



**EVALUACIÓN A LA GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y  
RECLAMOS PRIMER SEMESTRE 2019**

**INFORME DEFINITIVO**

**ADRIANA GIRALDO RAMÍREZ**  
Jefe Control Interno

**AUDITOR**  
**ANDREA BIBIANA PEÑA GÓMEZ**  
**LIGIA NELLY TILAGUY SÁNCHEZ**

**OFICINA DE CONTROL INTERNO**  
**SEPTIEMBRE DE 2019**

**ANM-OCI-038-2019**

 <b>AGENCIA NACIONAL DE MINERÍA</b>	<b>EVALUACIÓN, CONTROL Y MEJORA</b>	CODIGO:EVA1-P-001-F-002
	<b>INFORME DE AUDITORÍA DE GESTION</b>	VERSIÓN 1 FECHA VIGENCIA:

## TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETIVO GENERAL.....	3
2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	3
3. ALCANCE .....	3
4. METODOLOGÍA.....	3
5. RESULTADOS .....	4
6. OPORTUNIDADES DE MEJORA.....	11

 <b>AGENCIA NACIONAL DE MINERÍA</b>	<b>EVALUACIÓN, CONTROL Y MEJORA</b>	CODIGO:EVA1-P-001-F-002
	<b>INFORME DE AUDITORÍA DE GESTION</b>	VERSIÓN 1
		FECHA VIGENCIA:

### 1. OBJETIVO GENERAL

Cumplir las disposiciones contempladas en el Artículo 76° de la Ley 1474 de 2011 y la Ley 1755 de 2015, en el seguimiento al trámite, recepción y resolución de quejas, sugerencias y reclamos, manifestados por los ciudadanos ante la Agencia Nacional de Minería –ANM-.

### 2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Verificar la gestión realizada por las diferentes áreas y/o dependencias a los requerimientos hechos por los ciudadanos ante la Agencia Nacional de Minería.
2. Identificar la oportunidad en la atención a los requerimientos ciudadanos teniendo como base los datos reportados por los grupos a cargo de llevar los controles respectivos.

### 3. ALCANCE

Verificación del trámite realizado por la Agencia Nacional de Minería en la recepción y resolución de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, que los ciudadanos formulan ante la Agencia Nacional de Minería –ANM-, en el Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, la Ley 1755 de 2015, las Circulares Internas No 007, No. 016 de 2013 y No. 004 de 2018, el cumplimiento del procedimiento interno Gestión de PQRS - Código MIS7-P-002, en el período comprendido del 1 de enero al 30 de junio de 2019.

### 4. METODOLOGÍA

La Oficina de Control Interno solicitó mediante correo electrónico al grupo de participación ciudadana y comunicaciones y a la funcionaria que tiene a cargo el control de la gestión documental en la oficina de tecnología, los comunicados que hacen referencia a PQRS con el fin de evaluar de manera general el trámite generado en cada documento.

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

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

**NO CONFORMIDAD:** Incumplimiento de un requisito. Definición tomada de la Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 9000:2015, Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC)”. Se constituye, cuando existe evidencia objetiva del incumplimiento. Para lo cual debe plantearse una ACCIÓN CORRECTIVA, con la implementación de un plan de mejoramiento interno, que 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 ambientes de trabajo, entre otros.”. Para lo cual se debe planear una ACCIÓN DE MEJORA, con la implementación de un plan de mejoramiento interno, que sea ejecutable y medible, el cual debe radicarse en ISOLUCION.

Mediante memorando 20191100265763, la Oficina de Control Interno del 28 de agosto de 2019 se trasladó informe preliminar con el fin de ser controvertido en los próximos cinco (5) días hábiles. Se reciben comentarios del Grupo de Participación Ciudadana y Comunicaciones, por correo electrónico del 3 de septiembre del año en curso, se hacen los ajustes y se libera el siguiente informe definitivo.

 <b>AGENCIA NACIONAL DE MINERÍA</b>	<b>EVALUACIÓN, CONTROL Y MEJORA</b>	CODIGO:EVA1-P-001-F-002
	<b>INFORME DE AUDITORÍA DE GESTION</b>	VERSIÓN 1
		FECHA VIGENCIA:

## 5. RESULTADOS

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

La Agencia Nacional de Minería cuenta con mecanismos de recepción de PQRS en cumplimiento de la Ley 1474 artículo 76 de 2011 entre los que se encuentran:

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

### 5.1 REPORTES DE PQRS EN LA AGENCIA NACIONAL DE MINERÍA

La herramienta con la que cuenta la ANM para llevar el control de las comunicaciones es el Sistema de Gestión Documental -SGD-, El Grupo Participación Ciudadana y Comunicaciones, “Una vez que las comunicaciones son tipificadas como PQRS, se inicia un seguimiento y monitoreo permanente frente a la gestión en las dependencias, para asegurar que se respondan oportunamente”. Actividad 10 del procedimiento CÓDIGO: MIS7-P-002. El GPCC reportó de 1.400 radicados, de acuerdo a la siguiente clasificación:

**Tabla No. 1. Relación de radicados durante enero-junio 2019**

TIPO COMUNICACIÓN	ene.-19	feb.-19	mar.-19	abr.-19	may.-19	jun.-19	Total general
CONSULTA	94	76	45	61	7	27	310
FELICITACIÓN	8	2	0	26	41	11	88
PETICIÓN	263	141	166	159	109	78	916
QUEJA	8	12	5	6	16	3	50
RECLAMO	1	5	7	1	1	2	17
SUGERENCIA	4	4	3	4	1	3	19
<b>Total general</b>	<b>370</b>	<b>240</b>	<b>226</b>	<b>231</b>	<b>133</b>	<b>124</b>	<b>1400</b>

Fuente: Informes trimestrales GPCC.

Teniendo en cuenta la información que la herramienta SGD presenta como histórico de los PQRS se solicitó la generación de reporte al 30-06-2019, así:

	<b>EVALUACIÓN, CONTROL Y MEJORA</b>	CODIGO:EVA1-P-001-F-002
	<b>INFORME DE AUDITORÍA DE GESTION</b>	VERSIÓN 1
		FECHA VIGENCIA:

**Tabla No. 2. Radicados SGD a 30-06-2019.**

DESCRIPCIÓN TIPO DOCUMENTAL	ENE.-19	FEB.-19	MAR.-19	ABR.-19	MAY.-19	JUN.-19	TOTAL GENERAL
Complemento de Programa de Trabajos y Obras PTO			2				2
Comunicaciones Enviadas	1		1				2
Comunicaciones Recibidas	1		1			1	3
Cuaderno Amparo Administrativo		1		1		2	4
Cuaderno Contractual			1	1	1		3
Cuaderno Económico	1	2					3
Cuaderno FBM		1	1		1		3
Cuaderno Gestión Jurídica	13	3	4		1		21
Cuaderno Póliza	9	3	1	1			14
Cuaderno Principal	24	24	18	16	4	1	87
Documento Sobre Autorización Para el Suministro de Explosivos por Parte de DCCA				1			1
Formulario y Pago de Regalías	1						1
Notificación Por Conducta Concluyente					1		1
Póliza	20	9	15	13	2		59
PQRS Entes de Control	1	4	1				6
PQRS Particulares	6	18	9	9	2	1	45
PQRS Titular	45	33	50	26	12	5	171
Resolución Que Resuelve Tramite			1	2			3
Respuesta a PQRS	58	107	91	87	7	6	356
Solicitud del Titular Para Autorización y Aprobación del Subcontrato de Formalización				1			1
Solicitud Información Para Uso de Explosivos	2	3	2				7
Testigo Documental				3	1		4
<b>Sin clasificación</b>	<b>210</b>	<b>241</b>	<b>240</b>	<b>203</b>	<b>166</b>	<b>141</b>	<b>1201</b>
<b>Total general</b>	<b>392</b>	<b>449</b>	<b>438</b>	<b>364</b>	<b>198</b>	<b>157</b>	<b>1998</b>

Fuente: Reporte SGD Julio 25/2019

Al realizar el análisis de la información reportada por las dos fuentes, Sistema SGD y GPCC, se observa una diferencia de 598 radicados. Al analizar en forma general la información entregada por el GPCC contra los reportes que genera el SGD, la OCI observó:

- En el reporte del SGD existen 1201 comunicados que están sin clasificar, lo que conlleva a que la persona encargada de realizar los informes y estadísticas del GPCC deba realizar manualmente la tipificación de cada uno de los radicados. Así mismo ocurre con las comunicaciones que se encuentran ya clasificadas debido a que la categorización ya realizada no atiende a los requerimientos para realizar el informe de PQRS.
- Existen diferencias entre el número de comunicados reportados en el SGD contra el informe del GPCC; estas diferencias también se reflejan en la información generada en el SGD mes a mes contra la generada al finalizar el semestre. Es importante identificar estos cambios a fin de no incurrir en una PQRS sin contestar.

**OPORTUNIDAD DE MEJORA:** ajustar la reclasificación de los comunicados en el Sistema de Gestión Documental SGD, a fin de aprovechar el SGD como herramienta de ayuda en la gestión documental y así mismo disminuir el trabajo manual que se debe realizar desde el área de comunicaciones para garantizar la

 <b>AGENCIA NACIONAL DE MINERÍA</b>	<b>EVALUACIÓN, CONTROL Y MEJORA</b>	CODIGO:EVA1-P-001-F-002
	<b>INFORME DE AUDITORÍA DE GESTION</b>	VERSIÓN 1
		FECHA VIGENCIA:

calidad y confiabilidad de la información. Oportunidad de mejora que viene siendo trabajada en conjunto por la Oficina de Tecnología y el Grupo de Participación Ciudadana y Comunicaciones.

### 5.1.1. ANÁLISIS DE RESPUESTA A LOS PQRS

Teniendo en cuenta la información suministrada por GPCC se realizó el siguiente cuadro comparativo en donde se clasifican rangos de respuesta de comunicaciones teniendo como base los días calendario. Teniendo en cuenta las que fueron respondidas:

**Tabla No. 3 Tiempos de Respuesta**

Tipo de comunicado	De 1 a 15 días	De 16 a 30 días	Más de 30 días
CONSULTA	79.30%	9.91%	10.79%
FELICITACIONES	0.23%		
PETICIÓN	84.61%	10.37%	5.02%
QUEJA	79.17%	8.33%	12.50%
RECLAMO	77.78%	5.56%	16.67%
SUGERENCIA	85.71%	14.29%	

Fuente: Papeles de trabajo OCI- información GPCC

En el reporte del GPCC, se observan 92 comunicados a los que se les generaron la respuesta en un término superior a los 60 días.

Aadicionalmente, el sistema de gestión documental SGD, genera un reporte **Resuelto sin generar radicado** que contienen como pposable respuesta SI/NO para poder realizar el análisis de la información, lo cual generó los siguientes resultados:

**Tabla No. 4 Resuelto sin generar radicado SGD**

Mes-	NO	SI	Total
ene-19	355	37	392
feb-19	397	52	449
mar-19	407	31	438
abr-19	331	33	364
may-19	171	27	198
jun-19	140	17	157
<b>Total general</b>	<b>1801</b>	<b>197</b>	<b>1998</b>

Fuente: Papeles de trabajo OCI

En el reporte de SGD se observa que 1801 comunicados les fueron resueltos sin generar radicados, lo que podría traducirse en realizar la contestación de la correspondencia sin la debida formalización.

**OPORTUNIDAD DE MEJORA:** Teniendo en cuenta que el sistema de gestión documental es una herramienta tecnológica que permite llevar el control de las comunicaciones tanto de entrada como de salida, se sugiere reforzar el empoderamiento de los usuarios para su completo aprovechamiento y diligenciamiento de los campos que se requieren en el formulario respectivo a fin de poder obtener información más acercada a la realidad con la menor cantidad de errores.

	<b>EVALUACIÓN, CONTROL Y MEJORA</b>	CODIGO:EVA1-P-001-F-002
	<b>INFORME DE AUDITORÍA DE GESTION</b>	VERSIÓN 1
		FECHA VIGENCIA:

### 5.1.2 ASOCIACIÓN DE RADICADOS

La asociación de radicados permite la búsqueda rápida y llevar el control a las respuestas de las comunicaciones que ingresan a la ANM. En el informe presentado por el grupo de participación ciudadana y comunicaciones se obtiene el siguiente reporte con respecto a los comunicados con asociación de respuesta:

**Tabla No. 5 Asociación de radicados GPCC**

PERIODO	RECIBIDAS	CON RESPUESTA ASOCIADA	%	SIN RESPUESTA ASOCIADA	%
ENERO	378	294	77.78%	84	22.22%
FEBRERO	240	179	74.58%	61	25.42%
MARZO	226	108	47.79%	118	52.21%
ABRIL	257	194	75.49%	63	24.51%
MAYO	175	114	65.14%	61	34.86%
JUNIO	124	67	54.03%	57	45.97%
<b>TOTAL</b>	<b>1400</b>	<b>956</b>	<b>68.29%</b>	<b>444</b>	<b>31.71%</b>

Fuente: Papeles de trabajo OCI

Los anteriores datos muestran

- El 31.71% de los comunicados no tienen correspondencia asociada a la respuesta
- El 68.29% tienen asociados una comunicación a la respuesta.

Ahora relacionaremos la asociación de comunicados registrados en el sistema de gestión documental SGD, lo que arroja los siguientes resultados:

**Tabla No. 6 Asociación de radicados SGD**

MES	NO	SI	TOTAL
ene-19	183	209	392
feb-19	198	251	449
mar-19	184	254	438
abr-19	178	186	364
may-19	154	44	198
jun-19	147	10	157
<b>Total general</b>	<b>1044</b>	<b>954</b>	<b>1998</b>
<b>Porcentaje</b>	<b>52.25%</b>	<b>47.75%</b>	

Fuente: Papeles de trabajo OCI

Los anteriores datos muestran la siguiente información:

- El 52.25% de los comunicados no tienen asociación de respuesta.
- Solamente el 47.75% de los comunicados tienen radicado asociado a la respuesta.

Se muestra que más del 50% de las comunicaciones recibidas en el sistema de gestión documental no tienen asociación de correspondencia por lo que la OCI recomienda muy respetuosamente verificar los motivos de la no asociación de respuesta a los comunicados de entrada a fin de llevar los controles respectivos

	<b>EVALUACIÓN, CONTROL Y MEJORA</b>	CODIGO:EVA1-P-001-F-002
	<b>INFORME DE AUDITORÍA DE GESTION</b>	VERSIÓN 1
		FECHA VIGENCIA:

**OPORTUNIDAD DE MEJORA:** se recomienda dar cumplimiento al procedimiento de Gestión de PQRS Código MIS7-P-002 V3 en su numeral **4.3. OBLIGACIONES EN LA RADICACIÓN Y TRÁMITE DE PQRS** “Para todas las respuestas a PQRS, se debe generar un radicado de salida en el aplicativo vigente y los radicados de respuesta deben ser asociados en el aplicativo vigente como está estipulado en el Procedimiento, con el fin de validar que se dio respuesta y hacer seguimiento y control con las respectivas estadísticas.”

### 5.1.3 PRUEBA DE RECORRIDO

Se seleccionó una muestra de 26 comunicaciones, ingresando al SGD y verificando cada una de las imágenes subidas, número del comunicado, fecha y respuesta relacionada. A continuación se muestra el seguimiento realizado por la OCI y las observaciones en cada una de las PQRS.

**Tabla No. 7. Muestra seleccionada para prueba de recorrido.**

CANAL DE ENTRADA	TIPO DE PQRS	Radicado de entrada	Fecha de radicado	Radicado de salida	Fecha de envío radicado de salida	OBSERVACIONES OFICINA DE CONTROL INTERNO		
						RADICADO DE ENTRADA	RADICADO DE SALIDA	OTRAS
PAR BUCARAMANGA	CONSULTA	20199040351322	01/02/2019	20199040352381	05/02/2019	Número de radicado y fecha acorde al informe presentado y a los soportes documentales	Se da respuesta al comunicado mediante dos radicados 20199040351312 y 20199040351322	Se cumple con los términos estipulados al emitir la respuesta
PAR BUCARAMANGA	PETICIÓN	20199040346212	08/01/2019	20199040346731	11/01/2019	Número de radicado y fecha acorde al informe presentado y a los soportes documentales	Respuesta acorde al radicado de entrada y a los soportes documentales.	Se cumple con los términos estipulados al emitir la respuesta
PAR CALI	PETICIÓN	20199050356242	15/04/2019	20199050357111	25/04/2019	Número de radicado y fecha acorde al informe presentado y a los soportes documentales	Respuesta acorde al radicado de entrada y a los soportes documentales.	Se cumple con los términos estipulados al emitir la respuesta
PAR CALI	PETICIÓN	20199050356362	16/04/2019	20199050357691	29/04/2019	Número de radicado y fecha acorde al informe presentado y a los soportes documentales	Respuesta acorde al radicado de entrada y a los soportes documentales.	Se cumple con los términos estipulados al emitir la respuesta
PAR IBAGUÉ	PETICIÓN	20199010334712	15/01/2019	20199010335371	21/01/2019	Número de radicado y fecha acorde al informe presentado y a los soportes documentales	Respuesta acorde al radicado de entrada y a los soportes documentales.	Se cumple con los términos estipulados al emitir la respuesta
PAR IBAGUÉ	PETICIÓN	20199010334722	15/01/2019	20199010335411	21/01/2019	error en la fecha de entrada que es 14-01-2019- solicitud de Alfonso Carracho Triana Titulo Minero No 0G7-151	En la comunicación de respuesta en el contenido aparece que el radicado al que responde el oficio es el radicado de entrada 20199010334722 pero en el pie de página al informar el "Nro. De radicado que se responde" aparece el número 20199010334712.	Aunque existe error de digitación en el comunicado, se evidencia el cumplimiento de los términos al momento de emitir respuesta.
PAR MEDELLÍN	PETICIÓN	20199020381972	04/04/2019	20199020383051	10/04/2019	Número de radicado y fecha acorde al informe presentado y a los soportes documentales	Respuesta acorde al radicado de entrada y a los soportes documentales. Se traslada petición a otra entidad	Se recomienda realizar la reclasificación del comunicado por trasladarse a otra entidad por competencia
PAR MEDELLÍN	PETICIÓN	20199020381882	03/04/2019	20199020383211	10/04/2019	Número de radicado y fecha acorde al informe presentado y a los soportes documentales	Respuesta acorde al radicado de entrada y a los soportes documentales. En el informe no aparece días de respuesta por lo que se sugiere respetuosamente sea diligenciado el respectivo campo.	Se cumple con los términos al emitir la respuesta, se debe confirmar términos establecidos para realizar el traslado de comunicación
PAR NOBSA	PETICIÓN	20199030474252	14/01/2019	2019903048046	23/01/2019	Número de radicado y fecha acorde al informe presentado y a los soportes documentales	El número del radicado de salida quedó mal el número. El radicado de	Se cumple con los términos al emitir respuesta, se sugiere

	<b>EVALUACIÓN, CONTROL Y MEJORA</b>	CODIGO:EVA1-P-001-F-002
	<b>INFORME DE AUDITORÍA DE GESTION</b>	VERSIÓN 1
		FECHA VIGENCIA:

CANAL DE ENTRADA	TIPO DE PQRS	Radicado de entrada	Fecha de radicado	Radicado de salida	Fecha de envío radicado de salida	OBSERVACIONES OFICINA DE CONTROL INTERNO		
						RADICADO DE ENTRADA	RADICADO DE SALIDA	OTRAS
							salida real es 20199030480461.	realizar la corrección del informe en el momento de asociar el radicado real
PAR NOBSA	PETICIÓN	20199030472822	10/01/2019	20199030480291	18/01/2019	Número de radicado y fecha acorde al informe presentado y a los soportes documentales	Respuesta acorde al radicado de entrada y a los soportes documentales.	Se cumple con los términos al emitir la respuesta.
PAR PASTO	PETICIÓN	20191000353592	04/04/2019	20199010348021	09/04/2019	Número de radicado y fecha acorde al informe presentado y a los soportes documentales-error en el canal de entrada	En la comunicación en la información de pie de página no aparece el número del radicado que responde, adicional a esto la ciudad de generación de respuesta dice que es Ibagué siendo el canal de entrada Pasto	Se cumple con los términos al emitir la respuesta. Tener en cuenta que el radicado aparece en Bogotá, la fuente según el informe es de Pasto y la comunicación es generada en Ibagué.
PAR PASTO	PETICIÓN	20199080293402	14/01/2019	2.01991E+13	24/01/2019	Número de Radicado está acorde al informe. El radicado hace referencia a una solicitud de la procuraduría de Nariño, la fecha del comunicado es del 20-12-2018 pero la ANM lo radicó con fecha del 14-01-2019.	En la comunicación emitida no aparece la ciudad que genera el comunicado, así mismo el comunicado está fechado con el 30-01-2019.	<u>Al verificar con los soportes documentales y el tiempo de respuesta de esta petición se observa que NO se cumplió con los términos de respuesta estipulados.</u>
PAR QUIBDÓ	PETICIÓN	20199120271482	22/01/2019	20199120271482	26/01/2019	Número de radicado y fecha acorde al informe presentado y a los soportes documentales	Respuesta acorde al radicado de entrada y a los soportes documentales. En el informe se encuentra mal el número de radicado de salida, el radicado de respuesta es 20199120271921 con fecha de salida 18-02-2019.	<u>Al verificar con los soportes documentales y el tiempo de respuesta de esta petición se observa que NO se cumplió con los términos de respuesta estipulados.</u>
PAR VALLEDUPAR	PETICIÓN	20199060302132	14/01/2019	20194110291691	28/02/2019	Número de radicado y fecha acorde al informe presentado y a los soportes documentales.	La respuesta generada corresponde al número de radicado informado en el reporte, no obstante en el asunto del radicado hace referencia a otro comunicado.	<u>Se cumple con los tiempos de respuesta estipulados en el reporte, se recomienda confirmar los términos de ley que se deben tener en cuenta para responder un recurso de reposición.</u>
SEDE CENTRAL	PETICIÓN	20195500783282	17/04/2019	20191100264931	23/04/2019	Número de radicado y fecha acorde al informe presentado y a los soportes documentales.	Respuesta acorde al radicado de entrada y a los soportes documentales.	Se cumple con los términos estipulados al emitir la respuesta
SEDE CENTRAL	PETICIÓN	20195500696402	11/01/2019	20192300281751	21/01/2019	Número de radicado y fecha acorde al informe presentado y a los soportes documentales.	Respuesta acorde al radicado de entrada y a los soportes documentales. Error en la fecha de expedición del documento del 18-01-2019	Se cumple con los términos estipulados al emitir la respuesta
WEB	Silencio Administrativo	20191000339112	15/01/2019	20191200269641	15/01/2019	En el SGD no se encuentra el radicado de entrada.	La respuesta hace referencia al radicado de entrada sin embargo la fecha del comunicado es del 05-04-2019 y la comunicación se recibió el 15-01-2019	<u>Al verificar con los soportes documentales y el tiempo de respuesta de esta petición se observa que NO se cumplió con los términos de respuesta estipulados.</u>
WEB	CONSULTA	20191000338522	10/01/2019	2.01832E+13	31/01/2019	En el SGD se encuentra documento realizado por la ANM en donde se realiza una formalización manual, pero no hay claridad en la solicitud realizada por el ciudadano.	Respuesta acorde al radicado de entrada y a los soportes documentales.	Se cumple con los términos estipulados al emitir la respuesta
WEB	RECLAMO	20191000345642	19/02/2019	20191230280971	19/02/2019	En el SGD no se encuentra soportes del radicado de entrada de este registro.	En el SGD no se encuentra radicado de salida de este registro	No hay evidencias que permitan corroborar el cumplimiento de los términos informados en el reporte
WEB	RECLAMO	20191000344112	11/02/2019	20192300282541	11/02/2019	En el SGD no se encuentra soportes del radicado de entrada de este registro.	El radicado de salida ANM No 20192300282541 tiene fecha radicado 15-02-2019	Se cumple con los términos estipulados al emitir la respuesta

	<b>EVALUACIÓN, CONTROL Y MEJORA</b>	CODIGO: EVA1-P-001-F-002
	<b>INFORME DE AUDITORÍA DE GESTION</b>	VERSIÓN 1
		FECHA VIGENCIA:

CANAL DE ENTRADA	TIPO DE PQRS	Radicado de entrada	Fecha de radicado	Radicado de salida	Fecha de envío radicado de salida	OBSERVACIONES OFICINA DE CONTROL INTERNO		
						RADICADO DE ENTRADA	RADICADO DE SALIDA	OTRAS
WEB	RECLAMO	20191000349152	08/03/2019	20193210286051	23/04/2019	En el SGD no se encuentra soportes del radicado de entrada de este registro.	El radicado ANM No 20193210286051 tiene fecha radicado 24-04-2019	<i>Al verificar con los soportes documentales y el tiempo de respuesta de esta petición se observa que NO se cumplió con los términos de respuesta estipulados.</i>
WEB	RECLAMO	20191000343312	07/02/2019	20193410282901	22/02/2019	En el SGD no se encuentra soportes del radicado de entrada de este registro.	El radicado ANM No 20193410282901 tiene fecha radicado 21-02-2019	Se cumple con los términos estipulados al emitir la respuesta
WEB	RECLAMO	20191000355432	16/04/2019	20199020392021	28/05/2019	En el SGD no se encuentra soportes del radicado de entrada de este registro.	En el SGD no se encuentra evidencias del radicado de salida	No hay evidencias que permitan corroborar el cumplimiento de los términos informados en el reporte
WEB	RECLAMO	20191000346162	21/02/2019	20199060303371	25/02/2019	En el SGD no se encuentra soportes del radicado de entrada de este registro.	Radicado ANM No 20199060303371 fecha radicado 24-01-2019- ref. respuesta al derecho de petición 2019500700292 del 15-01-2019	No hay evidencias que permitan corroborar el cumplimiento de los términos informados en el reporte
WEB	SUGERENCIA	20191000346402	25/02/2019	20191300267611	15/03/2019	En el SGD no se encuentra soportes del radicado de entrada de este registro.	Respuesta acorde al radicado de entrada y a los soportes documentales	No hay evidencias que permitan corroborar el cumplimiento de los términos informados en el reporte
	PETICIÓN	20199080298282	02/04/2019	20199080298851	10/04/2019	En el SGD no se encuentra soportes del radicado de entrada de este registro.	Respuesta acorde al radicado de entrada y a los soportes documentales- respuesta al radicado 20199080298282 del 02-04-2019/ Rta radicado 20199080298282 02-04-2019	No hay evidencias que permitan corroborar el cumplimiento de los términos informados en el reporte

De la base de datos suministrada por el GPCC y conforme el cálculo de la muestra a seleccionar, se revisaron 26 radicados, la OCI observo que 21 de ellos cumplieron con los términos de ley para dar respuesta. Cinco (5) de los comunicados no fueron respondidos con la debida oportunidad, estos radicados son:

**Tabla No. 8. Muestra seleccionada para prueba de recorrido.**

CANAL DE ENTRADA	ES PQRS SI/NO	TIPO DE PQRS	Radicado de entrada	Fecha de radicado	Radicado de salida	Fecha de envío radicado de salida	OBSERVACIONES OCI
PAR PASTO	SI	PETICIÓN	20199080293402	14/01/2019	20199080294401	24/01/2019	<i>Al verificar con los soportes documentales y el tiempo de respuesta de esta petición se observa que NO se cumplió con los términos de respuesta estipulados.</i>
PAR QUIBDO	SI	PETICIÓN	20199120271482	22/01/2019	20199120271482	26/01/2019	<i>Al verificar con los soportes documentales y el tiempo de respuesta de esta petición se observa que NO se cumplió con los términos de respuesta estipulados.</i>
PAR VALLEDUPAR	SI	PETICIÓN	20199060302132	14/01/2019	20194110291691	28/02/2019	<i>Se cumple con los tiempos de respuesta estipulados en el reporte, se recomienda confirmar los términos de ley que se deben tener en cuenta para responder un recurso de reposición.</i>
WEB	SI	Silencio Administrativo	20191000339112	15/01/2019	20191200269641	15/01/2019	<i>Al verificar con los soportes documentales y el tiempo de respuesta de esta petición se observa que NO se cumplió con los términos de respuesta estipulados.</i>
WEB	SI	RECLAMO	20191000349152	08/03/2019	20193210286051	23/04/2019	<i>Al verificar con los soportes documentales y el tiempo de respuesta de esta petición se observa que NO se cumplió con los términos de respuesta estipulados.</i>

- En las PQRS que tienen como canal de entrada la WEB no existe la imagen del comunicado de entrada lo que imposibilita la revisión de la respuesta.
- En algunos comunicados existe error en la fecha de ingreso del comunicado y en la fecha de respuesta.

 <b>AGENCIA NACIONAL DE MINERÍA</b>	<b>EVALUACIÓN, CONTROL Y MEJORA</b>	CODIGO:EVA1-P-001-F-002
		VERSIÓN 1
	<b>INFORME DE AUDITORÍA DE GESTION</b>	FECHA VIGENCIA:

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

## 6. OPORTUNIDADES DE MEJORAMIENTO

Una vez realizado el seguimiento a los PQRS suministrados por el SGD y GPCC la Oficina de control interno recomienda respetuosamente a los grupos y áreas responsables de publicar información lo siguiente:

- Realizar el máximo aprovechamiento al sistema de gestión documental SGD en cuanto a la capacitación y utilización de la herramienta como apoyo a la gestión documental.
- Adelantar los desarrollos respectivos al SGD a fin de que se adapten los reportes que mejoren el seguimiento y control de la información.