Y CONTROL	20189090306712	SIN RESPUESTA ASOCIADA	Se evidencia constancia de entrega del 29 de noviembre de 2018, no recibido devolución del documento. No ha sido entregada
30	SEGUIMIENTO Y CONTROL	20181000336342	SIN RESPUESTA ASOCIADA	No se observa respuesta
31	SEGUIMIENTO Y CONTROL	20181000336352	SIN RESPUESTA ASOCIADA	No se observa respuesta
32	SEGUIMIENTO Y CONTROL	20181000336822	SIN RESPUESTA ASOCIADA	No se evidencia respuesta en el SGD con radicado alguno
33	CONTRATACIÓN Y TITULACIÓN MINERA	20181000331862	SIN RESPUESTA ASOCIADA	No se evidencia respuesta en el SGD con radicado alguno
34	CONTRATACIÓN Y TITULACIÓN MINERA	20189070352892	SIN RESPUESTA ASOCIADA	Radicado recibido como petición el 22 de noviembre de 2018, respuesta radicado 201821102785651 proyectada del 19 diciembre 2018, entregada al Courier de cadena 20 diciembre de 2018, y constancia de entrega del 29 de diciembre de 2018. Pasados 5 días de fecha límite, respuesta extemporánea.
35	CONTRATACIÓN Y TITULACIÓN MINERA	20181000336762	SIN RESPUESTA ASOCIADA	Radicado aparece con anexo a la petición el No. 20189860298892 del 19/11/2018, el cual fue atendido en términos, el radicado 20181000336762 no se observa respuesta.

De los 34 radicados revisados, se observa:

- 7 radicados fueron atendidos en términos.
- 4 radicados fuera de término.
- 22 radicados sin respuesta asociada en el sistema SGD.
- 1 con observaciones generales.

NO CONFORMIDAD: Se observa incumplimiento de las condiciones generales establecidas en el procedimiento de Gestión de PQRS Código: MIS7-P-002, numeral 4.3. *OBLIGACIONES EN LA RADICACIÓN Y TRÁMITE DE PQRS...* "El funcionario y/o contratista responsable debe dar respuesta a las PQRS dentro de los términos establecidos por Ley y el procedimiento", debido a que los 4 radicados que se relacionan a continuación fueron atendidos fuera del término legal establecido.

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

5.2 COMPARATIVO PQRS 2017 – 2018

Realizando un análisis comparativo del total de radicados que ingresaron a la entidad en el 2017 y 2018, se presenta el detalle en la siguiente tabla, sin embargo, es importante precisar que en el I Semestre y parte del II Semestre del 2017, la entidad tenía el Sistema de Gestión Documental ORFEO, a partir del 15 de septiembre de 2017, se implementó el sistema SGD.

Tabla No.4 Comparativo Vigencia 2017 - 2018
COMPARATIVO DE GESTIÓN DE PQRS 2017-2018

PERIODO	2017		2018	
	I SEMESTRE 2017	II SEMESTRE 2017	I SEMESTRE 2018*	II SEMESTRE 2018*
TOTAL	4.846	5.462	3.641	2.642
TOTAL POR AÑO	10.308		6.283	

Fuente de Información: Informes de Control Interno, reportes del Sistema de Gestión Documental

El comportamiento que se observa en la tabla anterior y con base en los informes generados por la Oficina de Control Interno, se observa:

- Los PQRS se aumentaron en el 2º. semestre de 2017, comparado con el 2018.
- En el año 2018, se refleja una baja en las PQRS, que llegaron a la entidad, situación que genera alarma debido a que con la inestabilidad de los reportes del sistema no se puede precisar si la información es real o no.

5.3 ASOCIACIÓN DE RADICADOS

Al verificar la asociación de radicados de salida con los radicados de entrada, conforme lo establece el procedimiento, se observa:

- El 38.86% correspondiente a 802 radicados, no presentan radicados de respuesta asociado
- El 61.04% correspondiente a 1262 radicados, tienen radicado asociado


A continuación, se presenta el detalle consolidado por áreas, según la base de datos aportada por el GPCC, de un total de 2064 radicados, así:

Tabla No.5. Verificación de respuestas asociadas

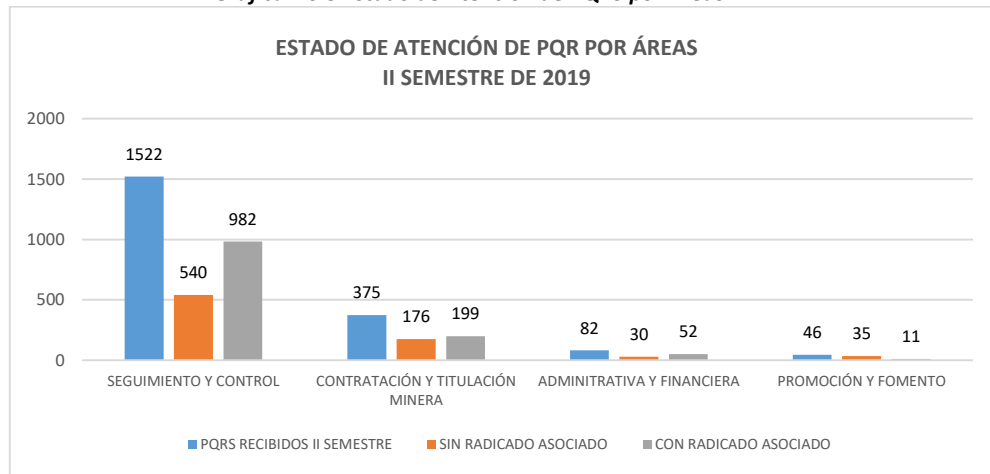
DEPENDENCIA	PQRS RECIBIDOS II SEMESTRE	SIN RADICADO ASOCIADO	CON RADICADO ASOCIADO
VICEPRESIDENCIA SEGUIMIENTO Y CONTROL	1522	540	982
VICEPRESIDENCIA CONTRATACIÓN Y TITULACIÓN MINERA	375	176	199
VICEPRESIDENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	82	30	52
VICEPRESIDENCIA PROMOCIÓN Y FOMENTO	46	35	11
PRESIDENCIA	39	21	18
TOTAL	2064	802	1262

Fuente: Base de Datos del grupo de Comunicaciones y Participación ciudadana, correo 15 febrero de 2019

De lo anterior se observa que el mayor número de radicados sin respuesta asociado se encuentra concentrado en la Vicepresidencia de Seguimiento y Control, precisamos que este incluye los Puntos de Atención Regional y así mismo Presidencia incluye las tres Oficinas Asesoras. Por otra parte es importante mencionar que los 802 radicados sin respuesta asociada, se encuentran distribuidos en 303 personas.

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

Grafica No.5 Estado de Atención de PQRS por Áreas



NO CONFORMIDAD: Se observa posible incumplimiento del procedimiento de Gestión de PQRS Código MIS7-P-002 V3 en su numeral **4.3. OBLIGACIONES EN LA RADICACIÓN Y TRÁMITE DE PQRS** “Para todas las respuestas a PQRS, se debe generar un radicado de salida en el aplicativo vigente y los radicados de respuesta deben ser asociados en el aplicativo vigente como está estipulado en el Procedimiento, con el fin de validar que se dio respuesta y hacer seguimiento y control con las respectivas estadísticas.” dado que se observa que 802 radicados no tienen la respuesta asociada, la cual se encuentra distribuida en 303 funcionarios como se observa en Anexo No. 1.

5.4 TIPIFICACIÓN DE DOCUMENTOS

De acuerdo con la base de datos aportada por el GPCC, de los 2064 radicados durante el período evaluado, solamente 758 radicados se encuentran tipificados, tal como se muestra en la siguiente tabla:

Tabla No.6 Clasificación de documentos

CLASIFICACIÓN DOCUMENTAL DE LOS DOCUMENTOS	CANTIDAD	CLASIFICACIÓN DOCUMENTAL DE LOS DOCUMENTOS	CANTIDAD
Citacion Audiencia de Conciliacion y o Pacto de Cumplimiento	1	Testigo Documental	2
Comunicaciones Enviadas	1	Cuaderno Contractual	3
Comunicaciones Recibidas	1	Documento Sobre Autorizacion Para el Suministro de Explosivos por Parte de DCCA	7
Cumplimiento del Fallo Proceso de Acciones Constitucionales	1	PQRS Entes de Control	11
Informe de Atencion de Emergencia Minera	1	Solicitud Informacion Para Uso de Explosivos	13
Mapa Geologico General	1	Cuaderno Gestion Juridica	14
Memorando Devolucion del Cobro por Imprudencia	1	Cuaderno Poliza	27
Observaciones Aclaraciones u Objeciones del Informe Tecnico de Inspeccion por Parte del Titular	1	Cuaderno Principal	34
Pago Inspecciones de Campo	1	Poliza	38
PQRS Congreso	1	PQRS Particulares	83
Solicitud Amparo Administrativo	1	Respuesta a PQRS	208
Cuaderno Economico	2	PQRS Titular	305
TOTAL	2.064	SIN CLASIFICACIÓN DOCUMENTAL	1.306

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

De lo anterior se observa:

- El 36.72% equivalente a 758 radicados se encuentran tipificados
- El 63.28% equivalente a 1306 radicados no se encuentra tipificado

Grafica No.6 Estado de Tipificación de PQRS



NO CONFORMIDAD: Se observa posible incumplimiento de las condiciones generales establecidas en el procedimiento de Gestión de PQRS CÓDIGO: MIS7-P-002, numeral 4.3. OBLIGACIONES EN LA RADICACIÓN Y TRÁMITE DE PQRS, toda vez que el procedimiento indica en su ítem 4 “*todas las PQRS deben ser tipificadas por el funcionario y contratista responsable de su respuesta*” y del total de 2064 peticiones recibidas por la entidad, el 63% presenta incumplimiento (Anexo 2. Relación de Funcionarios y/o Contratistas).

5.5 GESTIÓN DE BUZÓN DE SUGERENCIAS

La Oficina de Control Interno observó, que el GPCC realiza el control de los buzones de sugerencias, a través del diligenciamiento de actas de retiro, donde se plasma la información de los PQRS que presentan los ciudadanos, que para el período evaluado se observa que se gestionaron 40 actas distribuidas en el PAR Quibdó, Cúcuta e Ibagué, con la información de quienes participaron en la apertura del buzón y detallando que no se encontraron comunicaciones en el Buzón.

Por otra parte, se observa de manera específica que el PAR Ibagué remitió documento “ayuda de memoria”, con el registro de la apertura del buzón detallando que se recibieron 31 PQRS (30 Felicitaciones y una (1) queja con radicado 20181000299232, el cual se observa sin respuesta asociada; así mismo estos radicados no detallan la fecha en que fue presentado el PQRS por tal motivo y se relacionan en el capítulo de cumplimiento de términos.

Por otra parte, es importante mencionar que el GPCC ha realizado gestión con el fin de garantizar la recepción de las comunicaciones colocadas por los diferentes mecanismos establecidos por la entidad, como es la implementación del Formato Buzón de Sugerencia Código MIS7-P-002-F, donde se observa que adolece de campos como son la fecha en que se colocó el PQRS y la ciudad de origen.

OPORTUNIDAD DE MEJORA: Se recomienda actualizar el formato Buzón de Sugerencia Código MIS7-P-002-F, donde se garantice la inclusión de los campos de fecha y ciudad de origen, de tal forma que esto le permita a la entidad atender de manera oportuna los PQRS, generar estadísticas y toma de decisiones. Se recomienda implementar acciones que le garanticen a la entidad que se realice la gestión de los buzones de sugerencias por parte de todos los PAR de la entidad, toda vez que se desconoce con certeza si se presentaron PQRS en los PAR que no remiten las respectivas actas de apertura.

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

5.6 CONTROLES PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE PQRS

La Oficina de Control Interno realizó verificación en el procedimiento de gestión de PQRS, observando:

- En el sistema aparecen radicados asociados con una fecha, que no es fácil identificar y tener certeza de cuando fue entregado al courier de correspondencia, porque las fechas difieren.
- El sistema no permite identificar la fecha de entrega al ciudadano
- Hay duplicidad en los nombres de las dependencias que inclusive asignadas a otras áreas como el caso recursos financieros que se encuentra en la Vicepresidencia Administrativa y Financiera y en la Vicepresidencia de Contratación y Titulación Minera
- Según el reporte suministrado por el GPCC y el sistema SGD, aparecen campos sin diligenciar, lo que evidencia que la información no se está alimentando conforme los campos dispuestos como necesidad de la entidad
- No se observa la evaluación del seguimiento a la gestión de PQRS, establecida como revisión en el Comité de Gestión y Desarrollo Institucional

OPORTUNIDAD DE MEJORA: Se recomienda al Comité de Gestión y Desarrollo Institucional, efectuar el seguimiento a la gestión de PQRS tal como lo establece el procedimiento Gestión de PQRS CÓDIGO: MIS7-P-002 y documentar su análisis.


5.7. SEGUIMIENTO PLAN DE MEJORAMIENTO

Se realizó verificación y seguimiento al estado actual de los Planes de Mejoramiento, lo cual arrojó que el GPCC ha venido realizando acciones correctivas encaminadas a la actualización del procedimiento de Gestión de PQRS, inclusión del control de Buzón de Sugerencias. Igualmente, se les recomienda continuar realizando los respectivos seguimientos a los Planes de Mejoramiento que están en el aplicativo ISOLUCION.

6. OPORTUNIDADES DE MEJORAMIENTO

Se recomienda articular esfuerzos entre la Oficina de Tecnología e Información, Grupo de Servicios Administrativos y Grupo de Participación Ciudadana, para:

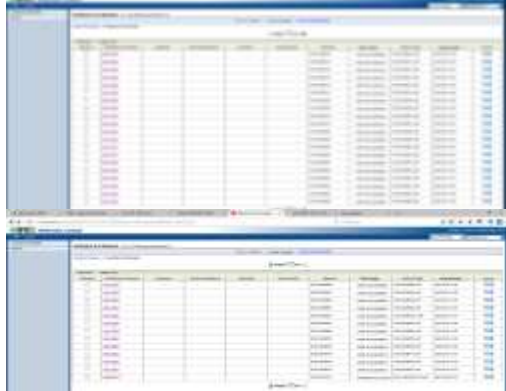
- Que se tomen los correctivos necesarios, para garantizar que el Sistema de Gestión Documental, sea la única fuente de información confiable y siempre disponible para la atención oportuna de PQRS, conforme lo establece los términos legales.
- Unir esfuerzos para garantizar que las capacitaciones sean efectivas, y estas se vean reflejados como un indicador de medición del nivel de cumplimiento de las obligaciones para atender las PQRS
- Se recomienda estabilizar el sistema, con el fin de evitar presuntos actos de corrupción
- Se recomienda establecer un riesgo de corrupción asociado al manejo del sistema de gestión documental SGD.
- Se recomienda implementar la generación de alertas adecuadas en el sistema SGD, para el debido cumplimiento en la atención de los PQRS

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

MATRIZ DE CONTRADICCIÓN

OBSERVACIÓN OFICINA DE CONTROL INTERNO	RESPUESTA DE LA VISEPRESIDENCIA DE CONTRATACIÓN Y TITULACIÓN MINERA	CONCLUSION
<p>NO CONFORMIDAD: Se observa incumplimiento de las condiciones generales establecidas en el procedimiento de Gestión de PQRS Código: MIS7-P-002, numeral 4.3. <i>OBLIGACIONES EN LA RADICACIÓN Y TRÁMITE DE PQRS...</i> "El funcionario y/o contratista responsable debe dar respuesta a las PQRS dentro de los términos establecidos por Ley y el procedimiento", debido a que los 4 radicados que se relacionan a continuación fueron atendidos fuera del término legal establecido.</p>	<p>Respeto del radicado <u>20185500608662</u> ubicado en la posición 13 de la tabla No.3, usted indica que no tiene radicado de salida; sin embargo, al revisar el SGD se encuentra asociado al radicado de salida 20182100286821 de fecha 4 de diciembre de 2018, tal como se señala en la evidencia reportada por el área.</p>	<p>SE ACEPTA PARCIALMENTE LA OBSERVACIÓN, PERO SE MANTIENE LA NO CONFORMIDAD, teniendo en cuenta que se atendió fuera de término, se acepta parcialmente la observación debido a que se encuentra radicado asociado de respuesta, No. 20182100286821 del 04/12/2018 entregado en ventanilla de correspondencia el 17 de diciembre de 2018 entregado el 27/12/2018 al peticionario, sin embargo, se precisa que no es una consulta, es una petición con 41 días fuera de término.</p>
	<p>Respeto del radicado 20185500655812 ubicado en la posición 14 de la tabla No.3, usted indica que no tiene respuesta asociada a radicado de salida; y en las observaciones se anota "20182200317494 Radicado de Salida no se encuentra en SGD, ni asociado al Radicado padre", sin embargo, al hacer la revisión el SGD se encuentra asociada la respuesta con radicado No. 20182200317491 al radicado padre con fecha de respuesta 22 de noviembre de 2018, la cual fue presentada dentro del término.</p>	<p>SE ACEPTA PARCIALMENTE LA OBSERVACIÓN, PERO SE MANTIENE LA NO CONFORMIDAD, en cuanto a que aparece asociado; el radicado de salida 20182200317491 no se observa digitalizado, pero se observa que el contenido responde a radicado 20181000326292; es decir no se atendió la petición, por LO TANTO, el radicado hace parte de la NO CONFORMIDAD y se mantiene.</p>
<p>NO CONFORMIDAD: Se observa posible incumplimiento del procedimiento de Gestión de PQRS Código MIS7-P-002 V3 en su numeral 4.3. <i>OBLIGACIONES EN LA RADICACIÓN Y TRÁMITE DE PQRS</i> "Para todas las respuestas a PQRS, se debe generar un radicado de salida en el aplicativo vigente y los radicados de respuesta deben ser asociados en el aplicativo vigente como está estipulado en el Procedimiento, con el fin de validar que se dio respuesta y hacer seguimiento y control con las respectivas estadísticas." dado que se observa que 802 radicados no tienen la respuesta asociada, la cual se encuentra distribuida en 303 funcionarios como se observa en Anexo No. 1.</p>	<p>Radicado 20181000336962 ubicado en la posición 15 de la tabla No.3, usted indica el radicado de salida No. 201930028931, y en observaciones se anota que el mismo no se encuentra asociado a un radicado padre, sin embargo, es preciso indicar que: a) Se corrige número de radicado de salida por 2019230028931, b) al consultar SGD Repositorio Documental ANM el radicado padre se encuentra relacionado al radicado de salida (tal como se muestra en la ilustración 4) y al hacer la búsqueda en SGD Consulta / Administración ANM por el radicado de salida 2019230028931, se encuentra el asunto indicado así: Respuesta Consulta con radicado No. 20181000336962, tal como se puede ver en la ilustración 5. En el caso de las comunicaciones NO tipificadas, es importante aclarar que una de las causas puede ser que en la aplicación las comunicaciones recibidas por correo contáctenos y radicador web, no pueden ser asociadas debido a que la función "Comunicación electrónica de salida" nunca ha funcionado. Es importante recordar que el SGD nunca se ha podido comunicar con el radicador web, tema ya conocido por OTI, y que el GPCC en repetidas ocasiones ha solicitado sea revisado y ajustado.</p>	<p>SE MANTIENE LA NO CONFORMIDAD, Se acepta parcialmente la observación, en cuanto la corrección del número de radicado, se verifica el radicado 2019230028931 y se observa atendido en términos, sin embargo, el radicado no se encuentra asociado al radicado padre. En cuanto al comentario del GPCC, se observa que el procedimiento no contempla exclusión de radicados por contáctenos y radicador web.</p>
<p>NO CONFORMIDAD: Se observa incumplimiento de las condiciones generales establecidas en el procedimiento de Gestión de PQRS Código: MIS7-P-002, numeral 4.3. <i>OBLIGACIONES EN LA RADICACIÓN Y TRÁMITE DE PQRS...</i> "El funcionario y/o contratista responsable debe dar respuesta a las PQRS dentro de los términos establecidos por Ley y el procedimiento", debido a que los 4 radicados que se relacionan a continuación fueron atendidos fuera del término legal establecido.</p>	<p>Radicado 20181000337112, ubicado en la posición 16 de la tabla No.3, usted indica que no tiene radicado de salida con respuesta asociada, y adicional a ello, se indica que tiene radicados asociados que no corresponden. Frente a esta situación se informa la siguiente: *El radicado que responde al radicado padre, es decir 20181000337112 y que se encuentra asociado en el SGD es el No. 201821000288741. *Al revisar en el SGD el radicado asociado de respuesta, esto es, el radicado No.20182100288741, se encuentra que el mismo está relacionado con el radicado padre.</p>	<p>Se acepta la observación en cuanto a que refiere como radicado asociado el No.20182100028741 el cual se visualiza en el sistema SGD, sin embargo, en la consulta este no se visualiza en repositorio del SGD, ni en el módulo de consultas, razón por la cual se define como petición no atendida. Radicado 20181000337112, consultado en el repositorio aparecen remisión al ministerio de Minas y Energía por competencia con radicado de salida 20192100288811 de fecha 2 de enero de 2019, del cual se envió copia al solicitante de forma extemporánea ya que se entregó el oficio al Courier de correspondencia el 15 o 16 de enero de 2019. Ya que hay dos fecha en la planilla</p>

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

		<p>De igual forma se evidencian varios radicados relacionados en la planilla de remisión lo cual al consultarlo arroja todo lo incluido en la planilla del 16 de enero de 2019, pero no se evidencio la respuesta al rad. 20181000337112, de la muestra.</p> 
	El radicado No. 20192100288891 del 3 de enero de 2019 que responde al radicado No.20185500671232 al que hacen referencia en las observaciones del punto 16 no tiene relación con el radicado evaluado.	Se acepta la observación y se retira el radicado del informe pero se resalta que este está entre los asociados en el repositorio al Rad. 20181000337112
<p>NO CONFORMIDAD: Se observa incumplimiento de las condiciones generales establecidas en el procedimiento de Gestión de PQRS Código: MIS7-P-002, numeral 4.3. <i>OBLIGACIONES EN LA RADICACIÓN Y TRÁMITE DE PQRS...</i> "El funcionario y/o contratista responsable debe dar respuesta a las PQRS dentro de los términos establecidos por Ley y el procedimiento", debido a que los 4 radicados que se relacionan a continuación fueron atendidos fuera del término legal establecido.</p> <p>NO CONFORMIDAD: Se observa posible incumplimiento del procedimiento de Gestión de PQRS Código MIS7-P-002 V3 en su numeral 4.3. OBLIGACIONES EN LA RADICACIÓN Y TRÁMITE DE PQRS "Para todas las respuestas a PQRS, se debe generar un radicado de salida en el aplicativo vigente y los radicados de respuesta deben ser asociados en el aplicativo vigente como está estipulado en el Procedimiento, con el fin de validar que se dio respuesta y hacer seguimiento y control con las respectivas estadísticas." dado que se observa que 802 radicados no tienen la respuesta asociada, la cual se encuentra distribuida en 303 funcionarios como se observa en Anexo No. 1.</p>	Radicado 20189070352892, ubicado en la posición 34 de la tabla No.3, usted indica que no tiene radicado de salida con respuesta asociada, sin embargo, al hacer la consulta por SGD Repositorio ANM con el número de radicado padre, si se encuentra asociada la respuesta con radicado No. 20182110278651, tal como se muestra a continuación...según imagen adjunta.	SE MANTIENE LA NO CONFORMIDAD. El radicado no está asociado, sin embargo, se observa documento digitalizado con respuesta extemporánea 5 días después de la fecha límite.
<p>NO CONFORMIDAD: Se observa incumplimiento de las condiciones generales establecidas en el procedimiento de Gestión de PQRS Código: MIS7-P-002, numeral 4.3. <i>OBLIGACIONES EN LA RADICACIÓN Y TRÁMITE DE PQRS...</i> "El funcionario y/o contratista responsable debe dar respuesta a las PQRS dentro de los términos establecidos</p>	Radicado No. 20181000336762, ubicado en la posición 635 de la Tabla NO.3, usted indica que aparece asociado al PQR 20189860298892 y que adicional a ello no tiene respuesta asociada, sin embargo, al revisar el SGD se encuentra que tanto el radicado de entrada como el de salida están relacionados entre sí, así como el documento de respuesta también se encuentra cargado y disponible	SE MANTIENE LA NO CONFORMIDAD En cuanto a la observación que el radicado está mal citado, es importante precisar que la observación de la OCI en cuanto a que está asociado en la columna de entrada, hace referencia a que el radicado 20189060298892 es un documento que se encuentra anexo en el radicado principal, como una nueva petición. Verificando el contenido del radicado, se observa que no es una

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

<p><i>por Ley y el procedimiento”, debido a que los 4 radicados que se relacionan a continuación fueron atendidos fuera del término legal establecido.</i></p>	<p>para revisar. * Es importante mencionar que, el No de radicado de respuesta se encuentra mal citado, por lo que se aclara el radicado correcto así: 201890602898892. * Una vez corregido el No de radicado se explica, que en el radicado No. 20181000336762, el peticionario reitera la solicitud realizada el día 19 de noviembre mediante radicado No. 20189060298892; a este último se le relaciona en el SGD la respuesta de radicado No. 20189060299391.</p>	<p>reiteración, sin embargo, por parte del auditado en su contradicción y la OCl, se presentan inconsistencias en el número, el cual se aclara en el presente informe No. 20189060298892, radicado que fue atendido en términos. Frente a la respuesta del radicado 20181000336762, no se observa respuesta alguna.</p>
--	---	---