



AGENCIA NACIONAL DE  
**MINERÍA**

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

**INFORME DEFINITIVO**


**ADRIANA GIRALDO RAMIREZ**  
Jefe Control Interno

**AUDITOR**  
**EDGAR ORTIZ BOTERO**

**OFICINA DE CONTROL INTERNO**

**AGOSTO DE 2018**

**ANM-OCI-042-2018**

|  |                                     |                         |
|--|-------------------------------------|-------------------------|
|  <b>AGENCIA NACIONAL DE MINERÍA</b> | <b>EVALUACIÓN, CONTROL Y MEJORA</b> | CODIGO:EVA1-P-001-F-002 |
|  | <b>INFORME DE GESTION</b>           | VERSIÓN 0               |
|  |                                     | FECHA VIGENCIA:         |

## TABLA DE CONTENIDO

|   |           |
|---|-----------|
| <b>1. OBJETIVO GENERAL .....</b>  | <b>3</b>  |
| <b>2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....</b>   | <b>3</b>  |
| <b>3. ALCANCE .....</b>   | <b>3</b>  |
| <b>4. METODOLOGÍA .....</b>   | <b>3</b>  |
| <b>5. RESULTADOS.....</b>   | <b>4</b>  |
| <b>5.1 REPORTE PQRS.....</b>  | <b>5</b>  |
| <b>5.1.1 REPORTE INFORMES TRIMESTRALES - VIGENCIA 2018.....</b>                                   | <b>5</b>  |
| <b>5.1.2 REPORTE DEL GRUPO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y COMUNICACIONES.....</b>                   | <b>5</b>  |
| <b>5.1.3 REPORTE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL - SGD .....</b>                                | <b>7</b>  |
| <b>5.2 GESTIÓN DE PQRS EN EL SGD .....</b>  | <b>8</b>  |
| <b>5.3 BUZONES DE PQRS.....</b>   | <b>12</b> |
| <b>5.4 CUMPLIMIENTO DE TÉRMINOS A PQRS EN LA ANM.....</b>   | <b>13</b> |
| <b>5.5 SEGUIMIENTO A ACCIONES DE MEJORA - APLICATIVO ISOLUCION, (AUDITORIAS ANTERIORES) .....</b> | <b>15</b> |
| <b>6. RECOMENDACIONES .....</b>   | <b>16</b> |

|  |                                     |                         |
|--|-------------------------------------|-------------------------|
|  <b>AGENCIA NACIONAL DE MINERÍA</b> | <b>EVALUACIÓN, CONTROL Y MEJORA</b> | CODIGO:EVA1-P-001-F-002 |
|  | <b>INFORME DE GESTION</b>           | VERSIÓN 0               |
|  |                                     | FECHA VIGENCIA:         |

### 1. OBJETIVO GENERAL

Verificar el cumplimiento de las disposiciones contempladas en el artículo 55 de la Ley 190 de 1995, artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, Ley 1712 de 2014, Decreto Único Reglamentario 1081 de 2015 y la Ley 1755 de 2015, en el trámite, recepción y resolución de “*Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS)*”, que los ciudadanos, entidades gubernamentales y entes de control, 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 de la ANM a las PQRS efectuadas por los ciudadanos.
2. Verificar el cumplimiento en la oportunidad de respuesta a las PQRS efectuadas por los ciudadanos, entidades gubernamentales y entes de control.

### 3. ALCANCE

Verificación del trámite dado por la Entidad a la recepción y resolución de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, que los ciudadanos formulan y que se relacionan con el cumplimiento de la misión de la Agencia Nacional de Minería, de conformidad con lo preceptuado en la ley, en la Circular Interna N° 007 de 2013 y frente al cumplimiento del procedimiento interno de Gestión de PQRS Código MIS7-P-002, en el período comprendido del 1° de enero al 30 de junio de 2018.

### 4. METODOLOGÍA

Esta auditoría en cumplimiento de su objetivo y para el logro de su alcance, empleó una metodología sustentada en la Auditoría Operativa, la cual consiste en un método sistemático de análisis que facilita la interpretación de aspectos propios del proceso a auditar. 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 Proceso auditado. Entre las acciones emprendidas se efectuó la verificación y análisis de la información relativa a la gestión de las PQRS suministrada por el Grupo de Participación Ciudadana y Comunicaciones, pruebas selectivas aleatorias frente a las cuales se aplicaron métodos estadísticos para la selección de muestras precisas, información del aplicativo SGD (Sistema de Gestión Documental) y entrevistas con los servidores públicos inmersos en el proceso auditado.

Puntualmente y con el fin de obtener información suficiente para el desarrollo de la fase de planeación, la Jefatura de la Oficina de Control Interno mediante correo electrónico del 31 de julio de 2018 solicitó al Grupo de Participación Ciudadana y Comunicaciones (GPCC), información sobre las PQRS recibidas y contestadas durante el primer semestre de 2018. Para la verificación y análisis, se tomó como referencia el procedimiento interno de Gestión de PQRS, código MIS7-P-002 versión 3, la Circular Interna N° 007 del 18 de febrero de 2013, así como los informes trimestrales de gestión a PQRS correspondientes a la actual vigencia, emitidos por el GPCC.

De acuerdo con la información remitida, durante el primer semestre de 2018 se recibieron 1.866 PQRS de las cuales 920, es decir el 41%, tienen respuesta asociada. Tomando como referente este universo de respuestas se determinó una *muestra óptima* de 44 PQRS correspondientes al primer semestre de 2018 donde se evaluará la gestión de las PQRS, así:

Cálculo de Muestras para Poblaciones Finitas

| INGRESO DE PARAMETROS        |      |  |
|------------------------------|------|--|
| Tamaño de la Población (N)   | 920  |  |
| Error Muestral (E)           | 0,1  |  |
| Proporción de Éxito (P)      | 0,1  |  |
| Proporción de Fracaso (Q)    | 0,9  |  |
| Valor para Confianza (Z) (1) | 2,32 |  |
| (1) Si:                      | Z    |  |
| Confianza el 99%             | 2,32 |  |
| Confianza el 97.5%           | 1,96 |  |
| Confianza el 95%             | 1,65 |  |
| Confianza el 90%             | 1,28 |  |


  

|                                |                   |
|--------------------------------|-------------------|
| Fórmula (Método Estadístico)   | Tamaño de Muestra |
|                                | 46                |
| Muestra Óptima (Método Lineal) | 44                |

Formulas para el cálculo de muestras

| Muestra para Poblaciones Infinitas  | Atributo  |
|---|---|
| Variable  |   |
| $n = \frac{Z^2 \cdot P \cdot Q}{E^2}$   | $n = \frac{Z^2 \cdot P \cdot Q}{E^2}$   |
| Muestra para Poblaciones Finitas  |   |
| $n = \frac{Z^2 \cdot P \cdot Q \cdot N}{N^2 \cdot E^2 + Z^2 \cdot P \cdot Q}$ | $n = \frac{Z^2 \cdot P \cdot Q \cdot N}{N^2 \cdot E^2 + Z^2 \cdot P \cdot Q}$ |

S<sup>2</sup> = Varianza  
Z = Valor normal  
E = Error  
N = Población  
P = Proporción  
Q = 1-P

|  |                                     |                         |
|--|-------------------------------------|-------------------------|
|  <b>AGENCIA NACIONAL DE MINERÍA</b> | <b>EVALUACIÓN, CONTROL Y MEJORA</b> | CODIGO:EVA1-P-001-F-002 |
|  | <b>INFORME DE GESTION</b>           | VERSIÓN 0               |
|  |                                     | FECHA VIGENCIA:         |

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

Para la elaboración del presente informe se tendrán en cuenta los términos definidos en el procedimiento EVA1-P-001 Versión 2, denominado Auditoría Interna, 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 se 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 ambiente 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.


## 5. RESULTADOS

La Oficina de Control Interno (OCI), pudo verificar que actualmente la Entidad cuenta con los siguientes mecanismos de recepción de PQRS:

**Tabla 1: Mecanismos de Recepción PQRS**

| Canal                     | Mecanismo   | Ubicación   | Horario de Atención   | Descripción  |
|---------------------------|---|---|---|--|
| <b>Radicador Web</b>      | Formulario electrónico Web  | <a href="http://pqrs.anm.gov.co/sgd/admin/faces/public/registrarpqrs.jspx">http://pqrs.anm.gov.co/sgd/admin/faces/public/registrarpqrs.jspx</a> | El portal y los correos electrónicos, se encuentran activos las 24 horas, no obstante, los requerimientos registrados por dichos medios se gestionan en horas y días hábiles. | Permite registrar en el aplicativo de Gestión Documental las PQRS mediante la funcionalidad de consulta, se puede verificar el estado del trámite de la solicitud.   |
| <b>Correo Contáctenos</b> | Correo electrónico  | <a href="mailto:contactenos@anm.gov.co">contactenos@anm.gov.co</a>  | El portal y los correos electrónicos, se encuentran activos las 24 horas, no obstante, los requerimientos registrados por dichos medios se gestionan en horas y días hábiles. | Por este canal, se reciben peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, las cuales se radican en el aplicativo del Sistema de Gestión Documental para asegurar la trazabilidad del trámite.  |
| <b>Ventanilla</b>         | Radicación Comunicación Escrita   | Avenida Calle 26 No 59-51 torre 3, Local 107 – PAR  | Días hábiles de lunes a viernes de 7:30 a.m. a 4:30 p.m.  | Se podrán radicar peticiones, quejas y reclamos, sugerencias.  |
| <b>Buzones</b>            | Buzón de Sugerencias  | Avenida Calle 26 No 59-51 torre 3, Local 107 – PAR  | Días hábiles de lunes a viernes de 7:30 a.m. a 4:30 p.m.  | Recibir periódicamente sugerencias de los funcionarios, servidores, ciudadanos y usuarios de la ANM.   |
| <b>Telefónico</b>         | Atención Descripción Línea Gratuita Nacional de servicio al ciudadano Línea Fija desde Bogotá | 01 8000 933833<br><br>(571) 2201999   | Días hábiles de lunes a viernes de 7:30 a.m. a 4:30 p.m.<br><br>Días hábiles de lunes a viernes de 7:30 a.m. a 4:30 p.m.  | Línea de atención al ciudadano, en la cual se brinda información y orientación sobre trámites y servicios que son competencia de la ANM, las cuales se radican en el aplicativo de Gestión Documental para asegurar la trazabilidad del trámite. |

Fuente: Informes trimestrales 2018 del GPCC

|  |                                     |                         |
|--|-------------------------------------|-------------------------|
|  <b>AGENCIA NACIONAL DE MINERÍA</b> | <b>EVALUACIÓN, CONTROL Y MEJORA</b> | CODIGO:EVA1-P-001-F-002 |
|  | <b>INFORME DE GESTION</b>           | VERSIÓN 0               |
|  |                                     | FECHA VIGENCIA:         |

## 5.1 REPORTES PQRS

Para consolidar la información referente a las PQRS en el marco del presente informe, se obtuvieron de la verificación de 3 fuentes diferentes a saber: 1) Información obtenida de los reportes trimestrales presentados por el GPCC, que para efectos del presente informe corresponden al I y II trimestre de 2018, 2) Información mensual caracterizada por dependencias y por tipología, reportada por el GPCC y 3) Información reportada por el Sistema de Gestión Documental (SGD) de la Entidad. A continuación se presenta el resultado obtenido por la OCI derivada de cada fuente:

### 5.1.1 Reporte Informes Trimestrales - Vigencia 2018

Consultados los informes publicados en la página web de la Entidad, link “Transparencia> Instrumentos de Gestión de Información Pública> Informe de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de acceso a la información”, cuyo análisis se resume en la siguiente tabla:

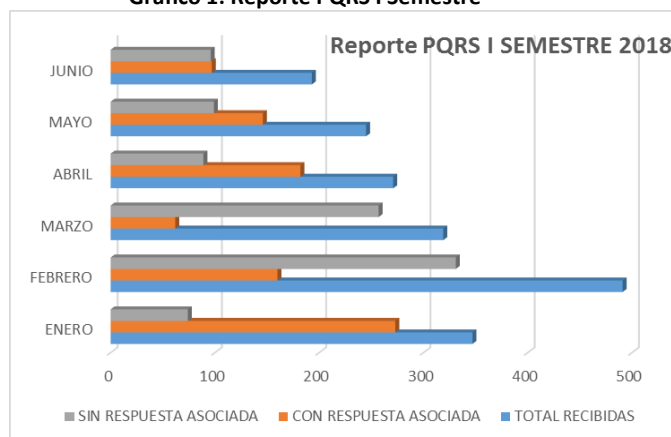
**Tabla 2: PQRS Primer Semestre 2018 (Según Informes Trimestrales)**

| PERIODO        | TOTAL RECIBIDAS | CON RESPUESTA ASOCIADA | % DE RESPUESTA | SIN RESPUESTA ASOCIADA | % SIN RESPUESTA | PROMEDIO DÍAS RESPUESTA |
|----------------|-----------------|------------------------|----------------|------------------------|-----------------|-------------------------|
| ENERO          | 347             | 273                    | 79%            | 74                     | 21%             | 10                      |
| FEBRERO        | 491             | 160                    | 33%            | 331                    | 67%             | 9                       |
| MARZO          | 319             | 62                     | 19%            | 257                    | 81%             | 13                      |
| ABRIL          | 271             | 182                    | 67%            | 89                     | 33%             | 7                       |
| MAYO           | 245             | 146                    | 60%            | 99                     | 40%             | 9                       |
| JUNIO          | 193             | 97                     | 50%            | 96                     | 50%             | 8                       |
| <b>TOTALES</b> | <b>1.866</b>    | <b>920</b>             | <b>51%</b>     | <b>946</b>             | <b>49%</b>      | <b>56</b>               |

Fuente: Elaboración propia con base en informes trimestrales 2018 del GPCC

De conformidad con lo anterior se puede deducir que el comportamiento de las PQRS en la Entidad presenta una tendencia a la baja, cuyo valor se disminuye progresivamente con un pico superior en el mes de febrero donde se llegó a 491 PQRS, hasta descender al mes de junio donde solo se reportan 193, se muestra en el siguiente gráfico:

**Gráfico 1: Reporte PQRS I Semestre**



Fuente: Elaboración propia con base en informes trimestrales 2018 del GPCC

### 5.1.2 Reporte del Grupo de Participación Ciudadana y Comunicaciones

Mediante correo electrónico del 2 de agosto de 2018 el Grupo de Participación Ciudadana y Comunicaciones remite base de datos de los PQRS correspondiente al primer semestre de 2018, cuyo análisis se resume en la siguiente tabla:

**Tabla 3: PQRS Primer Semestre 2018 (Información GPCC)**

| MES            | TOTAL RECIBIDAS | TOTAL CON RESPUESTA | % RESPUESTAS  | TOTAL PENDIENTES | % PENDIENTES  |
|----------------|-----------------|---------------------|---------------|------------------|---------------|
| ENERO          | 347             | 273                 | 78,67%        | 27               | 7,78%         |
| FEBRERO        | 491             | 160                 | 32,59%        | 327              | 66,60%        |
| MARZO          | 305             | 108                 | 35,41%        | 201              | 65,90%        |
| ABRIL          | 287             | 141                 | 49,13%        | 146              | 50,87%        |
| MAYO           | 280             | 97                  | 34,64%        | 183              | 65,36%        |
| JUNIO          | 193             | 97                  | 50,26%        | 96               | 49,74%        |
| <b>TOTALES</b> | <b>1.903</b>    | <b>876</b>          | <b>46,03%</b> | <b>980</b>       | <b>51,50%</b> |

Fuente: Elaboración propia con base en información del GPCC

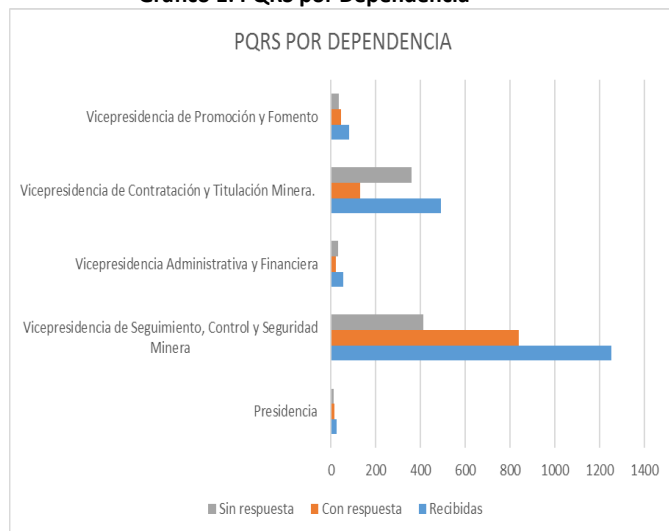
A continuación, se presenta las PQRS del primer semestre discriminadas por dependencias:

**Tabla 4: PQRS por Dependencias**

| Dependencias   | Recibidas | Con respuesta | Sin respuesta |
|--|-----------|---------------|---------------|
| Presidencia  | 26        | 15            | 11            |
| Vicepresidencia de Seguimiento, Control y Seguridad Minera | 1251      | 840           | 411           |
| Vicepresidencia Administrativa y Financiera                | 55        | 22            | 33            |
| Vicepresidencia de Contratación y Titulación Minera.       | 491       | 131           | 360           |
| Vicepresidencia de Promoción y Fomento                     | 80        | 45            | 35            |

Fuente: Papeles de trabajo

**Grafico 1: PQRS por Dependencia**



Fuente: Elaboración propia con base en informes trimestrales 2018 del GPCC

En la gráfica se aprecia que la Vicepresidencia de Seguimiento, Control y Seguridad Minera con mayor concentración de PQRS, mientras que la Presidencia de la ANM, donde se incluyen la Oficina de Control Interno, la Oficina de Tecnología e Información y la Oficina Asesora

La variación entre lo reportado en los informes trimestrales y la Información suministrada por el GPCC, se aprecia en la siguiente tabla:


Jurídica, son las dependencias que reciben el menor número de PQRS. Respecto a la información reportada por el GPCC, la OCI pudo determinar que existen variaciones frente a las cifras incluidas en los informes trimestrales. De acuerdo con lo evidenciado, tanto la identificación de las PQRS como su reporte, dependen de un *proceso manual* llevado a cabo por los funcionarios del GPCC. De esta manera, definir si en efecto se trata de una PQRS o determinar individualmente su tipología entre petición, queja, reclamo, sugerencia, felicitación o consulta, resulta un proceso que es sujeto de permanentes ajustes. Dicha labor ocasiona que el reporte emitido refleje información parcial que es susceptible de ajustes derivados de las novedades incluidas por los funcionarios a cargo de las respuestas, que con posterioridad a la presentación del informe trimestral, reportan nuevos consolidados con variaciones en tipología y naturaleza dentro del periodo ya informado, acción que genera incertidumbre en los reportes oficiales generados por la Entidad.

**Tabla 5: Variación PQRS por Fuente**

| MES            | Variación en el Total Recibido | Variación en el Total con Respuesta | Variación en el Total Pendientes |
|----------------|--------------------------------|-------------------------------------|----------------------------------|
| ENERO          | 0                              | 0                                   | 47                               |
| FEBRERO        | 0                              | 0                                   | 4                                |
| MARZO          | 14                             | -46                                 | 56                               |
| ABRIL          | -16                            | 41                                  | -57                              |
| MAYO           | -35                            | 49                                  | -84                              |
| JUNIO          | 0                              | 0                                   | 0                                |
| <b>TOTALES</b> | <b>-37</b>                     | <b>44</b>                           | <b>-34</b>                       |

Fuente: Elaboración propia con base en información del GPCC

Al respecto se pronunció la OCI en el informe final de EVALUACIÓN AL FUNCIONAMIENTO Y PUESTA EN OPERACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL – SGD, en el cual entre otros aspectos, menciona la oportunidad para que este Sistema ofrezca reportes consolidados frente a las PQRS incluyendo llaves de reporte por naturaleza, tipología, dependencia y canal. Actualmente el Sistema no ofrece esta opción, lo que repercute en que el GPCC proceda con el proceso manual mencionado anteriormente, como alternativa para el cumplimiento normativo en materia de seguimiento y reporte.

|  |                                     |                         |
|--|-------------------------------------|-------------------------|
|  <b>AGENCIA NACIONAL DE MINERÍA</b> | <b>EVALUACIÓN, CONTROL Y MEJORA</b> | CODIGO:EVA1-P-001-F-002 |
|  | <b>INFORME DE GESTION</b>           | VERSIÓN 0               |
|  |                                     | FECHA VIGENCIA:         |

A lo anterior se suma la dificultad advertida por la OCI y el GPCC para que las diversas dependencias, incluidos los Puntos de Atención Regional (PAR), realicen efectivamente la asociación del número de radicado dado a las solicitudes efectuadas por los usuarios de la ANM, al radicado que origina la cadena de comunicaciones relativa a una misma PQRS, lo que se traduce en la apertura de múltiples radicados, que sin ser asociados a un radicado en particular y habiendo lugar a ello, son asumidos por el Sistema como nuevas comunicaciones origen.

### 5.1.3 Reporte del Sistema de Gestión Documental - SGD

Consultado en el Sistema de Gestión Documental, la herramienta permite realizar una estadística de las PQRS recibidas por mes y por Vicepresidencia. El reporte correspondiente al periodo comprendido entre el 01/01/2018 y el 30/06/2018 refleja los siguientes aspectos:

Figura 1: Reporte por Mes SGD - PQRS

#### Reporte PQRS

**Filtros**

Desde: 1/1/2018 Hasta: 6/30/2018

Agrupar Por: MES

---

**Resultados**

| MES          | RECIBIDAS   | % DEL TOTAL | TRASLADADAS OTRA INST. | ACCESO NEGADO INFO. | IDENTIF. RESERVADA | RESPONDIDAS | % RESPUESTA  | PENDIENTES  | % PENDIENTES   |
|--------------|-------------|-------------|------------------------|---------------------|--------------------|-------------|--------------|-------------|----------------|
| 2018-04      | 669         | 18.42%      | 0                      | 7                   | 26                 | 0           | 0.00%        | 669         | 100.00%        |
| 2018-05      | 538         | 14.81%      | 0                      | 4                   | 8                  | 0           | 0.00%        | 538         | 100.00%        |
| 2018-06      | 397         | 10.93%      | 1                      | 1                   | 4                  | 0           | 0.00%        | 397         | 100.00%        |
| 2018-01      | 650         | 17.90%      | 0                      | 1                   | 9                  | 0           | 0.00%        | 650         | 100.00%        |
| 2018-02      | 783         | 21.56%      | 0                      | 4                   | 16                 | 0           | 0.00%        | 783         | 100.00%        |
| 2018-03      | 595         | 16.38%      | 0                      | 5                   | 21                 | 0           | 0.00%        | 595         | 100.00%        |
| <b>TOTAL</b> | <b>3632</b> | <b>0%</b>   | <b>1</b>               | <b>22</b>           | <b>0</b>           | <b>0</b>    | <b>0.00%</b> | <b>3632</b> | <b>100.00%</b> |

Fuente: Sistema de Gestión Documental.

- El total de PQRS del periodo reportado es de 3.632.
- Respondidas "0"
- Pendientes 3.632

Lo anterior evidencia que respecto a las PQRS efectuadas a la Entidad, el SGD refleja valores diferentes a los reportados trimestralmente e informados por el GPCC por este mismo periodo. En reunión con los funcionarios del GPCC sostenida el 16 y 17 de agosto de 2018, se explica esta situación como consecuencia de la posible inobservancia tanto de la naturaleza como de la tipología de las solicitudes radicadas por parte del operador de correspondencia, que actualmente se encuentra contratado con la firma "Cadena". En el momento de la recepción en ventanilla, tanto en la sede central como en los PAR, la solicitud es radicada como PQRS indistintamente si se trata de un recurso jurídico, un acuso de recibido o la atención de un requerimiento previo efectuado por la Entidad a los usuarios. Como se mencionó anteriormente, la clasificación y por ende el término de respuesta dado a cada PQRS, depende del traslado efectuado desde la ventanilla a la dependencia competente y al proceso manual efectuado por el GPCC.

Figura 2: Reporte por Dependencia SGD - PQRS

### Reporte PQRS

▲ Filtros

Desde: 1/1/2018      Hasta: 8/30/2018

Agrupar Por: VICEPRESIDENCIA

▲ Resultados

| VICEPRESIDENCIA                        | RECIBIDAS   | % DEL TOTAL | TRASLADADAS OTRA INST. | ACCESO NEGADO INFO. | IDENTIF. RESERVADA | RESPONDIDAS | % RESPUESTA  | PENDIENTES  | % PENDIENTES   |
|--|-------------|-------------|------------------------|---------------------|--------------------|-------------|--------------|-------------|----------------|
| Punto de Atencion Regional Cucuta      | 174         | 4.79%       | 0                      | 0                   | 0                  | 0           | 0.00%        | 174         | 100.00%        |
| Punto de Atencion Regional Pasto       | 105         | 2.89%       | 0                      | 1                   | 4                  | 0           | 0.00%        | 105         | 100.00%        |
| Punto de Atencion Regional Manizales   | 5           | 0.14%       | 0                      | 0                   | 0                  | 0           | 0.00%        | 5           | 100.00%        |
| Oficina de Tecnologia e Informacion    | 1           | 0.03%       | 0                      | 0                   | 0                  | 0           | 0.00%        | 1           | 100.00%        |
| Grupo de Servicios Administrativos     | 525         | 14.46%      | 0                      | 6                   | 46                 | 0           | 0.00%        | 525         | 100.00%        |
| Presidencia                            | 1820        | 50.11%      | 1                      | 0                   | 19                 | 0           | 0.00%        | 1820        | 100.00%        |
| Grupo de Recursos Financieros          | 4           | 0.11%       | 0                      | 0                   | 2                  | 0           | 0.00%        | 4           | 100.00%        |
| Punto de Atencion Regional Cartagena   | 69          | 1.90%       | 0                      | 0                   | 0                  | 0           | 0.00%        | 69          | 100.00%        |
| Punto de Atencion Regional Ibaguè      | 206         | 5.67%       | 0                      | 14                  | 3                  | 0           | 0.00%        | 206         | 100.00%        |
| Punto de Atencion Regional Quibdo      | 37          | 1.02%       | 0                      | 0                   | 5                  | 0           | 0.00%        | 37          | 100.00%        |
| Punto de Atencion Regional Medellin    | 129         | 3.55%       | 0                      | 0                   | 1                  | 0           | 0.00%        | 129         | 100.00%        |
| Punto de Atencion Regional Nobsa       | 222         | 6.11%       | 0                      | 0                   | 1                  | 0           | 0.00%        | 222         | 100.00%        |
| Punto de Atencion Regional Bucaramanga | 241         | 6.64%       | 0                      | 1                   | 3                  | 0           | 0.00%        | 241         | 100.00%        |
| Punto de Atencion Regional Cali        | 74          | 2.04%       | 0                      | 0                   | 0                  | 0           | 0.00%        | 74          | 100.00%        |
| Punto de Atencion Regional Valledupar  | 20          | 0.55%       | 0                      | 0                   | 0                  | 0           | 0.00%        | 20          | 100.00%        |
| <b>TOTAL</b>                           | <b>3632</b> | <b>0%</b>   | <b>1</b>               | <b>22</b>           | <b>0</b>           | <b>0</b>    | <b>0.00%</b> | <b>3632</b> | <b>100.00%</b> |

Fuente: Sistema de Gestión Documental


El reporte por dependencias da cuenta del total de PQRS recibidas, el porcentaje correspondiente a cada dependencia y muestra el total de PQRS respondidas, entre otras. Tal como se señaló anteriormente, no se refleja ninguna respuesta, reportando el 100% de PQRS como "Pendientes". En el informe generado no se registra información en los campos de: "Descripción Serie", "Sub serie Número", "Descripción Sub serie" (Peticiónes, Sugerencias, Quejas, Reclamos y Felicitationes), lo que genera un riesgo y un posible incumplimiento derivado de la posible inobservancia de tipificación, lo cual impacta los términos establecidos de respuestas oportunas de Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitationes y Consultas definidos en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 y en la circular interna N° 007 de 2013.

**OPORTUNIDAD DE MEJORA N° 1:** La Oficina de Control Interno recomienda a las áreas involucradas en el proceso de gestión documental y en la administración del SGD, coordinar las acciones que permitan ajustar el Sistema de Gestión Documental de la Entidad para que permita identificar la naturaleza de las comunicaciones recibidas y visualizar la tipificación de cada uno de los PQRS recibidos en la Entidad con la posibilidad de visualizar reportes bajo varias opciones de consulta.

### 5.2 Gestión de PQRS en el SGD

La OCI verificó la trazabilidad de las PQRS en el SGD, mediante la ruta "Administración Módulo de Gestión de Comunicaciones > Consulta Comunicaciones > Radicado > Detalle e > Histórico", con el fin de verificar la continuidad o no de las dificultades advertidas y evidenciadas en el informe de Evaluación a la Gestión de Peticiónes, Quejas y Reclamos Segundo Semestre 2017, N° ANM-OCI-016-2018, según el cual:



|  |                                     |                         |
|--|-------------------------------------|-------------------------|
|  <b>AGENCIA NACIONAL DE MINERÍA</b> | <b>EVALUACIÓN, CONTROL Y MEJORA</b> | CODIGO:EVA1-P-001-F-002 |
|  | <b>INFORME DE GESTION</b>           | VERSIÓN 0               |
|  |                                     | FECHA VIGENCIA:         |

- Se observaron radicados donde no se pudo evidenciar la trazabilidad de los detalles del documento.
- Algunos radicados no tienen el escaneo completo del documento.
- Existe duplicidad en los documentos.
- Los radicados son clasificados desde la radicación como PQRS, aunque requieran otro tipo de actuación.
- El aplicativo SGD genera reportes en formato Excel, donde no registra información en las celdas de “fechas de los radicados de salida”, “Fecha de Última Revisión”, “Fecha de Vencimiento”, “Días de Vencimiento”

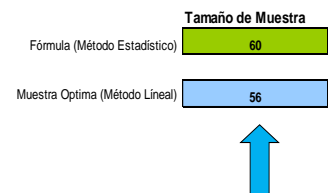
Al respecto el mencionado informe señaló: “...*Todo lo anterior impacta significativamente el cumplimiento de las funciones del Grupo de Comunicaciones y Participación Ciudadana, quien se verá limitado frente a la rendición de los informes trimestrales de corte estadístico, además de eso, debe construir u obtener información para reportes especiales de control como resultado de la verificación uno a uno de los trámites y la construcción manual de bases de datos, dada la imposibilidad de obtener información que permita establecer con certeza plena en qué casos en particular y en qué cantidad se da cumplimiento a términos legales, cuáles son las áreas que incumplen términos y en qué momento se presentó resolución de fondo a la petición.*”.

Sobre el total de 781 PQRS reportadas por el GPCC para el primer semestre de 2018, la OCI estableció una muestra estadística de 60 PQRS sobre las cuales se verificó la trazabilidad de gestión frente al “Detalle”, documento asociado cargado y disponible para “Descargar” e “Histórico”. La escogencia de PQRS se efectuó de manera aleatoria por mes y por dependencia, así:

**Cálculo de Muestras para Poblaciones Finitas**

| INGRESO DE PARAMETROS        |      |
|------------------------------|------|
| Tamaño de la Población (N)   | 781  |
| Error Muestral (E)           | 0,09 |
| Proporción de Éxito (P)      | 0,1  |
| Proporción de Fracaso (Q)    | 0,9  |
| Valor para Confianza (Z) (1) | 2,32 |

| (1) Si:            | Z    |
|--------------------|------|
| Confianza el 99%   | 2,32 |
| Confianza el 97.5% | 1,96 |
| Confianza el 95%   | 1,65 |
| Confianza el 90%   | 1,28 |



**Tabla 6: Enero: Total PQRS: 34 – Muestra: 4 PQRS**


|                                 | N° RADICADO SIN RESPUESTA ASOCIADA NI HISTÓRICO EN EL SGD |                 |                |                |                 |                |                |                |                |
|---------------------------------|---|-----------------|----------------|----------------|-----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|
|                                 | PRESIDENCIA   | V SEG Y CONTROL |                |                | V AD/TIVA Y FIN | CONT Y TITUL   |                | V PROM Y FOMEN |                |
| ENERO<br>Total: 34<br>Radicados | 0   | 20189110279612  | 20189110279672 | 20189060272312 | 20181000282712  | 20181000282272 | 20181000283722 | 20181000283602 | 20181000280732 |
|                                 |   | 20189110279292  | 20189060272192 |                |                 | 20181000282372 | 20181000283832 | 20181000283502 | 20181000280892 |
|                                 |   |                 |                |                |                 | 20181000283042 | 20181000283732 | 20181000283522 | 20181000282512 |
|                                 |   |                 |                |                |                 | 20181000283122 | 20181000280332 | 20181000283992 | 20181000283012 |
|                                 |   |                 |                |                |                 | 20181000283582 | 20181000281582 | 20181000282122 | 20181000281312 |
|                                 |   |                 |                |                |                 | 20181000283592 | 20181000282202 | 20181000283382 | 20181000281322 |
|                                 |   |                 |                |                |                 | 20181000283302 | 20181000281592 | 20181000281582 | 20181000283452 |
|                                 | Totales   | 0               | 5              |                |                 | 1              | 21             |                | 7              |

**Tabla 7: Febrero: Total PQRS: 301 – Muestra: 12 PQRS**

|                |                 | N° RADICADO SIN RESPUESTA ASOCIADA NI HISTÓRICO EN EL SGD |                |                |                |                |                |                |  |
|----------------|-----------------|---|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|--|
| PRESIDENCIA    | V SEG Y CONTROL | V AD/TIVA Y FIN   | CONT Y TITUL   |                |                | V PROM Y FOMEN |                |                |  |
| 20181000287992 | 20189030327052  | 20189110281622  | 20181000288572 | 20181000284332 | 20181000284302 | 20181000287412 | 20181000285232 | 20181000285592 |  |
| 20181000287272 | 20181000284102  | 20181000285882  | 20189070295052 | 20181000288642 | 20181000284842 | 20181000287742 | 20181000285242 | 20189040286012 |  |
| 20181000287942 | 20181000284292  | 20181000286032  | 20189030333372 | 20181000287452 | 20181000284402 | 20181000287362 | 20181000285042 | 20181000286202 |  |
| 20181000288842 | 20181000284152  | 20181000286122  | 20181000286872 | 20181000286982 | 20181000284712 | 20181000287972 | 20181000287532 | 20181000286572 |  |
|                | 20189110284042  | 20185500405942  | 20181000287182 | 20181000287002 | 20181000284592 | 20181000288112 | 20181000288612 | 20189020293632 |  |
|                | 20181000284452  | 20189110281732  | 20181000286882 | 20181000287662 | 20181000284312 | 20181000288362 | 20181000288632 | 20181000286842 |  |
|                | 20189030328362  | 20181000286012  | 20181000287022 | 20189040288162 | 20181000284632 | 20181000288372 | 20181000287602 | 20185500410892 |  |
|                | 20189030328372  | 20189020293182  | 20181000287072 | 20181000287702 | 20181000284602 | 20189040288242 | 20181000287612 | 20181000286942 |  |
|                | 20189110280622  | 20185500408292  | 20189030334352 | 20181000288092 | 20181000284952 | 20181000287082 | 20181000286412 | 20189020295022 |  |
|                | 20189030327312  | 20185500407702  | 20181000288162 | 20189020298112 | 20181000285042 | 20181000288032 | 20181000286842 | 20181000288752 |  |
|                | 20189110280512  | 20181000286322  | 20189110282712 |                | 20181000285452 | 20181000288202 | 20181000286582 | 20181000288052 |  |
|                | 20189110280522  | 20185500408472  | 20189070295322 |                | 20181000285232 | 20181000288342 | 20189020295092 | 20181000287302 |  |
|                | 20181000284532  | 20185500409852  | 20181000287322 |                | 20181000285412 | 20181000288282 | 20189020295112 |                |  |
|                | 20189110284032  | 20185500409522  | 20181000288172 |                | 20181000285422 | 20181000287312 | 20181000288662 |                |  |
|                | 20181000284342  | 20189030332892  | 20181000288302 |                | 20181000285622 | 20181000288602 | 20181000287392 |                |  |
|                | 20189110281092  | 20189030332402  | 20189080270452 |                | 20181000285802 | 20181000287882 | 20181000287432 |                |  |
|                | 20185500399352  | 20189040286702  | 20181000288332 |                | 20181000285812 | 20181000287542 | 20189020295122 |                |  |
|                | 20181000285112  | 20181000286542  | 20189010281632 |                | 20181000285932 | 20181000287132 | 20181000286552 |                |  |
|                | 20189050287072  | 20189040287102  | 20189040288252 |                | 20181000285942 | 20181000287502 | 20181000286622 |                |  |
|                | 20189110281112  | 20181000286792  | 20181000288002 |                | 20181000286002 | 20181000287512 | 20181000286952 |                |  |
|                | 20189110281122  | 20181000286722  | 20181000288242 |                | 20181000287532 | 20181000287592 | 20181000286212 |                |  |
|                | 20189110281172  | 20189030333042  | 20181000288272 |                | 20181000288612 | 20181000287622 | 20189020295142 |                |  |
|                | 20181000285362  | 20185500410152  | 20181000288292 |                | 20181000288632 | 20181000287292 | 20181000286662 |                |  |
|                | 20189110281232  | 20181000286802  | 20181000288222 |                | 20181000287602 | 20181000288862 | 20181000286222 |                |  |
|                | 20189030330132  | 20181000287522  | 20189110283122 |                | 20181000287612 | 20185500394602 | 20181000285822 |                |  |
|                | 20189030330142  | 20181000287482  | 20181000287062 |                | 20181000287372 | 20181000284122 | 20181000286972 |                |  |
|                | 20189040286562  | 20181000286622  | 20181000288212 |                | 20181000288552 | 20181000284132 | 20181000286922 |                |  |
|                | 20189110281452  | 20185500418102  | 20181000288252 |                | 20181000288192 | 20181000284302 | 20181000286352 |                |  |
|                | 20189110281392  | 20181000288652  | 20181000288312 |                | 20181000287642 | 20181000284512 | 20181000287282 |                |  |
|                | 20189110281492  | 20189030335642  | 20181000288712 |                | 20189020295092 | 20181000284522 | 20189020295152 |                |  |
|                | 20189110281662  | 20181000288472  | 20189040288672 |                | 20189020295112 | 20181000284782 | 20181000288072 |                |  |
|                | 20189030330912  | 20181000287922  | 20181000288672 |                | 20181000288662 | 20181000284842 | 20185500410892 |                |  |
|                | 20189110281632  | 20181000288532  | 20181000288762 |                | 20181000287392 | 20181000284402 | 20181000287412 |                |  |
|                | 20189040285792  | 20181000287762  | 20189110283652 |                | 20181000287432 | 20181000284812 | 20181000287742 |                |  |
|                | 20181000285742  | 20181000288422  | 20181000288022 |                | 20189020297522 | 20181000284822 | 20181000287362 |                |  |
|                | 20181000285792  | 20189040288262  | 20181000287562 |                | 20181000286912 | 20181000285002 | 20181000287972 |                |  |
|                | 20189110281642  | 20181000287112  | 20189070295652 |                | 20181000286952 | 20181000285622 | 20181000288112 |                |  |
|                | 20189030330952  | 20181000288682  | 20181000287872 |                | 20181000286992 | 20181000285102 | 20181000288362 |                |  |
|                | 20181000285822  | 20181000287442  | 20181000288922 |                | 20181000286972 | 20181000284952 | 20181000288372 |                |  |
|                | 20181000286662  | 20189030335342  | 20181000289082 |                | 20181000286922 | 20181000285642 | 20181000286512 |                |  |
|                | 20189030331102  | 20181000288152  | 20181000289092 |                | 20181000287282 | 20181000284712 | 20181000286522 |                |  |
|                | 20189110281582  | 20189070294712  | 20181000288962 |                | 20189020295152 | 20181000284762 | 20189040288242 |                |  |
|                | 20189110281572  | 20189020295102  | 20181000289012 |                | 20181000288142 | 20181000285122 | 20181000286492 |                |  |
|                | 20189030330922  | 20189030337102  |                |                | 20181000288072 | 20181000285212 | 20181000286502 |                |  |
|                |                 |   |                |                | 20181000286062 | 20181000288282 | 20181000286152 |                |  |
|                |                 |   |                |                | 20181000286082 | 20181000285902 | 20181000288032 |                |  |
|                |                 |   |                |                | 20181000287542 | 20181000287312 | 20181000288202 |                |  |
| Totales        | 4               | 131   | 10             | 144            | 144            | 12             |                |                |  |

**Tabla 8: Marzo: Total PQRS: 196 – Muestra: 16 PQRS**

|                |                 | N° RADICADO SIN RESPUESTA ASOCIADA NI HISTÓRICO EN EL SGD |                |                |                |                |                |                |  |
|----------------|-----------------|---|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|--|
| PRESIDENCIA    | V SEG Y CONTROL | V AD/TIVA Y FIN   | CONT Y TITUL   |                |                | V PROM Y FOMEN |                |                |  |
| 20181000291412 | 20189020299752  | 20181000290812  | 20189030346182 | 20181000290502 | 20181000289402 | 20181000289702 | 20181000291382 | 20189020299842 |  |
| 20181000291652 | 20181000291012  | 20189010284172  | 20189010286592 | 20185500427162 | 20181000289542 | 20181000289242 | 20181000291542 | 20181000289122 |  |
| 20181000292102 | 20181000290012  | 20181000290902  | 20189030345202 | 20189020298902 | 20181000289602 | 20189020298842 | 20181000291512 | 20181000291472 |  |
| 20181000293532 | 20181000290272  | 20181000290422  | 20189010285872 | 20189020298912 | 20181000289922 | 20181000289832 | 20181000291522 | 20189010286942 |  |
| 20181000292182 | 20181000290832  | 20189030339972  | 20181000293432 | 20181000289212 | 20181000290182 | 20181000289852 | 20181000291562 | 20181000294082 |  |
| 20181000292782 | 20181000291052  | 20181000284242  | 20181000293442 | 20181000290302 | 20181000291092 | 20181000289292 | 20181000291502 | 20181000293272 |  |
| 20189020302032 | 20181000291082  | 20181000291172  | 20181000293452 | 20181000290342 | 20181000290212 | 20181000289362 | 20181000291502 | 20181000294142 |  |
|                | 20181000290202  | 20181000290162  | 20181000293462 | 20181000291692 | 20181000290712 | 20181000290452 | 20181000291502 |                |  |
|                | 20181000290322  | 20181000290652  | 20181000293472 | 20181000291492 | 20181000290262 | 20181000290852 | 20181000291552 |                |  |
|                | 20181000290822  | 20181000290702  | 20181000293482 | 20181000293352 | 20181000289482 | 20181000290862 | 20181000291612 |                |  |
|                | 20181000289472  | 20181000290972  | 20181000293502 | 20181000293362 | 20181000291112 | 20181000290632 | 20181000292162 |                |  |
|                | 20189010284792  | 20181000290512  | 20181000293522 | 20189040293382 | 20181000289862 | 20181000290372 | 20181000292092 |                |  |
|                | 20181000291032  | 20181000290552  | 20189030347792 |                | 20181000289492 | 20181000290442 | 20181000291752 |                |  |
|                | 20181000289662  | 20181000290092  | 20189020301512 |                | 20181000289942 | 20181000291042 | 20181000293792 |                |  |
|                | 20181000291102  | 20181000290892  | 20189010286772 |                | 20181000289152 | 20181000290152 | 20181000294122 |                |  |
|                | 20181000291122  | 20181000291392  | 20181000291962 |                | 20181000289372 | 20181000290662 | 20181000293762 |                |  |
|                | 20181000291132  | 20181000291592  | 20181000292002 |                | 20181000289682 | 20181000290982 | 20181000293872 |                |  |
|                | 20181000290492  | 20189030343862  | 20181000291872 |                | 20181000289752 | 20181000290872 | 20181000293952 |                |  |
|                | 20181000290602  | 20189020301092  | 20189010286202 |                | 20181000289762 | 20181000291682 | 20181000293032 |                |  |
|                | 20181000289382  | 20181000291362  | 20181000292052 |                | 20181000289642 | 20181000291352 |                |                |  |
|                | 20181000289272  | 20181000291372  | 20181000291742 |                |                |                |                |                |  |
|                | 20181000289822  | 20189030344102  | 20181000292772 |                |                |                |                |                |  |
|                | 20181000289842  | 20189110286062  | 20189070300462 |                |                |                |                |                |  |
|                | 20181000289802  | 20181000292382  | 20181000292792 |                |                |                |                |                |  |
|                | 20189030339342  | 20181000291822  | 20181000294152 |                |                |                |                |                |  |
|                | 20189030339382  | 20181000293552  | 20181000294162 |                |                |                |                |                |  |
|                | 20189030338862  | 20189010286542  | 20181000293292 |                |                |                |                |                |  |
|                | 20181000289902  | 20189010285862  | 20181000292952 |                |                |                |                |                |  |
|                | 20189030338042  | 20189030345292  | 20181000293882 |                |                |                |                |                |  |
|                | 20181000289132  | 20181000291812  | 20181000294172 |                |                |                |                |                |  |
|                | 20181000289352  | 20181000293222  | 20181000293972 |                |                |                |                |                |  |
|                | 20181000290362  | 20189030346742  | 20189070303142 |                |                |                |                |                |  |
|                | 20189030340692  | 20181000293422  | 20181000293782 |                |                |                |                |                |  |
|                | 20181000290382  | 20181000293492  | 20189120264902 |                |                |                |                |                |  |
|                | 20181000290112  | 20181000293512  | 20189010287282 |                |                |                |                |                |  |
|                | 20181000291002  | 20181000292272  | 20189010287292 |                |                |                |                |                |  |
|                | 20181000290072  | 20189080272122  | 20181000293772 |                |                |                |                |                |  |
| Totales        | 7               | 111   | 12             | 59             | 59             | 7              |                |                |  |

|  |                                     |                         |
|--|-------------------------------------|-------------------------|
|  <b>AGENCIA NACIONAL DE MINERÍA</b> | <b>EVALUACIÓN, CONTROL Y MEJORA</b> | CODIGO:EVA1-P-001-F-002 |
|  | <b>INFORME DE GESTION</b>           | VERSIÓN 0               |
|  |                                     | FECHA VIGENCIA:         |

**Tabla 9: Abril: Total PQRS: 85 – Muestra: 11 PQRS**


| N° RADICADO SIN RESPUESTA ASOCIADA NI HISTÓRICO EN EL SGD |                 |                |                |                 |                |                |                |                |
|---|-----------------|----------------|----------------|-----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|
| PRESIDENCIA   | V SEG Y CONTROL |                |                | V AD/TIVA Y FIN | CONT Y TITUL   |                |                | V PROM Y FOMEN |
| 20181000295552  | 20181000294792  | 20181000294942 | 20181000296602 | 20181000296062  | 20181000294572 | 20181000296482 | 20189080274622 | 20181000295002 |
| 20181000296072  | 20181000294552  | 20181000294972 | 20181000296922 |                 | 20181000295472 | 20181000296422 | 20181000297562 | 20181000295012 |
| 20181000297352  | 20181000294512  | 20181000295862 | 20181000296952 |                 | 20181000294642 | 20181000296132 | 20181000298032 | 20181000298102 |
| 20181000297422  | 20181000294342  | 20181000295862 | 20181000296992 |                 | 20181000295142 | 20181000296152 | 20181000298582 |                |
| 20181000298312  | 20181000294212  | 20181000295752 | 20181000297002 |                 | 20181000295182 | 20181000297042 | 20189070307002 |                |
| 20181000298402  | 20181000294592  | 20181000296042 | 20181000297662 |                 | 20181000295882 | 20181000297502 | 20181000296552 |                |
|   | 20189020303032  | 20181000295572 | 20181000297682 |                 | 20181000295992 | 20181000297672 | 20181000296552 |                |
|   | 20181000294402  | 20181000296102 | 20181000297202 |                 |                |                |                |                |
|   | 20181000294412  | 20181000296252 | 20189040299892 |                 |                |                |                |                |
|   | 20181000294262  | 20181000296052 | 20181000297172 |                 |                |                |                |                |
|   | 20181000295382  | 20181000296372 | 20181000298092 |                 |                |                |                |                |
|   | 20181000294782  | 20181000296462 | 20181000298322 |                 |                |                |                |                |
|   | 20181000294472  | 20181000296472 | 20189120265692 |                 |                |                |                |                |
|   | 20181000295232  | 20181000296562 | 20181000298542 |                 |                |                |                |                |
|   | 20181000295022  | 20181000296572 | 20181000298532 |                 |                |                |                |                |
|   | 20181000295322  | 20181000296692 | 20181000298502 |                 |                |                |                |                |
|   | 20181000295392  | 20181000296172 | 20181000298492 |                 |                |                |                |                |
|   | 20181000295512  | 20181000296142 | 20181000298442 |                 |                |                |                |                |
| 6   |                 | 54             |                | 1               |                | 21             |                | 3              |

**Tabla 10: Mayo: Total PQRS: 85 – Muestra: 11 PQRS**

| N° RADICADO SIN RESPUESTA ASOCIADA NI HISTÓRICO EN EL SGD |                 |                |                |                 |                |                |                |                |
|---|-----------------|----------------|----------------|-----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|
| PRESIDENCIA   | V SEG Y CONTROL |                |                | V AD/TIVA Y FIN | CONT Y TITUL   |                |                | V PROM Y FOMEN |
| 0   | 20181000299532  | 20181000301382 | 20189120266222 |                 | 20181000299422 | 20181000299902 | 20189020316232 | 20181000301812 |
|   | 20189020311492  | 20181000300622 | 20181000302492 |                 | 20181000299352 | 20189070313492 | 20181000303282 | 20189020314392 |
|   | 20181000299412  | 20181000300632 | 20181000302292 |                 | 20181000299482 | 20189080276572 | 20181000303442 | 20181000302732 |
|   | 20181000298872  | 20181000300852 | 20189120266202 |                 | 20189020311382 | 20181000302142 | 20189020316242 | 20181000302312 |
|   | 20181000299002  | 20181000301562 | 20181000302122 |                 | 20189020311402 | 20181000301762 | 20181000303242 | 20181000302082 |
|   | 20181000298962  | 20189020313012 | 20181000302742 |                 | 20181000298882 | 20181000302022 | 20181000302152 |                |
|   | 20181000298912  | 20181000301612 | 20181000302792 |                 | 20181000300262 |                |                |                |
|   | 20181000298852  | 20189120266102 | 20181000303192 |                 |                |                |                |                |
|   | 20181000299292  | 20189120266062 | 20181000302972 |                 |                |                |                |                |
|   | 20181000299442  | 20181000300652 | 20181000302762 |                 |                |                |                |                |
|   | 20181000299672  | 20181000300582 | 20181000302782 |                 |                |                |                |                |
|   | 20181000299712  | 20189040303912 | 20181000303052 |                 |                |                |                |                |
|   | 20181000300332  | 20181000301662 | 20181000303132 |                 |                |                |                |                |
|   | 20181000300342  | 20181000300862 | 20181000303262 |                 |                |                |                |                |
|   | 20181000300292  | 20181000300872 | 20181000303452 |                 |                |                |                |                |
|   | 20181000300462  | 20189030373612 | 20181000303482 |                 |                |                |                |                |
|   | 20181000299912  | 20189120266152 | 20181000303682 |                 |                |                |                |                |
|   | 20181000299642  | 20189120266162 | 20181000303502 |                 |                |                |                |                |
|   | 20181000300012  | 20181000301932 | 20181000303272 |                 |                |                |                |                |
|   | 20181000300062  | 20189070315622 | 20181000303382 |                 |                |                |                |                |
|   | 20181000299852  | 20181000302502 | 20181000303392 |                 |                |                |                |                |
|   | 20189020313432  | 20181000302672 | 20181000303722 |                 |                |                |                |                |
|   | 20181000301362  |                |                |                 |                |                |                |                |
| Totales   | 0               | 67             |                | 0               |                | 19             |                | 5              |

**Tabla 11: Junio: Total PQRS: 74 – Muestra: 8 PQRS**

| N° RADICADO SIN RESPUESTA ASOCIADA NI HISTÓRICO EN EL SGD |                 |                |                |                 |                |                |                |                |
|---|-----------------|----------------|----------------|-----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|
| PRESIDENCIA   | V SEG Y CONTROL |                |                | V AD/TIVA Y FIN | CONT Y TITUL   |                |                | V PROM Y FOMEN |
| 0   | 20181000303732  | 20181000306042 | 20181000307202 | 20185500507622  | 20181000305162 | 20181000305872 | 20181000307642 | 0              |
|   | 20181000304212  | 20181000305032 | 20189010303632 | 20181000305052  | 20181000305322 | 20181000305442 | 20181000307662 |                |
|   | 20181000304202  | 20181000306252 | 20181000307342 | 20181000307652  | 20181000305212 | 20181000306022 | 20181000307542 |                |
|   | 20181000304002  | 20181000307082 | 20181000308222 | 20181000307552  | 20181000305492 | 20181000306742 | 20181000307672 |                |
|   | 20181000304172  | 20181000306752 | 20189010303602 | 20181000307812  | 20181000305502 | 20181000306122 | 20181000307592 |                |
|   | 20181000304162  | 20185500521732 | 20181000307532 | 20181000307632  | 20181000305462 | 20181000306912 | 20181000307612 |                |
|   | 20189040307222  | 20181000306732 | 20189120266972 | 20181000308012  | 20181000305552 | 20181000306642 | 20181000307692 |                |
|   | 20181000304372  | 20181000306422 | 20189020320582 |                 | 20189010302452 | 20181000307122 | 20181000307572 |                |
|   | 20181000303972  | 20181000306532 | 20181000307922 |                 | 20181000306102 | 20181000307562 |                |                |
|   | 20181000305112  | 20181000306112 | 20181000307702 |                 |                |                |                |                |
|   | 20181000305302  | 20181000306522 | 20181000307722 |                 |                |                |                |                |
|   | 20181000305612  | 20189020319752 | 20181000307732 |                 |                |                |                |                |
|   | 20181000305622  | 20189020319612 | 20181000307682 |                 |                |                |                |                |
|   | 20181000305662  | 20189040309262 |                |                 |                |                |                |                |
| Totales   | 0               | 41             |                | 7               |                | 26             |                | 0              |

|  |                                     |                         |
|--|-------------------------------------|-------------------------|
|  <b>AGENCIA NACIONAL DE MINERÍA</b> | <b>EVALUACIÓN, CONTROL Y MEJORA</b> | CODIGO:EVA1-P-001-F-002 |
|  | <b>INFORME DE GESTION</b>           | VERSIÓN 0               |
|  |                                     | FECHA VIGENCIA:         |

La OCI pudo constatar los aspectos señalados respecto al reporte PQRS correspondiente al segundo semestre de 2017, continúan en el primer semestre de 2018. Persisten las inconsistencias en el SGD respecto a la visualización y seguimiento a PQRS, principalmente asociadas a la trazabilidad, al cierre de cada comunicación, la existencia de múltiples documentos origen o de entrada, sin asociación de otros radicados frente al mismo asunto, enlaces no se encuentran asociados a ninguna imagen, imágenes asociadas de los documentos radicados y asociados, entre otros. De la muestra seleccionada, el 13% se encontraron correctamente incorporados en el Sistema, el restante presentan desajustes. En la siguiente tabla se puede observar el detalle muestral:

**Tabla 11: Resultados Consolidados Muestra**

| Cantidad | %       | Convención    | Detalle   |
|----------|---------|---------------|---|
| 8        | 13,33%  |               | Correctamente asociados, con histórico y cerrados en el SGD (3 sin imagen asociada) |
| 52       | 86,67%  |               | Sin asociación, histórico incompleto y sin cierre SGD                               |
| 60       | 100,00% | Total Muestra |   |

Fuente: Elaboración propia OCI con base en la información suministrada por el GPCC

**OPORTUNIDAD DE MEJORA N° 2:** La OCI sugiere evaluar la posibilidad de coordinar esfuerzos entre la Oficina de Tecnología e Información y el GPCC de la ANM, para que se generen herramientas de capacitación que garantice capacidad instalada en la operación del SGD por parte de todos los involucrados en este proceso.

Para lograr lo anterior, se sugiere igualmente tener en cuenta que capacitar es una herramienta fundamental para mejorar el desempeño de los funcionarios de la ANM especialmente tratándose de aspectos técnicos y blandos como comunicación y trabajo en equipo. Una medida que podría contribuir con este logro es desarrollar una estrategia de reinducción para el manejo del SGD e implementar un tutorial disponible durante el uso del aplicativo SGD, que paso a paso explique a sus usuarios la manera de aprovechar al máximo cada beneficio ofertado por el Sistema, tal como se recomendó en el informe final de EVALUACIÓN AL FUNCIONAMIENTO Y PUESTA EN OPERACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL – SGD, ANM-OCI-031-2018, al mencionar que “se recomienda generar instructivos actualizados y acordes al procedimiento de Gestión de Comunicaciones, que describan el paso a paso de cada una de las funcionalidades que tiene el sistema detallándolo por los roles que tiene definidos el sistema SGD. (Enlace dependencia, jefe unidad productora, usuario ANM, Administrador Buzón Comunicaciones, Administrador Comunicaciones, Auxiliar Operador Correspondencia)”.

### 5.3 BUZONES DE PQRS

Desde el mes de marzo del presente año y como respuesta a la sugerencia efectuada por la OCI durante la auditoría de seguimiento a PQRS efectuada para el segundo semestre de 2017, se implementó el protocolo de seguimiento a los buzones de sugerencias dispuestos en todas las sedes, en el cual se revisan las comunicaciones efectuadas por los usuarios de la ANM de manera semanal los días viernes para la sede central Bogotá y mediante reporte mensual para los PAR. El resultado del seguimiento arrojó el siguiente escenario:

**Tabla 12: Consolidado Mensual Buzones**

| BUZON PRIMER SEMESTRE 2018 |              |            |              |           |
|----------------------------|--------------|------------|--------------|-----------|
| MES                        | PQRS         | REGIONAL   | TIPO         | N°        |
| MARZO                      | 1            | Bogotá     | Queja        | 1         |
|                            |              | Cali       | Queja        | 1         |
| ABRIL                      | 19           | Quibdó     | Felicitación | 12        |
|                            |              | Ibagué     | Felicitación | 4         |
|                            |              | Pasto      | Sugerencia   | 1         |
|                            |              |            | Felicitación | 1         |
| MAYO                       | 32           | Bogotá     | Queja        | 1         |
|                            |              | Valledupar | Felicitación | 1         |
|                            |              |            | Felicitación | 29        |
|                            |              | Ibagué     | Queja        | 1         |
| JUNIO                      | 26           |            | Reclamo      | 1         |
|                            |              | Ibagué     | Felicitación | 14        |
|                            |              |            | Sugerencia   | 2         |
|                            |              |            | Felicitación | 2         |
|                            |              | Cali       | Queja        | 1         |
|                            |              | Bogotá     | Queja        | 1         |
|                            |              | Quibdó     | Felicitación | 2         |
|                            |              |            | Sugerencia   | 1         |
| Valledupar                 | Felicitación | 1          |              |           |
|                            | Queja        | 1          |              |           |
| <b>Total</b>               |              |            |              | <b>78</b> |

Fuente: Papeles de trabajo.

La OCI pudo verificar que cada comunicación recibida vía buzones, es gestionada por el GPCC a través del SGD de la Entidad, donde surte el procedimiento regular de PQRS, de acuerdo con las tipologías definidas en la Circular Interna 007 de 2013.


#### 5.4 CUMPLIMIENTO DE TÉRMINOS A PQRS EN LA ANM

La OCI verificó el cumplimiento de términos para dar respuesta a la PQRS radicadas en la ANM, para el primer semestre de 2018, conforme a lo determinado en la Ley 1755 de 2015, el procedimiento interno “Gestión de PQRS” CÓDIGO: MIS7-P-002 Versión 3 de la ANM y en la Circular N° 07 de 2013.

Tomando como base la información suministrada por el GPCC, durante el primer semestre de 2018 fueron radicadas 1.866 PQRS, de las cuales 920 se presentan como “Total Con Respuesta”, equivalente al 51 % del total. Sobre este valor la OCI aplicó técnica de muestreo expuesta en el numeral 4 “Metodología”, para definir 44 PQRS frente a las cuales se verificaron los tiempos de respuesta acorde a la normatividad aplicable, así:


**Tabla 13: Resultados de la Muestra**

| N° | RADICADO DE ENTRADA | RADICADO DE SALIDA | OBSERVACIONES  | ÁREA RESPONSABLE                                  |
|----|---------------------|--------------------|--|---|
| 1  | 20185500364062      | 20189010278311     | Radicado de salida con fecha 08/01/2018, dentro del término de respuesta, no obstante no se evidencia fecha de recibo por parte del peticionario.  |   |
| 2  | 20181000282582      | 20189030333841     | Respuesta <b>extemporánea 9 días hábiles</b> . Radicado de entrada fecha 23/1/2018 y fecha de vencimiento para respuesta el 6/2/2018; con radicado de salida del 19/02/2018.<br><br>Hallazgo con posible incidencia disciplinaria.   | Grupo Seguimiento y Control - PAR Nobsa           |
| 3  | 20189040282892      | 20189040284041     | Respuesta dentro de los términos. Respuesta de fondo con radicado de salida del 22/02/2018.  |   |
| 4  | 20185500382092      | 20189010280541     | Respuesta en término, no obstante el Rad 20189010280541 no aparece relacionado al radicado de entrada, ni fue posible su consulta en el SGD.   |   |
| 5  | 20185500383312      | 20183210266571     | Respuesta <b>extemporánea 7 días hábiles</b> . Radicado de entrada fecha 23/01/2018 y fecha de vencimiento para respuesta el 6/2/2018; con radicado de salida del 15/02/2018.<br><br>Hallazgo con posible incidencia disciplinaria.  | Grupo de Regalías y Contraprestaciones Económicas |
| 6  | 20185500390522      | 20189010279913     | Respuesta en término.  |   |
| 7  | 20181000281162      | 20183320271081     | Consultado el SGD no fue posible establecer relación entre los radicados informados por el GPCC. El Rad de entrada No se encuentra en el SGD y el Rad de salida atiende a los Radicados N° 20175500351232 y 20181000282262.          |   |
| 8  | 20181000281082      | 20185300278981     | Respuesta <b>extemporánea 32 días hábiles</b> . Radicado de entrada fecha 11/01/2018 y fecha de vencimiento para respuesta el 1/2/2018; con radicado de salida del 20/03/2018.<br><br>Hallazgo con posible incidencia disciplinaria. | Grupo de Recursos Financieros                     |
| 9  | 20185300274942      | 20182200277721     | Respuesta en término. No obstante no se encontró el Radicado de entrada en el SGD.   |   |
| 10 | 20181000281132      | 20182100269061     | No fue posible encontrar ninguno de los radicados informados por el GPCC en el SGD.  |   |
| 11 | 20181000281562      | 20182200285501     | Respuesta en término. No obstante no se encontró el Radicado de entrada en el SGD.   |   |
| 12 | 20185500394012      | 20189010280051     | Respuesta en término. No obstante no se encontró el Radicado de entrada en el SGD.   |   |
| 13 | 20185500397992      | 20189010282441     | Respuesta en término.  |   |
| 14 | 20189050286792      | 20189050286792     | Respuesta en término.  |   |

|  |                                     |                         |
|--|-------------------------------------|-------------------------|
|  <b>AGENCIA NACIONAL DE MINERÍA</b> | <b>EVALUACIÓN, CONTROL Y MEJORA</b> | CODIGO:EVA1-P-001-F-002 |
|  | <b>INFORME DE GESTION</b>           | VERSIÓN 0               |
|  |                                     | FECHA VIGENCIA:         |

| N° | RADICADO DE ENTRADA | RADICADO DE SALIDA | OBSERVACIONES  | ÁREA RESPONSABLE                          |
|----|---------------------|--------------------|--|---|
| 15 | 20185500402182      | 20189010283541     | Respuesta <b>extemporánea de 6 días hábiles</b> . Radicado de entrada con fecha 08/02/2018 y fecha de vencimiento para respuesta el 22/2/2018; con radicado de salida del 02/03/2018.<br><br>Hallazgo con posible incidencia disciplinaria.  | PAR Ibagué                                |
| 16 | 20189040284482      | 20189040286231     | Respuesta en término.  |   |
| 17 | 20189050286792      | 20189050288721     | Respuesta en término.  |   |
| 18 | 20185500416642      | 20183100262301     | Respuesta en término.  |   |
| 19 | 20185500394142      | 20182200282271     | Respuesta en término.  |   |
| 20 | 20189010285962      | 20181100262541     | Respuesta en término.  |   |
| 21 | 20189010284132      | 20189010284681     | Respuesta en término.  |   |
| 22 | 20189020298792      | 20189020299631     | Respuesta en término.  |   |
| 23 | 20189040292282      | 20189040294711     | Respuesta en término, no obstante el Rad de salida referenciado 20189040294711 no aparece relacionado al radicado de entrada, y consultado dicho radicado, pertenece a un peticionario diferente.  |   |
| 24 | 20181000290562      | 20182200287771     | Respuesta en término.  |   |
| 25 | 20189040294962      | 20189040296381     | Respuesta en término.  |   |
| 26 | 20189060277882      | 20189060277881     | Respuesta en término, no obstante no fue posible encontrar el radicado de salida en el SGD. La respuesta se encuentra asociada al Radicado de entrada con radicado diferente al informado por el GPCC.   |   |
| 27 | 20189010291422      | 20189010292011     | Respuesta en término.  |   |
| 28 | 20189030363652      | 20189030368211     | Respuesta en término.  |   |
| 29 | 20189010294282      | 20189010295321     | Respuesta en término.  |   |
| 30 | 20181000296312      | 20182120355691     | No fue posible la ubicación del radicado de entrada en el SGD, no obstante el radicado de salida efectivamente menciona el radicado señalado de entrada. De acuerdo con los datos suministrados por el SGD el radicado de entrada tiene fecha del 17/04/2018 con vencimiento para respuesta el 1/5/2018; consultado el SGD el radicado de salida se fecha el 04/05/2018, configurándose una posible <b>extemporaneidad de 3 días hábiles</b> .<br><br>Hallazgo con posible incidencia disciplinaria. | Grupo de Información y Atención al Minero |
| 31 | 20181000295302      | 20184110273421     | Respuesta en término.  |   |
| 32 | 20181000298662      | 20189050304941     | Respuesta en término.  |   |
| 33 | 20185500485472      | 20189040302331     | Respuesta en término.  |   |
| 34 | 20189080276492      | 20189080276851     | Respuesta en término.  |   |
| 35 | 20189010299512      | 20189010299671     | Respuesta en término.  |   |
| 36 | 20181000302182      | 20182200297881     | Respuesta en término.  |   |
| 37 | 20181000303622      | 20182200299001     | Respuesta en término.  |   |
| 38 | 20181000300832      | 20184110276031     | Respuesta en término. No obstante no se encontró el Radicado de entrada en el SGD.   |   |
| 39 | 20181000303842      | 20183210271801     | Respuesta en término. No obstante no fue posible ubicar el radicado de entrada en el SGD.  |   |
| 40 | 20189010300852      | 20189010301961     | Respuesta en término.  |   |
| 41 | 20189010301022      | 20189010301581     | Respuesta en término.  |   |
| 42 | 20185500525882      | 20189010303961     | Respuesta en término.  |   |

Fuente: Papeles de trabajo OCI-ANM.

|  |                                     |                         |
|--|-------------------------------------|-------------------------|
|  <b>AGENCIA NACIONAL DE MINERÍA</b> | <b>EVALUACIÓN, CONTROL Y MEJORA</b> | CODIGO:EVA1-P-001-F-002 |
|  | <b>INFORME DE GESTION</b>           | VERSIÓN 0               |
|  |                                     | FECHA VIGENCIA:         |

Los resultados de la muestra presentan los siguientes hallazgos:

- El 56,82% (25), del total de la muestra seleccionada fueron contestadas dentro de los términos previstos en la ley para PQRS. Conformidad.
- El 25% (10), aunque se pudo verificar que cumple con los términos previstos en la ley, se observaron diversas inconsistencias tales como imposibilidad de ubicar en el SGD radicados tanto de entrada como de salida, entre otros.
- El 4,55% (2) no fue posible su verificación dado que no se logró ubicar en el SGD ni el radicado de entrada ni el de salida.
- El 13,64% (5) de los radicados verificados por la OCI presentan una presunta extemporaneidad. Hallazgo con posible incidencia disciplinaria.

Tabla 14: Consolidados Hallazgos – Muestra

| Resultado                              | Cantidad  | %           |
|--|-----------|-------------|
| Respuesta en Término                   | 25        | 59,52%      |
| Respuesta en Término con observaciones | 10        | 23,81%      |
| No verificables en el SGD              | 2         | 4,76%       |
| Extemporáneos                          | 5         | 11,90%      |
| <b>Totales</b>                         | <b>42</b> | <b>100%</b> |


**OPORTUNIDAD DE MEJORA N° 3:** La OCI sugiere respetuosamente, se evalúe la oportunidad que podría generar para la ANM revisar y ajustar el procedimiento de atención a PQRS en el sentido de incorporar actividades que definan en el procedimiento respectivo, lo relativo al cargue en la herramienta de las constancias de envío y recibo de las respuestas a las peticiones ciudadanas, garantizando cumplimiento de términos legales, conforme a lo establecido con la Ley 1755 de 2015 y Ley 1437 de 2011, entre otras aplicables a la gestión de las PQRS en el Estado.

### 5.5 SEGUIMIENTO A ACCIONES DE MEJORA - APLICATIVO ISOLUCION, (AUDITORIAS ANTERIORES)

Se realizó seguimiento en la herramienta de I-SOLUCIÓN a las acciones del grupo de Participación Ciudadana y Comunicaciones, en relación con la gestión de las acciones correctivas y oportunidades de mejora que presentan, en el aplicativo ISOLUCION con el fin de finalizar con el trámite de los hallazgos pendientes en los informes de auditorías de PQRS anteriores.

Tabla N° 15: Seguimiento Acciones Correctivas - ISOLUCION

| Estado  | Descripción   | Observaciones                          |
|---------|---|--|
| Abierta | EVALUACIÓN A LA GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS ANM-OCI-048-2016 NO CONFORMIDAD POTENCIAL: En la verificación de la Generación de Estadísticas de satisfacción como lo establece el Procedimiento de Gestión de PQRS, se observa como única estadística, un reporte a noviembre del 2015, incumplimiento la actividad No.35 Generación de Estadísticas, lo que genera posibles riesgos de imagen de la entidad.  | Pendiente incorporación Plan de acción |
| Abierta | EVALUACIÓN A LA GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS ANM-OCI-048-2016 NO CONFORMIDAD REAL: Realizada la verificación y seguimiento de la base de datos suministrada por el Grupo de Participación Ciudadana y Comunicaciones, de los PQRS radicados durante el primer semestre de 2016, se pudo observar 13 radicados que fueron atendidos fuera de término, lo que con los términos establecidos en la circular interna No. 007 de 2013, en cuanto a la atención de PQRS, lo que genera un posible incumplimiento con incidencia disciplinaria. (Ver tabla No. 6 respuesta Fuera de Término).  | Pendiente incorporación Plan de acción |
| Abierta | EVALUACIÓN A LA GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS. ANM-OCI-048-2016 NO CONFORMIDAD REAL: Posible incumplimiento de la actividad No. 6 del Procedimiento de Gestión de Peticiones, código MIS7-P-002, ya que al verificar la base de datos de datos, se evidenció que los responsables de asignar y clasificar la correspondencia de los PQRS, presentan debilidades para la tipificación en el sistema de correspondencia ORFEO, lo que genera un riesgo y posible omisión en los tiempos establecidos para la atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y felicitaciones, consultas, definidos en el artículo 76° de la Ley 1474 de 2011, Ley 755 de 2015 y las circular interna No. 007 de 2013. | Pendiente incorporación Plan de acción |

|  |                                     |                         |
|--|-------------------------------------|-------------------------|
|  <b>AGENCIA NACIONAL DE MINERÍA</b> | <b>EVALUACIÓN, CONTROL Y MEJORA</b> | CODIGO:EVA1-P-001-F-002 |
|  | <b>INFORME DE GESTION</b>           | VERSIÓN 0               |
|  |                                     | FECHA VIGENCIA:         |

**Tabla N° 16 Seguimiento Oportunidades De Mejora - ISOLUCION**


| Estado  | Descripción   | Observaciones                             |
|---------|---|---|
| Vencida | EVALUACIÓN A LA GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS ANM-OCI-048-2016 OPORTUNIDAD DE MEJORA: En la verificación de atención a los PQRS, radicados a través del buzón de sugerencias, mecanismos dispuestos por la entidad en los pisos 8,9 y 10 de la sede central, para la recepción de solicitudes, se observa que estos no son atendidos, lo que genera un posible incumplimiento en la atención de los términos establecidos. Se recomienda establecer mecanismos para atenderlos y aprovecharlos como herramienta de presentación y atención de solicitudes de tal forma que esto permita a la entidad fortalecer los mecanismos de participación ciudadana.   | Pendiente incorporación<br>Plan de acción |
| Vencida | OPORTUNIDAD DE MEJORA: ANM-055-2017 El grupo auditor fundamentado en el artículo 15 de la Ley 1755 de 2015, recomienda que se implemente un procedimiento para la recepción y seguimiento de los PQRS recepcionados a través del buzón de sugerencias, así como la atención de los mismos por medio telefónico  | Pendiente incorporación<br>Plan de acción |
| Vencida | ANM-055-2017: El análisis de la información reportada en la Base de datos facilitada por el Grupo de Participación Ciudadana y Comunicaciones versus los 2 informes trimestrales rendidos para el segundo semestre de 2016, así como los resultados de la aplicación y ejecución de la muestra de auditoria, conforme se podrá observar en el Numeral siguiente, evidencia que dentro de la información de PQRS reportada no se ha incluido la información correspondiente a las quejas, peticiones, reclamos, sugerencias y felicitaciones presentadas a través de los Buzones ubicados en los Pisos 10, 9, 8 y primer piso de la Sede Central. Igualmente se evidencio como resultado de la aplicación de prueba de recorrido adelantada el día jueves 9 de febrero de 2017 sobre cada uno de los buzones de PQRS de la Sede Central, que se hubiere definido nivel de responsabilidad y periodicidad en relación con la recolección, radicación y asignación de las solicitudes recibidas por este medio, e incluso sobre el manejo de las llaves de dichos buzones los cuales se encontraban en poder del vigilante de turno en cada piso, todo lo anterior, expone al riesgo de pérdida de las diferentes solicitudes ciudadanas presentadas a través de dichos buzones, afectando en los términos del artículo 23 de la Constitución Política y la Ley 1755 de 2015 el derecho fundamental de todo ciudadano de obtener resolución oportuna y de fondo a sus solicitudes. | Pendiente incorporación<br>Plan de acción |
| Vencida | ANM-OCI-016-2018 Por otra parte, se recomienda se revise y ajuste el procedimiento de atención de PQRS en el sentido de incorporar actividades relativas al flujo del procedimiento en lo relativo al cargue en la herramienta de las constancias de envió y recibo de las respuestas a las peticiones ciudadanas garantizando cumplimiento de términos legales de conformidad con lo establecido con la Ley 1755 de 2015 que adiciona lo pertinente a Ley 1437 de 2011.  | Pendiente incorporación<br>Plan de acción |
| Vencida | ANM-OCI-016-2018: La Oficina de Control Interno recomienda a la Oficina de Tecnología e Información y al Grupo de Participación Ciudadana adelantar las acciones necesarias que conlleven a concientizar a los funcionarios y contratistas sobre el adecuado manejo de la herramienta del Sistema de Gestión Documental SGD y así mejorar el control y seguimiento en tiempo real de las PQRS recibidas.  | Pendiente incorporación<br>Plan de acción |
| Vencida | ANM-OCI-016-2018 Se recomienda que se desarrolle un procedimiento para la Gestión de los Buzones de PQRS con aplicabilidad en el nivel central y en todas las sedes de la entidad con el fin de mejorar su gestión entiendo a los buzones como una herramienta que persigue la mejora continua de los servicios que brinda la Agencia Nacional de Minería, la comunicación con sus usuarios y la medida de niveles de satisfacción. Por esta razón, es importante que se realice la apertura de los buzones de manera periódica para dar respuesta dentro del término de ley a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias que los usuarios allegan a la entidad. Por último, se debe considerar la implementación de un buzón en las instalaciones del Piso 2, Torre 7 y también programar la de los buzones en los Puntos de Atención Regional con el acompañamiento de un testigo y la elaboración de un acta.  | Pendiente incorporación<br>Plan de acción |
| Vencida | ANM-OCI-016-2018 La Oficina de Control Interno recomienda a la Oficina de Tecnología e Información (como conocedora de la funcionalidad de la herramienta SGD) y al Grupo de Participación Ciudadana y Comunicaciones, (como responsable del seguimiento de la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias) realicen capacitaciones a funcionarios, contratistas y en especial al personal de correspondencia encargado de la recepción, radicación, entrega y digitalización de las respuestas en el manejo de la herramienta SGD dando cumplimiento a la Resolución 206 de 2013 del numeral 2 y 6 del artículo 2 del Capítulo I.  | Pendiente incorporación<br>Plan de acción |

Fuente: Papeles de Trabajo OCI-ANM.

## 6. RECOMENDACIONES

- Evaluar la posibilidad de implementar actividades de reinducción a los involucrados en el proceso de PQRS y SGD, con el fin de minimizar riesgos en materia de asociación, cierre y cargue digital de las comunicaciones de la Entidad.



|  |                                     |                         |
|--|-------------------------------------|-------------------------|
|  <b>AGENCIA NACIONAL DE MINERÍA</b> | <b>EVALUACIÓN, CONTROL Y MEJORA</b> | CODIGO:EVA1-P-001-F-002 |
|  | <b>INFORME DE GESTION</b>           | VERSIÓN 0               |
|  |                                     | FECHA VIGENCIA:         |

- Sensibilizar a los funcionarios y contratistas sobre el buen manejo de la herramienta del Sistema de Gestión Documental SGD con el fin de mitigar los riesgos asociados a la gestión de las PQRS a través de la herramienta.
- Se recomienda que, al interior de la ANM se generen mecanismos para crear conciencia en los funcionarios y contratistas de la Agencia, con el fin de que se atiendan y se resuelvan todas las PQRS en los términos y procedimientos establecidos en la Ley 1755 de 2015.
- La OCI reitera respetuosamente considerar la implementación de un buzón en las instalaciones del Piso 2, Torre 7. Igualmente evaluar la oportunidad que en términos de transparencia podría ofrecer el programar la apertura de buzones tanto en la sede central como en los Puntos de Atención Regional con el acompañamiento de un testigo y la elaboración de un acta.
- Actualizar la Circular 007 de 2013, para ajustarla a los nuevos parámetros del Sistema de Gestión Documental.

## 7. MATRIZ DE CONTRADICCIÓN


### MATRIZ DE CONTRADICCIÓN ANM – EVALUACIÓN A LA GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS PRIMER SEMESTRE 2018

El 30/08/2018 fue remitido por la OCI a las instancias involucradas en el proceso auditado, el informe preliminar a la evaluación de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias del primer semestre de 2018, frente al cual en el ejercicio del derecho a la contradicción, fueron presentadas las observaciones por parte del Grupo de Participación Ciudadana y Comunicaciones el 31/08/2018, y por parte de la Gerencia de Seguimiento y Control el 5/9/2018. A continuación, se desarrolla la Matriz de Contradicción en la cual se presentan las respectivas respuestas por parte de la OCI a las observaciones presentadas:

| CONSIDERACIONES OCI   | CONTRADICCIÓN ÁREA AUDITADA  | ANÁLISIS Y RESPUESTA OFICINA DE CONTROL INTERNO   |             |             |          |                     |   |          |                      |   |          |                      |   |  |
|---|--|---|-------------|-------------|----------|---------------------|---|----------|----------------------|---|----------|----------------------|---|--|
| <p>Sobre el total de 781 PQRS reportadas por el GPCC para el primer semestre de 2018, la OCI estableció una muestra estadística de 60 PQRS sobre las cuales se verificó la trazabilidad de gestión frente al “Detalle”, documento asociado cargado y disponible para “Descargar” e “Histórico”.</p> <p>Ejecutada la muestra, la OCI pudo constatar que a la fecha del presente informe, los aspectos señalados respecto al reporte PQRS correspondiente al segundo semestre de 2017, continúan en el primer semestre de 2018. Persisten las inconsistencias en el SGD respecto a la visualización y seguimiento a PQRS, principalmente asociadas a la trazabilidad incompleta o nula, la inobservancia del cierre de cada comunicación, la existencia de múltiples documentos origen o de entrada, sin asociación de otros radicados frente al mismo asunto, existencia de enlaces a imagen pero que al ingresar no se encuentran asociados a ninguna</p> | <p>Frente a aquellos radicados que no cuentan con asociación, histórico incompleto y sin cierre SGD en nuestra Vicepresidencia, hacemos las siguientes precisiones:</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="text-align: center;">RADICAD</th> <th style="text-align: center;">FUNCIONARIO</th> <th style="text-align: center;">OBSERVACIÓN</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">20189110</td> <td style="text-align: center;">Luis Alberto Tobito</td> <td>Se dio respuesta a dicho radicado el día 25 de enero del 2018 mediante Radicado 20189110279471.</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">20181000</td> <td style="text-align: center;">Johan Adriano Medina</td> <td>Se atendió con radicado 20183320274141 del 22 de marzo de 2018.</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">20181000</td> <td style="text-align: center;">Pablo Roberto Bernal</td> <td>La PQR no se encuentra en mi bandeja de entrada</td> </tr> </tbody> </table> | RADICAD   | FUNCIONARIO | OBSERVACIÓN | 20189110 | Luis Alberto Tobito | Se dio respuesta a dicho radicado el día 25 de enero del 2018 mediante Radicado 20189110279471. | 20181000 | Johan Adriano Medina | Se atendió con radicado 20183320274141 del 22 de marzo de 2018. | 20181000 | Pablo Roberto Bernal | La PQR no se encuentra en mi bandeja de entrada | <p><b>Se mantiene Observación:</b> Revisados los números de radicación informados por la Gerencia de Seguimiento y Control, la OCI pudo comprobar que en efecto las acciones señaladas en la contradicción, existen en el SGD, sin embargo aparecen como respuestas a solicitudes que no son PQRS, tampoco se asocian a las solicitudes que responden y se generan como comunicaciones nuevas.</p> <p>Por lo anterior la OCI mantiene la observación correspondiente a la Oportunidad de Mejora N° 2, principalmente en el sentido de coordinar esfuerzos entre la Oficina de Tecnología e Información y las demás áreas involucradas en el proceso de gestión documental, para que se garantice la competencia (vía capacitaciones por ejemplo) en la operación del SGD por parte de los involucrados para el correcto manejo del aplicativo SGD, de tal manera que la información cargada evidencie la trazabilidad, asociatividad y</p> |
| RADICAD   | FUNCIONARIO  | OBSERVACIÓN   |             |             |          |                     |   |          |                      |   |          |                      |   |  |
| 20189110  | Luis Alberto Tobito  | Se dio respuesta a dicho radicado el día 25 de enero del 2018 mediante Radicado 20189110279471. |             |             |          |                     |   |          |                      |   |          |                      |   |  |
| 20181000  | Johan Adriano Medina   | Se atendió con radicado 20183320274141 del 22 de marzo de 2018.                                 |             |             |          |                     |   |          |                      |   |          |                      |   |  |
| 20181000  | Pablo Roberto Bernal   | La PQR no se encuentra en mi bandeja de entrada   |             |             |          |                     |   |          |                      |   |          |                      |   |  |




| CONSIDERACIONES OCI   | CONTRADICCIÓN ÁREA AUDITADA |                                  |  | ANALISIS Y RESPUESTA OFICINA DE CONTROL INTERNO  |
|---|-----------------------------|----------------------------------|--|--|
| <p>imagen, inexistencia de imágenes asociadas de los documentos radicados y asociados, entre otros. De la muestra seleccionada, el 13% se encontraron correctamente incorporados en el Sistema, el restante presentan desajustes.</p> |                             |                                  |  | <p>efectivo cierre para cada comunicación con los diversos usuarios de la ANM; igualmente para que se efectúen las correcciones necesarias que garanticen la permanente operatividad en términos de calidad y oportunidad del SGD.</p> |
|   | 20181000                    | Pablo Roberto Bernal             | La PQR no se encuentra en mi bandeja de entrada  |  |
|   | 20181000                    | Daniel Fernando González         | Se atendió con 20183320274791 de 5 de abril de 2018 y 20183320278921 de 15 de mayo de 2018.  |  |
|   | 20181000                    | Daniel Fernando González         | Se atendió con 20183320273481 de 15 de marzo de 2018.  |  |
|   | 20189030                    | José Adalberto Barreto           | Radicado No. 20189030345292 del 20 de marzo de 2018 se dio respuesta con radicado de salida No. 20189030355661 del 12 abril de 2018- (con respuesta dentro de los 15 días hábiles) |  |
|   | 20189030345202              | Dora Enith Vásquez Chisino       | Radicado No. 20189030345202 del 20 de marzo de 2018 se dio respuesta con radicado de salida No. 20189030354841 del 12 abril de 2018- (con respuesta dentro de los 15 días hábiles) |  |
|   | 20181000293782              | Derly Andrea Rodríguez           | El PAR Medellín dio respuesta a través de radicado 20189020313931  |  |
|   | 20181000294792              | Elsa Vega Riaño                  | Se dio respuesta con radicado 20183210275011   |  |
|   | 20181000295022              | Ángela María Moreno Piraquive    | Se dio respuesta con radicado 20183210269981   |  |
|   | 20181000295752              | Ángela María Moreno Piraquive    | Se dio respuesta con radicado 20183210269621   |  |
|   | 20181000296372              | Fabio Antonio Gutiérrez Camacho  | Se atendió con radicado 20183320280171   |  |
|   | 20181000298092              | Claudia Angélica Delgado Zamudio | Se dio respuesta con radicado 20183210270941   |  |
|   | 20181000299002              | Ángela María Moreno Piraquive    | Se dio respuesta con radicado 20183210271661   |  |
|   | 20189120266222              | Alcides Perales Castillo         | Se dio contestación a través del radicado 20189120266231   |  |
|   | 20181000302972              | Elsa Vega Riaño                  | Se dio respuesta con radicado 20183210273931   |  |

|  |                                     |                         |
|--|-------------------------------------|-------------------------|
|  <b>AGENCIA NACIONAL DE MINERÍA</b> | <b>EVALUACIÓN, CONTROL Y MEJORA</b> | CODIGO:EVA1-P-001-F-002 |
|  | <b>INFORME DE GESTION</b>           | VERSIÓN 0               |
|  |                                     | FECHA VIGENCIA:         |


| CONSIDERACIONES OCI   | CONTRADICCIÓN ÁREA AUDITADA   | ANALISIS Y RESPUESTA OFICINA DE CONTROL INTERNO  |                      |  |                    |                 |  |                    |                                     |  |                    |                                     |                               |  |
|---|---|--|----------------------|--|--------------------|-----------------|--|--------------------|-------------------------------------|--|--------------------|-------------------------------------|-------------------------------|--|
|   | <table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 20%;">2018100030<br/>3392</td> <td style="width: 20%;">Juan Pablo<br/>Ladino</td> <td style="width: 60%;">Se trata de una consulta que se atendió con 20183320283211 de 11 de julio de 2018.</td> </tr> <tr> <td>2018100030<br/>4202</td> <td>Elsa Vega Riaño</td> <td>Se dio respuesta con radicado 20183210273341</td> </tr> <tr> <td>2018100030<br/>5612</td> <td>María<br/>Alejandra<br/>Castro Alonso</td> <td>Se dio respuesta con radicado 20183210273831</td> </tr> <tr> <td>2018100030<br/>6112</td> <td>María<br/>Alejandra<br/>Castro Alonso</td> <td>Se envió respuesta por correo</td> </tr> </table> <p>Es de aclarar que si bien los radicados tienen respuesta, se realizara la consulta con OTI, para verificar si ellos pueden asociar el radicado de entrada con el de salida, dado que por errores que surgían al crear la respuesta desde el radicado de entrada, en su momento se recibió la instrucción de generar las respuestas como proceso nuevo.</p> <p>Es importante mencionar adicionalmente, que hay un número considerable de PQR que llegan a través del canal de contáctenos las cuales, por un problema en el sistema que a la fecha no se ha solucionado, no aparecen en la bandeja del SGD de la persona que las tiene asignadas. Al no aparecer la PQR en la bandeja es imposible darle trámite.</p> | 2018100030<br>3392   | Juan Pablo<br>Ladino | Se trata de una consulta que se atendió con 20183320283211 de 11 de julio de 2018. | 2018100030<br>4202 | Elsa Vega Riaño | Se dio respuesta con radicado 20183210273341 | 2018100030<br>5612 | María<br>Alejandra<br>Castro Alonso | Se dio respuesta con radicado 20183210273831 | 2018100030<br>6112 | María<br>Alejandra<br>Castro Alonso | Se envió respuesta por correo |  |
| 2018100030<br>3392  | Juan Pablo<br>Ladino  | Se trata de una consulta que se atendió con 20183320283211 de 11 de julio de 2018.   |                      |  |                    |                 |  |                    |                                     |  |                    |                                     |                               |  |
| 2018100030<br>4202  | Elsa Vega Riaño   | Se dio respuesta con radicado 20183210273341   |                      |  |                    |                 |  |                    |                                     |  |                    |                                     |                               |  |
| 2018100030<br>5612  | María<br>Alejandra<br>Castro Alonso   | Se dio respuesta con radicado 20183210273831   |                      |  |                    |                 |  |                    |                                     |  |                    |                                     |                               |  |
| 2018100030<br>6112  | María<br>Alejandra<br>Castro Alonso   | Se envió respuesta por correo  |                      |  |                    |                 |  |                    |                                     |  |                    |                                     |                               |  |
| Radicado de Entrada N° 20185500369582;<br>Radicado de salida N° 20183320271051: Se evidencia doble respuesta al Radicado de entrada de fecha 1/12/2018, la primera con Rad N° 0183320271051 del 16/02/2018 - fecha vencimiento términos 2/2/2018 ( <b>10 días vencido</b> ) y Rad N° 20183320272211 del 05/03/2018. | No se trata de una petición, sino de la información cotidiana que remite el titular minero sobre el cumplimiento de sus obligaciones, para la cual se sigue el procedimiento de seguimiento y control a títulos mineros.  | <b>Se retira Observación:</b> La OCI verificó lo afirmado por la Gerencia de Seguimiento y Control de la ANM, por lo que procederá a retirar esta observación en el informe definitivo.  |                      |  |                    |                 |  |                    |                                     |  |                    |                                     |                               |  |
| Radicado de Entrada N° 20181000282582;<br>Radicado de salida N° 20189030333841:<br>Respuesta extemporánea al menos 4 días. Radicado de entrada fecha 23/01/2018 con radicado de salida del 19/02/2018.  | Radicado No. 20181000282582 del 23 de enero de 2018 se dio respuesta con radicado de salida No. 20189030333841 del 19 febrero de 2018- con respuesta 18 días hábiles después del radicado, para lo cual se observa que para esa fecha nos encontrábamos en cambio de coordinador y los radicados seguían llegando a la bandeja de la saliente coordinadora sin que se tuviera en cuenta eso.<br>Sin embargo se han adoptado las medidas de control para dar respuesta a los PQRS dentro del término establecido solicitando a los abogados que revisen la fecha límite de respuesta del reparto que se les asigna a diario por el correo y revisando periódicamente la bandeja del coordinado o de quien el designe, aclarando que a la fecha la bandeja de coordinador Par Nobsa, se encuentra desactivada sin solución.   | <b>Se mantiene Observación:</b> La OCI valora las acciones de corrección adoptadas por la Gerencia de Seguimiento y Control frente a las cuales es importante incorporar en el aplicativo Isolucion de la ANM como una oportunidad de mejora para su correspondiente gestión. No obstante no implica ningún cambio en la extemporaneidad señalada.<br><br>Hallazgo con posible incidencia disciplinaria. |                      |  |                    |                 |  |                    |                                     |  |                    |                                     |                               |  |
| Radicado de Entrada N° 20185500383312;<br>Radicado de salida N° 20183210266571:<br><br>Respuesta extemporánea al menos 2 días. Radicado de entrada fecha 23/01/2018 con radicado de salida del 15/02/2018.  | El funcionario duró casi una semana tratando de montar la respuesta en el SGD debido a fallos en el sistema.  | <b>Se mantiene Observación:</b> La OCI ha tomado atenta nota de la situación presentada y de las dificultades que se señalan en torno al SGD, no obstante no implica ningún cambio en la extemporaneidad señalada.<br><br>Hallazgo con posible incidencia disciplinaria.   |                      |  |                    |                 |  |                    |                                     |  |                    |                                     |                               |  |

|  |                                     |                         |
|--|-------------------------------------|-------------------------|
|  <b>AGENCIA NACIONAL DE MINERÍA</b> | <b>EVALUACIÓN, CONTROL Y MEJORA</b> | CODIGO:EVA1-P-001-F-002 |
|  | <b>INFORME DE GESTION</b>           | VERSIÓN 0               |
|  |                                     | FECHA VIGENCIA:         |

| CONSIDERACIONES OCI   | CONTRADICCIÓN ÁREA AUDITADA   | ANALISIS Y RESPUESTA OFICINA DE CONTROL INTERNO   |
|---|---|---|
| <p><b>OPORTUNIDAD DE MEJORA N° 1:</b> La Oficina de Control Interno recomienda tanto a los Grupos de Participación Ciudadana y Comunicaciones como a la Oficina de Tecnología e Información, coordinar las acciones que permitan ajustar el Sistema de Gestión Documental de la Entidad para que permita identificar la naturaleza de las comunicaciones recibidas y visualizar la tipificación de cada uno de los PQRS recibidos en la Entidad con la posibilidad de visualizar reportes bajo varias opciones de consulta.</p> | <p>GPCC: En este aspecto creo que debe dirigirse a OTI y Servicios Administrativos, pues desde el SGD solo realizamos el seguimiento de la gestión. Sin embargo el tema ya es objeto de seguimiento por parte de la OTI a quienes se ha manifestado las diferentes necesidades que se tienen para la emisión del reporte.</p> | <p><b>Se acepta Observación:</b> Al encontrarse el Grupo de Servicios Administrativos de la ANM involucrado en el proceso de gestión documental, es procedente extender la sugerencia a este Grupo, haciendo énfasis en la invitación a que las acciones sean coordinadas entre las dependencias involucradas y se logre atender el principio de unidad, es decir, que las actuaciones sean de la Entidad y no como responsabilidad de una u otra dependencia. El texto del presente informe a que se refiere la Oportunidad de Mejora N° 1, quedará así:</p> <p>Oportunidad de Mejora N° 1: La Oficina de Control Interno recomienda a las áreas involucradas en el proceso de gestión documental y en la administración del SGD, coordinar las acciones que permitan ajustar el Sistema de Gestión Documental de la Entidad para que permita identificar la naturaleza de las comunicaciones recibidas y visualizar la tipificación de cada uno de los PQRS recibidos en la Entidad con la posibilidad de visualizar reportes bajo varias opciones de consulta.</p> |
| <p><b>OPORTUNIDAD DE MEJORA N° 2:</b> La OCI sugiere evaluar la posibilidad de coordinar esfuerzos entre la Oficina de Tecnología e Información y el GPCC de la ANM, para que se generen herramientas de capacitación que garantice capacidad instalada en la operación del SGD por parte de todos los involucrados en este proceso.</p>  | <p>GPCC hace capacitación en definiciones y términos, normatividad que rigen esta actividad, pero como la falla está en el manejo de la herramienta luego este punto debe ser para OTI.</p>   | <p><b>Se mantiene Observación:</b> La recomendación efectuada por la OCI pretende incentivar la coordinación de todos los involucrados en la gestión documental de la Entidad para su funcionalidad integral. Si bien la OTI se encarga de la gestión tecnológica de la herramienta SGD, las demás áreas involucradas podrían nutrir la acción a implementar, desde sus necesidades y desde su experiencia y frente a cuál debe ser el objetivo y estrategia de apropiación en los funcionarios de la ANM, que garantice la efectiva operación y funcionalidad del SGD.</p>   |
| <p>Radicado de Entrada N° 20189070303592;<br/>Radicado de salida N° 20189070304541:</p> <p>Respuesta en término, no obstante los radicados a parecen sin asociación. Ambos radicados aparecen como radicados de entrada.</p>  | <p>GPCC: Revisando en el SGD se evidencia que los radicados están correctamente relacionados.</p>   | <p><b>Se retira Observación:</b> La OCI verificó lo afirmado por el GPCC de la ANM, por lo que procederá a retirar esta observación del informe definitivo.</p>   |
| <p>Radicado de Entrada N° 20189060277882;<br/>Radicado de salida N° 20189060277881:</p> <p>Respuesta en término, no obstante no fue posible encontrar el radicado de salida en el SGD. La respuesta se encuentra asociada al Radicado de entrada con radicado diferente al informado por el GPCC.</p>   | <p>GPCC: Cuando el GPCC asocia la respuesta en el reporte manual, toma como soporte la información suministrada por los funcionarios que tienen cargo las PQRS.</p>   | <p><b>Se mantiene Observación:</b> La recomendación efectuada por la OCI pretende incentivar la coordinación de todos los involucrados en la gestión documental de la Entidad para su funcionalidad integral. Si bien el GPCC hace una labor manual para cumplir con los reportes de PQRS exigidos por ley, el aplicativo continúa presentando inconsistencias, por lo que la OCI reitera la articulación de las áreas involucradas, donde cada una aporte desde su experiencia y necesidades a la puesta a punto del aplicativo y en general de la gestión documental de la Entidad.</p>   |

|  |                                     |                         |
|--|-------------------------------------|-------------------------|
|  <b>AGENCIA NACIONAL DE MINERÍA</b> | <b>EVALUACIÓN, CONTROL Y MEJORA</b> | CODIGO:EVA1-P-001-F-002 |
|  | <b>INFORME DE GESTION</b>           | VERSIÓN 0               |
|  |                                     | FECHA VIGENCIA:         |

| CONSIDERACIONES OCI  | CONTRADICCIÓN ÁREA AUDITADA   | ANÁLISIS Y RESPUESTA OFICINA DE CONTROL INTERNO   |
|--|---|---|
| Radicado de Entrada N° 20189060277882;<br>Radicado de salida N° 20189060277881:<br>Respuesta en término. No obstante no se encontró el Radicado de entrada en el SGD.  | GPCC: Haciendo una revisión por parte del GPCC en el Sistema de Gestión Documental, en el vínculo de consultas, se encuentra el documento relacionado al radicado de entrada. | <b>Se mantiene Observación:</b> La OCI realizó una nueva verificación encontrando que si bien se encuentra en el SGD el número de radicado de entrada, no es posible visibilizar el documento, por lo que no es posible establecer si se trata del documento de entrada sobre el cual se fundamenta la respuesta.   |
| Radicado de Entrada N° 20181000303842;<br>Radicado de salida N° 20183210271801<br>Respuesta en término. No se encontró el Radicado de entrada en el SGD.   | GPCC: Haciendo una revisión por parte del GPCC en el Sistema de Gestión Documental, en el vínculo de consultas, se encuentra el documento relacionado al radicado de entrada. | <b>Se mantiene Observación:</b> La OCI realizó una nueva verificación encontrando que si bien se encuentra en el SGD el número de radicado de entrada y salida, no es posible visibilizar ninguno de los documento, por lo que no es posible establecer si se trata del documento de entrada sobre el cual se fundamenta la respuesta.  |
| OPORTUNIDAD DE MEJORA N° 3: La OCI sugiere respetuosamente, se evalúe la oportunidad que podría generar para la ANM revisar y ajustar el procedimiento de atención a PQRS en el sentido de incorporar actividades que definan en el procedimiento respectivo, lo relativo al cargue en la herramienta de las constancias de envío y recibo de las respuestas a las peticiones ciudadanas, garantizando cumplimiento de términos legales, conforme a lo establecido con la Ley 1755 de 2015 y Ley 1437 de 2011, entre otras aplicables a la gestión de las PQRS en el Estado. | GPCC: El procedimiento de PQRS se actualizó este año, creo que esto va más dirigido a mejoras en la herramienta.  | <b>Se mantiene Observación:</b> La OCI pudo verificar que efectivamente durante la actual vigencia se efectuó la actualización del procedimiento para PQRS de la Entidad. No obstante y tal como se ha reiterado tanto en el informe PQRS para el primer y segundo semestre de 2017, es importante para el logro de los objetivos misionales de la Entidad, evaluar las ventajas que podría traer el cargue en la herramienta SGD “las constancias de envío y recibo de las respuestas a las peticiones ciudadanas, garantizando cumplimiento de términos legales, conforme a lo establecido con la Ley 1755 de 2015 y Ley 1437 de 2011, entre otras aplicables a la gestión de las PQRS en el Estado”, acción que no fue tenida en cuenta durante la actualización referida. |
| Seguimiento Acciones Correctivas –<br>ISOLUCION: Estado: Abierta;<br><br>EVALUACIÓN A LA GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS ANM-OCI-048-2016<br>NO CONFORMIDAD POTENCIAL: En la verificación de la Generación de Estadísticas de satisfacción como lo establece el Procedimiento de Gestión de PQR, se observa como única estadística, un reporte a noviembre del 2015, incumplimiento la actividad No.35 Generación de Estadísticas, lo que genera posibles riesgos de imagen de la entidad.<br>Acción:<br>Pendiente incorporación Plan de acción                     | GPCC: La herramienta de Isolucion no me permitió poner el plan de mejora en los cuadros pero están en un documento anexo.   | <b>Se mantiene Observación:</b> Las acciones de mejora Son oportunidades detectadas que permiten ofrecer una mejora sustancial a los procesos, productos, servicios, procedimientos, instructivos ambiente 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. Hasta tanto esto no suceda la acción no se considera gestionada. Ser sugiere coordinar acciones con el área encargada de la gestión de la herramienta Isolucion para lograr incorporar en el sistema los avances referidos por el GPCC.   |
| Tabla N° 16 Seguimiento Oportunidades De Mejora - ISOLUCION  | GPCC: No entiendo este cuadro   | <b>Se mantiene Observación:</b> La Tabla N° 16 referida, hace referencia tal como se menciona, a las oportunidades de mejora incorporadas en la herramienta Isolucion a cargo del GPCC y que a la fecha se encuentran vencidas en el tiempo determinado por la misma herramienta para la gestión, sin que se hayan surtido las acciones previstas. A la fecha 7 oportunidades de mejora, continúan sin  |

|  |                                     |                         |
|--|-------------------------------------|-------------------------|
|  <b>AGENCIA NACIONAL DE MINERÍA</b> | <b>EVALUACIÓN, CONTROL Y MEJORA</b> | CODIGO:EVA1-P-001-F-002 |
|  | <b>INFORME DE GESTION</b>           | VERSIÓN 0               |
|  |                                     | FECHA VIGENCIA:         |

| CONSIDERACIONES OCI  | CONTRADICCIÓN ÁREA AUDITADA   | ANALISIS Y RESPUESTA OFICINA DE CONTROL INTERNO  |
|--|---|--|
|  |   | gestión.   |
| <p>RECOMENDACIÓN: Evaluar la posibilidad de implementar actividades de reinducción a los involucrados en el proceso de PQRS y SGD, con el fin de minimizar riesgos en materia de asociación, cierre y cargue digital de las comunicaciones de la Entidad.</p>  | <p>GPCC: Esto ya lo había mencionado, OTI debe insistir en capacitar a los funcionarios en vincular respuestas y cerrar comunicaciones.</p>   | <p><b>Se mantiene Observación:</b> La recomendación efectuada por la OCI pretende incentivar la coordinación de todos los involucrados en la gestión documental de la Entidad para su funcionalidad integral. Si bien la OTI se encarga de la gestión tecnológica de la herramienta SGD, las demás áreas involucradas podrían nutrir la acción a implementar, desde sus necesidades y desde su experiencia y frente a cuál debe ser el objetivo y estrategia de apropiación en los funcionarios de la ANM, que garantice la efectiva operación y funcionalidad del SGD.</p>  |
| <p>Se recomienda que, al interior de la ANM se generen mecanismos para crear conciencia en los funcionarios y contratistas de la Agencia, con el fin de que se atiendan y se resuelvan todas las PQRS en los términos y procedimientos establecidos en la Ley 1755 de 2015.</p>  | <p>GPCC: A mediados de octubre vamos a realizar una campaña de cierre de comunicaciones desde el GPCC</p>   | <p><b>Se mantiene Observación:</b> Las acciones de mejora son oportunidades detectadas que permiten ofrecer una mejora sustancial a los procesos, productos, servicios, procedimientos, instructivos ambiente 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. Hasta tanto esto no suceda la acción no se considera gestionada.</p>  |
| <p>La OCI reitera respetuosamente considerar la implementación de un buzón en las instalaciones del Piso 2, Torre 7. Igualmente evaluar la oportunidad que en términos de transparencia podría ofrecer el programar la apertura de buzones tanto en la sede central como en los Puntos de Atención Regional con el acompañamiento de un testigo y la elaboración de un acta.</p> | <p>GPCC: Esto debe hacerlo Servicios Administrativos quienes deben comprarlos.</p> <p>A los buzones tanto de la sede central como en los Puntos de Atención Regional se les da apertura con el acompañamiento de un testigo y se elabora un acta con las respectivas firmas que lo sustentan.</p> | <p><b>Se mantiene Observación:</b> Tal como se ha mencionado reiteradamente, la OCI recomienda acciones que contribuyan en unidad al cumplimiento de los objetivos misionales de la Entidad, por lo que se sugiere la coordinación entre las áreas involucradas en la gestión documental de la Entidad con este fin. Posteriormente debe ser incorporada la actividad acordada como una acción de mejora. Las acciones de mejora son oportunidades detectadas que permiten ofrecer una mejora sustancial a los procesos, productos, servicios, procedimientos, instructivos ambiente 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. Hasta tanto esto no suceda la acción no se considera gestionada.</p> |