



EVALUACIÓN A LA GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS PRIMER SEMESTRE 2020

INFORME DEFINITIVO

ADRIANA GIRALDO RAMIREZ
Jefe Control Interno

Auditor:
EDGAR ORTIZ BOTERO

OFICINA DE CONTROL INTERNO
AGOSTO DE 2020

ANM-OCI-034 -2020

 AGENCIA NACIONAL DE MINERÍA	EVALUACIÓN, CONTROL Y MEJORA	CODIGO:EVA1-P-001-F-002
		VERSIÓN 0
	INFORME DE GESTION	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 MEJORAMIENTO	14

 AGENCIA NACIONAL DE MINERÍA	EVALUACIÓN, CONTROL Y MEJORA	CODIGO:EVA1-P-001-F-002
		VERSIÓN 0
	INFORME DE GESTION	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 2641 de 2012, 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 ESPECIFICOS

1. Verificar la gestión realizada por las diferentes áreas y dependencias de la ANM respecto 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.

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 las Circulares Internas 007 de 2013 y 004 de 2018, 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

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 21 de julio de 2020 solicito al Grupo de Participación Ciudadana y Comunicaciones (GPCC), información sobre las PQRS recibidas y contestadas durante el primer semestre de 2020. Para la verificación y análisis, se tomó como referencia el procedimiento interno de Gestión de PQRS, código MIS7-P-002 versión 3, las Circulares Internas 007 de 2013 y 004 de 2018, así como los informes trimestrales de gestión a PQRS correspondientes a la actual vigencia, emitidos por el GPCC.

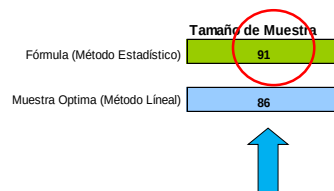
De acuerdo con la información remitida, durante 2020 se recibieron 1.344 PQRS. Tomando como referente este universo de respuestas se determinó una *muestra óptima* de 91 PQRS correspondientes al primer semestre de 2018 donde se evaluará la gestión de las PQRS, así:

Cálculo de Muestras para Poblaciones Finitas

INGRESO DE PARAMETROS	
Tamaño de la Población (N)	1.344
Error Muestral (E)	0,05
Proporción de Éxito (P)	0,1
Proporción de Fracaso (Q)	0,9
Valor para Confianza (Z) (1)	1,65

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

el primer semestre de



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

Atendiendo el enfoque de evaluación por riesgos se tuvo en cuenta para la presenta auditoria, un (1) riesgos inherentes identificado por la Entidad, así:

RIESGO A EVALUAR /INHERENTE	IDENTIFICADO EN EL MAPA DE RIESGOS			
	GESTIÓN	CORRUPCIÓN	NO ESTA IDENTIFICADO	ZONA DE RIESGO
Generar inoportunamente las alertas sobre la gestión de las PQRS.	X			alta

5. RESULTADOS

Se presentan a continuación los resultados del proceso auditor destacando el apoyo al equipo auditor, y destacando que el Grupo de Participación Ciudadana y Comunicaciones (GPCC) así como del Grupo de Información y Atención al Minero (GIAM) de la ANM desarrollan, en general, de manera acertada el procedimiento de “Gestión de PQRS” y cumplen la normatividad legal que le rige. Se destaca el desempeño de sus funcionarios especialmente en momentos en que el País afronta una emergencia sanitaria sin precedentes a causa de la pandemia mundial por el Covid-19.

Es importante mencionar que, por efecto de la emergencia sanitaria decretada por el Gobierno Nacional, con una pandemia cuya duración es incierta, la Oficina de Control Interno (OCI) de la ANM, adecuó la metodología empleada mediante la técnica de auditoría remota para cumplir los objetivos propuestos. Los hallazgos derivados del proceso auditor son los siguientes:

5.1. Gestión PQRS

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

Para consolidar la información referente a las PQRS en el marco del presente informe, se obtuvo información de 3 fuentes diferentes a saber: 1) Información aportada por el GPCC respecto a los informes trimestrales de PQRS correspondientes al I y II trimestres de 2020; así como información mensual caracterizada por dependencias y por tipología, reportada mediante la matriz de control de seguimiento, 2) Información obtenida del Sistema de Gestión Documental (SGD) de la Entidad y 3) Información relativa a la notificación de PQRS por parte del GIAM, reportada mediante matriz de seguimiento. A continuación, se presenta el resultado obtenido por la OCI derivada de cada fuente:

5.1.1 Reporte gestión PQRS por parte del GPCC

El reporte de PQRS recibidas por la Entidad, de acuerdo con lo reportado por el GPCC es como sigue:

PQRS – enero a junio 2020

		ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTALES
1	PRESIDENCIA	9	7	17	6	5	13	57
2	VSC&SM	129	171	123	103	121	112	759
3	VAF	15	11	12	16	11	9	74
4	VCT	54	67	63	67	65	75	391
5	VPF	10	13	7	5	12	16	63
	TOTALES	217	269	222	197	214	225	1344

Fuente: Construcción propia OCI a partir de Matriz control PQRS GPCC

A partir de este universo, la OCI procedió a calcular (método lineal estadístico)¹ y seleccionar la muestra (método aleatorio), compuesta por 91 radicados de acuerdo a la siguiente distribución:

Distribución muestra aleatoria

		ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTALES
1	PRESIDENCIA	1	0	1	0	0	1	4
2	VSC&SM	9	10	8	8	8	8	51
3	VAF	1	1	1	1	1	1	5
4	VCT	4	4	4	5	5	5	27
5	VPF	1	1	0	0	1	1	4
	TOTALES	15	15	15	15	15	16	91

El análisis por tipificación según la muestra, arroja como resultado, recurrencia en las “peticiones” como la mayor solicitud efectuada a la ANM con un 67% del total. Con relación al restante de tipologías de solicitudes, se pudo evidenciar el siguiente resultado:

Nº	TIPIFICACIÓN	Total	%
1	PETICIONES	61	67,03%
2	QUEJAS	3	3,30%
3	RECLAMOS	3	3,30%
4	SUGERENCIAS	2	2,20%
5	CONSULTAS	21	23,08%
6	FELICITACIONES	1	1,10%
	TOTALES	91	100,00%



¹ Cálculo definido mediante fórmula detallada en el punto 4 del presente informe.

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

La OCI efectuó análisis respecto a la tipología de la solicitud con el propósito de determinar la de mayor recurrencia, sin embargo, la variedad de solicitudes es extensa sin definir una mayoría específica respecto a un tema particular que represente una eventual acción por parte de la Entidad. Dentro de las solicitudes con alguna recurrencia significativa se evidencian solicitudes de copias de diversos trámites adelantados por los titulares mineros ante la ANM, solicitudes de información respecto a estados de trámites, y solicitudes de apoyo con relación a la operatividad de las herramientas informáticas dispuestas por la Entidad para la atención de usuarios.

5.1.2 Reporte gestión PQRS por parte 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 01/01/2020 y el 30/06/2020 refleja los siguientes aspectos:

Reporte PQRS por mes – SGD

MES	RECIBIDAS	% DEL TOTAL	TRASLADADAS OTRA INST.	ACCESO NEGADO INFO.	IDENTIF. RESERVADA	RESPONDIDAS	% RESPUESTA	PENDIENTES	% PENDIENTES
2020-06	349	15,53%	0	0	0	0	0,00%	349	100,00%
2020-05	400	17,80%	1	0	1	0	0,00%	400	100,00%
2020-04	465	20,69%	0	0	0	0	0,00%	465	100,00%
2020-03	404	17,98%	1	1	0	0	0,00%	404	100,00%
2020-02	334	14,86%	0	2	3	0	0,00%	334	100,00%
2020-01	295	13,13%	0	0	2	0	0,00%	295	100,00%
TOTAL	2247	100,00%	2	3	6	0	0,00%	2247	0,00%

- El total de PQRS del periodo reportado es de 2.247
- Respondidas “0”
- Pendientes 2.247

Lo anterior evidencia un aspecto recurrente observado por la OCI en informes anteriores respecto a las PQRS efectuadas a la Entidad, donde el SGD refleja valores diferentes a los reportados trimestralmente e informados por el GPCC en este mismo periodo. De acuerdo con lo manifestado por el GPCC y reportado en informes anteriores de seguimiento a PQRS por parte de la OCI, 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. 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 ha mencionado, 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.

El seguimiento manual que continúa realizándose desde el GPCC y frente al cual igualmente se ha pronunciado la OCI, representa un riesgo relevante en el posible incumplimiento de los términos señalados normativamente, al incurrir en eventuales imprecisiones respecto a asignaciones, reasignaciones, fechas, y asociación de soportes y respuestas sin el cumplimiento de las actividades señaladas en el procedimiento de gestión de PQRS. Como se tratará en el numeral 5.3 del presente informe, la OCI no logró verificar el cumplimiento de términos en el 76% de los radicados seleccionados en la muestra.

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

Continuando con el reporte arrojado por el SGD, se presenta a continuación el detalle presentado por dependencias, así:

Reporte PQRS por dependencia - SGR

VICEPRESIDENCIA	RECIBIDAS	% DEL TOTAL	TRASLADADAS OTRA INST.	ACCESO NEGADO INFO.	IDENTIF. RESERVADA	RESPONDIDAS	% RESPUESTA	PENDIENTES	% PENDIENTES
Grupo de Servicios Administrativos	157	6,99%	0	3	2	0	0.00%	157	100.00%
Punto de Atención Regional Cúcuta	23	1,02%	0	0	0	0	0.00%	23	100.00%
Punto de Atención Regional Pasto	48	2,14%	0	0	0	0	0.00%	48	100.00%
Presidencia	1845	82,11%	2	0	3	0	0.00%	1845	100.00%
Punto de Atención Regional Manizales	7	0,31%	0	0	1	0	0.00%	7	100.00%
Punto de Atención Regional Ibagué	28	1,25%	0	0	0	0	0.00%	28	100.00%
Punto de Atención Regional Medellín	52	2,31%	0	0	0	0	0.00%	52	100.00%
Punto de Atención Regional Nobsa	17	0,76%	0	0	0	0	0.00%	17	100.00%
Punto de Atención Regional Bucaramanga	40	1,78%	0	0	0	0	0.00%	40	100.00%
Punto de Atención Regional Cali	22	0,98%	0	0	0	0	0.00%	22	100.00%
Punto de Atención Regional Valledupar	8	0,36%	0	0	0	0	0.00%	8	100.00%
TOTALES	2247	100,00%	2	3	6	0	0,00%	2247	0,00%

De igual manera que lo mencionado en el informe ANM-OCI-016-2018, 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 Felicidades), 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, Felicidades y Consultas definidos en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 y en las circulares internas 007 de 2013 y 004 de 2018.

5.1.2 Reporte gestión PQRS por parte del GIAM

El GIAM mediante correo electrónico del 19/8/2020, reportó en documento Excel las peticiones y solicitudes realizadas al Grupo de Información y Atención al Minero, con su respectiva respuesta.

Al respecto la OCI pudo verificar 63 radicados relacionados con peticiones principalmente asociados con el proceso de notificación y 304 radicados con peticiones de copias de expedientes mineros. Al respecto se pudieron evidenciar las mismas dificultades señaladas para la gestión de las PQRS por parte del GPCC en relación con la imposibilidad de verificar términos por inexistencia de los radicados en el SGD, o por no encontrarse asociadas al radicado origen las respuestas respectivas, principalmente.

Se manifestó a la OCI que a la fecha no se han tramitado PQRS relacionadas con sugerencias externas, ni tampoco se han presentado comunicaciones de carácter anónimo.

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

OPORTUNIDAD DE MEJORA: 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 los informes de Evaluación a la Gestión de PQRS correspondientes a las vigencias 2018 y 2019, en los cuales se evidencian entre otros aspectos:

- Se observaron radicados donde no se pudo evidenciar la trazabilidad de los detalles del documento.
- Existe duplicidad en los documentos.
- Los radicados son clasificados desde la radicación como PQRS, aunque requieran otro tipo de actuación.
- No se encuentra asociado el radicado de respuesta ni el documento respectivo.
- 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 la OCI reitera lo mencionado en informes anteriores señalando: “...*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.*”.

De acuerdo con lo observado por la OCI en el presente ejercicio auditor, así como en los informes ANM-OCI-016-2018, ANM-OCI-012-2019, ANM-OCI-014-2020, se evidencia una oportunidad de mejora sustancial en el cumplimiento del procedimiento de “Gestión de PQRS”, para lo cual se hace un llamado urgente a todos los involucrados en la gestión de las PQRS a cargo de la ANM, para concretar la articulación efectiva de acciones que garanticen y aseguren la correcta operatividad del SGD en términos de registro, trámite, trazabilidad y reportes de las PQRS, teniendo dominio de su gestión integral y del óptimo aprovechamiento de la herramienta SGD.

Con este propósito, 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 aplicativo institucional ISOLUCION. Dado que actualmente se encuentran acciones de mejora abiertas en este sentido y que se encuentran en trámite, se sugiere recopilar el producto de la presente oportunidad de mejora en una sola acción que considere las acciones adelantadas hasta la fecha y permitan el cierre efectivo de todas las relacionadas, aportando al cumplimiento de los objetivos misionales, facilitando la toma de decisiones y el mejoramiento continuo.

5.2. Buzones de PQRS

Con relación al manejo del buzón de sugerencias durante el segundo trimestre de 2020 y como consecuencia de la declaratoria de emergencia sanitaria efectuada por el Gobierno Nacional a causa de la pandemia originada por el Covid-19, no se registraron comunicaciones por este medio, todas las comunicaciones se tramitaron mediante los medios electrónicos establecidos por la Entidad.

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

5.3. Cumplimiento de términos a PQRS

La OCI verificó el cumplimiento de términos para dar respuesta a la PQRS radicadas en la ANM, durante el primer semestre de 2020, 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 las Circulares internas 007 de 2013 y 004 de 2018.

A partir de la muestra seleccionada, se verificó el cumplimiento de términos tomando como referente la información aportada por el GPCC verificando la fecha de recepción de la solicitud y la de respuesta en el aplicativo SGD, de acuerdo con los términos señalados en la ley, el procedimiento de Gestión de PQRS y las Circulares internas 007 y 004, así:

- Diez (10) días hábiles para resolver peticiones de información. (Aquellas referidas a cómo ha actuado la entidad en un caso concreto; al acceso de documentos públicos que tenga en su poder; y expedir copia de dichos documentos (siempre y cuando no tengan carácter clasificado o reservado), si es el caso)
- Quince (15) días hábiles para dar respuesta a una queja.
- Quince (15) días hábiles para atender un reclamo.
- Quince (15) días hábiles para atender sugerencias y felicitaciones.
- Treinta (30) días hábiles para contestar consultas.

Efectuado el análisis se encontraron 27 radicados sin evidencia en el SGD mientras que de 64 radicados se pudo obtener alguna evidencia.

MUESTRA	ESTADO	%
27	Sin Trazabilidad SGD	29,67%
64	Con Evidencia SGD	70,33%
91	TOTALES	100%



Respecto al cumplimiento de términos, no fue posible verificar el cumplimiento de términos para el 76% de los radicados constituyentes de la muestra, lo que evidencia la fragilidad del SGD respecto al trabajo manual de seguimiento efectuado por el GPCC. El 11% se encontraron presuntamente en extemporaneidad, mientras que el restante 13% se evidenciaron en término.

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

MUESTRA	ESTADO	%
69	No fue posible verificar cumplimiento de términos	75,82%
10	Presuntamente con Extemporaneidad	10,99%
12	En Término	13,19%
91	TOTALES	100%



Respecto a los radicados evidenciados con presunta extemporaneidad, se detallan a continuación (Hallazgo con posible incidencia disciplinaria):

Nº	Radicado de entrada	Fecha de radicado	Radicado de salida	Fecha de envío radicado de salida	OBSERVACIÓN OCI – GIAM
1	20209020438942	30/01/2020	Respuesta por correo electrónico	30/01/2020	No fue posible verificar el correo electrónico del 31/1/2020 con el que se dio respuesta al peticionario y mencionado en el presente reporte. No obstante, en el SGD se comprobó respuesta enviada el 4/3/2020 donde se aduce que el comunicado llegó al Grupo de Regalías el 21/2/2020 ya sin oportunidad de cumplimiento de términos (6 días vencidos), el cual venció el 13 de febrero, incurriendo presuntamente en extemporaneidad de 14 días hábiles.
2	20209020435122	23/01/2020	Respuesta por correo electrónico	23/01/2020	No fue posible verificar la trazabilidad de la respuesta indicada como correo electrónico, no obstante, se evidencia en el SGD Guía de envío de correspondencia al señor Juan José Patiño Muñoz, peticionario, del 25/2/2020, con presunta extemporaneidad de 13 días hábiles.
3	20209020435122	04/01/2020	respuesta por correo electrónico	10/01/2020	No fue posible verificar la trazabilidad de la respuesta indicada como correo electrónico, no obstante, se evidencia en el SGD respuesta al peticionario con radicado 20202110295861 del 30/1/2020 con presunta extemporaneidad de 9 días hábiles.

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

Nº	Radicado de entrada	Fecha de radicado	Radicado de salida	Fecha de envío radicado de salida	OBSERVACIÓN OCI – GIAM
4	20209020435122	24/02/2020	POR CORREO ELECTRONICO POR CONTACTENOS	24/03/2020	Se evidencia respuesta de la ANM mediante correo electrónico a mardensy@hotmail.com el 4/3/2020 dando respuesta al radicado 20201000409262. No obstante, la solicitud efectuada tiene radicado 20201000414652. Se evidencia comunicación de la ANM dando respuesta al radicado 20201000414652, mediante correo electrónico del 24/3/2020, con extemporaneidad de 10 días hábiles. No se entiende por qué razón dentro de la trazabilidad disponible en el SGD, aparece asociada una respuesta que no corresponde al peticionario inicial.
5	20209020435122	20/02/2020	20202300289381	24/02/2020	De acuerdo con lo evidenciado en el SGD la respuesta al peticionario con radicado 20202300289381 tiene fecha del 9/3/2020 y no del 24/2/2020 como se menciona en el presente cuadro, lo cual significa una presunta extemporaneidad de 2 días hábiles.
6	20209020435122	28/04/2020	20203500294611	21/05/2020	De acuerdo con los soportes disponibles en el SGD, se evidencia presunta extemporaneidad de 7 días hábiles
7	20209020435122	07/05/2020	respuesta por correo electrónico	08/05/2020	SE evidencia respuesta de fondo en el SGD mediante radicado 20203210305351 del 15/7/2020 con presunta extemporaneidad de 39 días hábiles, no obstante, en la información entregada por el GPCC se menciona respuesta mediante correo electrónico el 8/5/2020 de la cual no fue posible encontrar evidencia,
8	20209020435122	21/05/2020	20203210304081	22/05/2020	Se verifico en el SGD el radicado de entrada 20201000501752 del 21/5/2020, así como el radicado de salida 20203210304081, no obstante, la fecha de dicho radicado se reporta en la información suministrada por el GPCC el 22/5/2020 lo cual es incorrecto de acuerdo con lo evidenciado por la OCI, dado que la fecha impresa en el documento de respuesta es el 23/6/2020 con lo cual se incurre presuntamente en 11 días hábiles de extemporaneidad.
9	20209020435122	08/06/2020		08/06/2020	La OCI pudo evidenciar en el SGD tanto la petición como la respuesta, no obstante, se menciona en el presente cuadro que fue dada respuesta con fecha 8/6/2020 sin detallar como. Se evidenció el radicado 20203210304611 del 1/7/2020 en el cual se da respuesta de fondo al peticionario, la cual incurre presuntamente en 3 días hábiles de extemporaneidad.

5.6 Seguimiento a acciones de mejora

Se realizó seguimiento en la herramienta I-SOLUCIÓN a las acciones de mejora con cargo al proceso de “Atención Integral y Servicios a Grupos de Interés”, en relación con la gestión de las acciones correctivas y oportunidades de mejora pendientes de gestión.

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

Estado	Descripción	Observaciones
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 envío 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 de causa raíz (Avance 33%)
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 de evidencias (Sin Avance a la fecha)
Abierta	ANM-OCI-016-2018 Con base en las anteriores imágenes 1 y 2, se observó que, en los reportes del Sistema de Gestión Documental, tanto por "MES", como por "VICEPRESIDENCIA" se recibieron 2.863 PQRS del 15 de septiembre al 31 de diciembre 2017, que según el aplicativo se encuentran sin respuesta, de esta manera, se muestra que el Sistema de Gestión Documental no está reportando datos reales de la gestión a los PQRS, lo que ocasiona incertidumbre a la hora de generar los reportes. Se puede concluir por parte del grupo auditor que la herramienta no permite realizar un seguimiento efectivo sobre la gestión de las PQRS	Pendiente incorporación Plan de acción (Sin Avance a la fecha)
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 Plan de acción (Avance 66%)
Abierta	ANM-OCI-016-2018 En el informe generado por el aplicativo SGD para los radicados PQRS no se registra información en los campos de: "Descripción Serie", "Subserie Número", "Descripción Subserie (Peticiones, Sugerencias, Quejas, Reclamos y Felicitaciones) lo que genera un riesgo y un posible incumplimiento derivado por la falta de tipificación que impacta los términos establecidos de respuestas oportunas de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Consultas definidos en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 y la circular interna N° 007 de 2013. Conforme a lo anterior la Oficina de Control Interno recomienda a la Oficina de Tecnología e Información realizar los ajustes pertinentes en el SGD para que el mismo permita visualizar la tipificación de cada uno de los PQRS recibidos en la entidad.	Pendiente incorporación Plan de acción (Sin Avance a la fecha)
Abierta	ANM-OCI-012-2019: Radicados que no presentan respuesta asociada, generando riesgos de posible incumplimiento en la atención de los términos establecidos por la norma.	Pendiente incorporación Plan de acción (Sin Avance a la fecha)
Abierta	Los reportes que genera el sistema de gestión documental SGD, no arrojan información confiable frente al estado de los radicados que ingresaron, radicados respondidos y pendientes por gestionar.	Pendiente cierre (Avance 100%)
Abierta	ANM-OCI-012-2019: El formato de buzón de sugerencias carece de los campos de fecha y ciudad de origen, lo que dificulta identificar la procedencia, así mismo no todos los PAR remiten las actas de apertura de los buzones de sugerencias, lo que puede generar posibles riesgos para que la entidad cuenta con información confiable, disponible y consolidada frente a los PQRS que radican los ciudadanos a nivel nacional.	Pendiente cierre (Avance 100%)
Abierta	NM-OCI-012-2019: Ausencia del seguimiento a la gestión de PQRS tal como lo establece el procedimiento Gestión de PQRS CÓDIGO: MIS7-P-002 Actividad 12, por parte del Comité de Gestión y Desarrollo Institucional.	Pendiente cierre (Avance 100%)
Abierta	ANM-OCI-014-2020 Se siguen presentado debilidades en la asociación de respuestas al aplicativo SGD.	Pendiente incorporación Plan de acción (Sin Avance a la fecha)
Abierta	ANM-OCI-2014: Respecto a las PQRS efectuadas a la Entidad por dependencia, el SGD y el GPCC, refleja valores diferentes a los reportados en el segundo semestre e informados por el GPCC, el cual no es concordante.	Pendiente incorporación Plan de acción (Sin Avance a la fecha)
Abierta	ANM-OCI-2014: Respecto a las PQRS efectuadas a la Entidad por dependencia, el SGD y el GPCC, refleja valores diferentes a los reportados en el segundo semestre e informados por el GPCC, el cual no es concordante.	Pendiente incorporación Plan de acción (Sin Avance a la fecha)
Abierta	ANM-OCI-2014: Respecto a las PQRS efectuadas a la Entidad por dependencia, el SGD y el GPCC, refleja valores diferentes a los reportados en el segundo semestre e informados por el GPCC, el cual no es concordante	Pendiente incorporación Plan de acción (Sin Avance a la fecha)

5.7 Seguimiento a riesgos de gestión

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

La OCI verificó la existencia de cuatro (4) riesgos inherentes de gestión asociados al procedimiento de “Atención Integral y Servicios a Grupos de Interés”, definidos así:

Nº	Riesgo	Zona de Riesgo Inherente	Controles	Observaciones OCI
1	Suministro de información errónea y/o desactualizada a los usuarios externos.	Alta	1. Atender el usuario e identificar el tipo de atención requerida, utilizando una base de datos de registro de usuarios atendidos "Consultar en el sistema ubicación del expediente" 2. Revisar por el sistema CMC la ubicación del expediente digital facilitando el acceso a través de los computadores dispuestos por la ANM. 3. Capacitar oportunamente al personal asignado al Punto de Atención - GIAM	1. Si bien es cierto la entidad tiene suspendidas la atención presencial ocasionados por la Pandemia COVID-19, la atención a usuarios se está realizando de manera telefónica, a través del nuevo modelo de atención. 2. Para el primer trimestre se visualiza control de atención a usuarios, documento que detalla identificación del ciudadano, tipo de atención, tiempos de atención, información para un total de 2592 registros con corte al 16 de marzo de 2020. 3. Las evidencias aportadas no tienen concordancia con los controles definidos. Teniendo en cuenta que la ejecución del plan de tratamiento del riesgo se encuentra vigente, se recomienda implementar la acción definida.
2	Expedir constancia de ejecutoria posterior a los 2 meses siguientes al recibo del acto administrativo en el Grupo GIAM	Alta	1. Registrar información en base de datos 2. Se consulta el expediente en CMC de forma digital. 3. Realizar oficio de notificación a través de SGD.	1. Si bien es cierto la entidad tiene suspendidas la atención presencial ocasionados por la Pandemia COVID-19, la atención a usuarios se está realizando de manera telefónica, a través del nuevo modelo de atención. 2. Se recomienda fortalecer la generación de evidencias relacionadas con las comunicaciones remitidas a los diferentes grupos de la entidad.
3	Generar inoportunamente las alertas sobre la gestión de las PQRS.	Alta	Realizar seguimiento quincenal del estado del estado de las PQRS por Dependencias, con el fin de identificar las comunicaciones en estado crítico.	Las evidencias aportadas (correos electrónicos) no son coherentes con las actividades reportadas, por cuando la información verificada, hace referencia a la generación de reportes del estado de PQRS, documento remitido a las dependencias, de manera mensual. Se recomienda fortalecer la generación de evidencias, conforme el plan de tratamiento definido para mitigar el riesgo.
4	Imposibilidad de brindar asistencia técnica y generar espacios de relacionamiento.	Alta	1. Contar y desarrollar las actividades del proyecto de inversión: Mejoramiento de los estándares de la actividad minera 2. Establecer y realizar seguimiento trimestral al Plan Operativo	Se evidencias la gestión de actualización de los procedimientos de priorización de los proyectos mineros y asistencia técnica en campo, documentos en versión preliminar, el tratamiento del plan para mitigar el riesgo se encuentra en proceso de ejecución vigente hasta diciembre, por lo que se recomienda gestionar la aprobación de los documentos.

5.8 Seguimiento a riesgos de corrupción

La OCI efectuó revisión del Mapa de Riesgos de Corrupción de la ANM, encontrando que el proceso de “Atención Integral y Servicios a Grupos de Interés” no identificó riesgos de corrupción.

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

6. OPORTUNIDADES DE MEJORAMIENTO

- 6.1 En general la OCI pudo verificar que tanto el GPCC como el GIAM cumplen con las disposiciones legales y procedimentales que les competen dentro de sus funciones respecto al procedimiento de “Atención Integral y Servicios a Grupos de Interés”.
- 6.2 Para la OCI, es prioritario que con carácter urgente se inicien acciones conducentes a articular a todos los involucrados en el procedimiento de gestión de PQRS con el fin de lograr la completa operatividad del SGD como herramienta fundamental en la gestión integral de las PQRS de la Entidad.
- 6.3 Evaluar la conveniencia de actualizar las Circulares internas 007 de 2013 y 004 de 2018, articulando su alcance de manera articulada con los parámetros del Sistema de Gestión Documental.

 AGENCIA NACIONAL DE MINERÍA	EVALUACIÓN, CONTROL Y MEJORA	CODIGO: EVA1-P-001-F-002
		VERSIÓN 2
	INFORME DE AUDITORIA DE GESTION	FECHA VIGENCIA: 31-05-2018

ANEXO 1: MUESTRA ALEATORIA PQRS ENE - JUN 2020 (91/1344)

Nº	NOMBRE USUARIO	CANAL DE ENTRADA	TIPO DE PQRS	Radicado de entrada	Fecha de radicación	Radicado de salida	Fecha de envío radicado de salida	Días	Fecha de vencimiento	Días de Respuesta
1	ofelia maria gomez tovar	WEB	PETICIÓN	20201000402412	07/01/2020	Respuesta por correo electrónico	15/01/2020	10	21/01/2020	6
2	ALCALDIA DE SANTA ROSA	PAR NOBSA	PETICIÓN	20209030611092	03/01/2020	Respuesta por correo electrónico	03/01/2020	10	17/01/2020	14
3	VICTOR MANUEL GOMEZ LE	WEB	CONSULTA	20201000403772	15/01/2020	Respuesta por correo electrónico	23/01/2020	30	26/02/2020	34
4	CARMEN ROSA ACERO RAN	PAR NOBSA	PETICIÓN	20209030611882	09/01/2020	Respuesta por correo electrónico	09/01/2020	10	23/01/2020	14
5	JOHN JAIRO GOMEZ AGUDE	WEB	CONSULTA	20201000403172	11/01/2020	20203210297241	21/01/2020	30	21/02/2020	31
6	FRANKLI JAIR LOPEZ BECER	PAR MEDELLÍN	PETICIÓN	20209020438942	30/01/2020	Respuesta por correo electrónico	30/01/2020	10	13/02/2020	14
7	JUAN JOSE PATIÑO MUÑOZ	PAR MEDELLÍN	PETICIÓN	20209020435122	23/01/2020	Respuesta por correo electrónico	23/01/2020	10	06/02/2020	14
8	RUD SANCHEZ GOMEZ	R BUCARAMAN	PETICIÓN	20209040398502	17/01/2020	20209040400521	30/01/2020	10	17/02/2020	18
9	MARCOS FABIAN SORIANO	PAR NOBSA	PETICIÓN	20209030610832	02/01/2020	Respuesta por correo electrónico	02/01/2020	10	16/01/2020	14
10	Asociacion de Servidores P	WEB	PETICIÓN	20201000404172	16/01/2020	Respuesta por correo electrónico	28/01/2020	10	30/01/2020	2
11	Claudia Prieto Urrea	WEB	CONSULTA	20201000404412	16/01/2020		29/01/2020	30	27/02/2020	29
12	hernan jose jimenez carvaj	WEB	CONSULTA	20201000408212	31/01/2020	respuesta por correo electrónico	31/01/2020	30	13/03/2020	42
13	ELSA MAGDALENA GARCIA	WEB	PETICIÓN	20201000402312	04/01/2020	respuesta por correo electrónico	10/01/2020	10	17/01/2020	7
14	Matrix House Company S.A	WEB	PETICIÓN	20201000406812	27/01/2020	respuesta por correo electrónico	27/01/2020	10	10/02/2020	14
15	WILLIAM ALFONSO NAVAR	WEB	PETICIÓN	20201000407642	29/01/2020		30/01/2020	10	12/02/2020	13
16	ARNOLD ALEXANDER RINCO	WEB	CONSULTA	20201000414222	21/02/2020		26/02/2020	30	03/04/2020	37
17	EDGAR ARMANDO AGREDA	PAR PASTO	PETICIÓN	20209080316282	05/02/2020	20209080316401	20/02/2020	10	05/03/2020	14
18	NOHEMI BRICEÑO BOHORC	WEB	CONSULTA	20201000414072	20/02/2020		20/02/2020	30	02/04/2020	42
19	OROMETRO SAS	WEB	CONSULTA	20201000410532	08/02/2020	20203210299371	04/03/2020	30	20/03/2020	16
20	LUIS ELIECER RAMIREZ	WEB	QUEJA	20201000409362	05/02/2020	20203210298121	13/02/2020	15	26/02/2020	13
21	GIOVANNY JACOME OCHOA	PAR BUCARAMANG	CONSULTA	20209040402172	11/02/2020	20209040402771	17/02/2020	30	11/03/2020	23
22	LAURA ESMERALDA ROMER	WEB	PETICIÓN	20201000409562	05/02/2020	20203340275661	18/02/2020	10	19/02/2020	1
23	CARLOS ALBERTO OREJARE	R BUCARAMAN	PETICIÓN	20209040403072	18/02/2020	20209040404431	27/02/2020	10	18/03/2020	20
24	Alcaldía Monterrey Casana	WEB	PETICIÓN	20201000414652	24/02/2020	POR CORREO ELECTRONICO POR C	24/03/2020	10	09/03/2020	-15
25	MICHAEL GREGORY DOYLE	PAR MEDELLÍN	PETICIÓN	20209020443372	27/02/2020	20205300305741	04/03/2020	10	12/03/2020	8
26	HENRY JIMENEZ RIBERO	WEB	PETICIÓN	20201000414172	20/02/2020	20202300289381	24/02/2020	10	05/03/2020	10
27	fredy quijano prieto	WEB	FELICITACION	20201000409702	06/02/2020	Respuesta por correo electrónico	06/02/2020	15	27/02/2020	21
28	Daniela Vanessa Chancí Ar	SEDE CENTRAL	RECLAMO	20201000414332	21/02/2020	electronico dvanessa0423@gmail.co	21/02/2020	15	13/03/2020	21
29	Silvano Arturo Bogota Bog	WEB	PETICIÓN	20201000414232	21/02/2020		21/02/2020	10	06/03/2020	14
30	POLICI NACIONAL	SEDE CENTRAL	CONSULTA	20205501011452	03/02/2020	20204110314471	27/02/2020	30	03/03/2020	5

 AGENCIA NACIONAL DE MINERÍA	EVALUACIÓN, CONTROL Y MEJORA	CODIGO: EVA1-P-001-F-002
		VERSIÓN 2
	INFORME DE AUDITORIA DE GESTION	FECHA VIGENCIA: 31-05-2018

MUESTRA ALEATORIA PQRS ENE - JUN 2020 (91/1344)

Nº	NOMBRE USUARIO	CANAL DE ENTRADA	TIPO DE PQRS	Radicado de entrada	Fecha de radicación	Radicado de salida	Fecha de envío radicado de salida	Días	Fecha de vencimiento	Días de Respuesta
31	WILSON OCTAVIO TRIANA	WEB	PETICIÓN	20201000421722	18/03/2020		18/03/2020	10	01/04/2020	14
32	Luis Eduardo Navarro Góm	WEB	CONSULTA	20201000416972	03/03/2020	20203210299281	04/03/2020	30	14/04/2020	41
33	JAMER AICARDO GUERRERO	PAR PASTO	PETICIÓN	20209080318102	12/03/2020	20209080318191	19/03/2020	0	12/04/2020	24
34	LUIS LAFREDO MUÑOZ	R BUCARAMAN	PETICIÓN	20209040406362	11/03/2020	20209040406921	13/03/2020	10	11/04/2020	29
35	margoth pinilla fraile	WEB	CONSULTA	20201000419602	12/03/2020	20203210300121	31/03/2020	30	23/04/2020	23
36	IVAN CAAMANO CUADRO	AR VALLEDUPA	PETICIÓN	20209060341832	05/03/2020	20209060342181	10/03/2020	10	19/03/2020	9
37	miguel angel revelo avila	WEB	PETICIÓN	20201000423252	25/03/2020	20203320329141	04/03/2020	30	06/05/2020	63
38	MARGARITA RICAURTE RUE	WEB	PETICIÓN	20201000424522	26/03/2020		30/03/2020	10	09/04/2020	10
39	LILIANA VELASQUEZ BELLO	WEB	PETICIÓN	20201000418402	09/03/2020	20203320329121	03/04/2020	10	24/03/2020	-10
40	Asociacion de Servidores P	WEB	PETICIÓN	20201000418512	10/03/2020	20205400287071	11/03/2020	10	24/03/2020	13
41	JEFFERSON GARRIDO PIEDR	WEB	CONSULTA	20201000417002	03/03/2020	20202100316501	12/03/2020	30	14/04/2020	33
42	sandra rocio Castillejo roja	WEB	CONSULTA	20201000421422	18/03/2020	20202200363111	26/03/2020	30	29/04/2020	34
43	Diovigildo Galindo Cifuent	WEB	PETICIÓN	20201000421142	17/03/2020	20202120627741	04/02/2020	10	31/03/2020	56
44	MIGUEL ANDRES PAEZ GUT	WEB	RECLAMO	20201000426512	30/03/2020		31/03/2020	15	20/04/2020	20
45	Luis Alberto Rueda Guzmán	WEB	PETICIÓN	20201000422302	19/03/2020		20/03/2020	10	04/04/2020	15
46	valentina valencia rodrigue	WEB	PETICIÓN	20201000452312	23/04/2020	Respuesta por correo electrónico	23/04/2020	10	07/05/2020	14
47	JULIO FERNEY HERRERA CA	WEB	PETICIÓN	20201000432182	03/04/2020	20209030642451	06/04/2020	10	17/04/2020	11
48	Ana Raquel Manrique Pére	WEB	CONSULTA	20201000441702	15/04/2020	Respuesta por correo electrónico	16/04/2020	30	27/05/2020	41
49	Elsa Margarita Forero Ortiz	WEB	PETICIÓN	20201000435372	08/04/2020	Respuesta por correo electrónico	13/04/2020	10	22/04/2020	9
50	David Polo Aguas	WEB	PETICIÓN	20201000432482	03/04/2020	dio respuesta por email. 27/05/20	07/04/2020	10	17/04/2020	10
51	Ana Raquel Manrique Pére	WEB	PETICIÓN	20201000456962	28/04/2020	20203500294611	21/05/2020	10	12/05/2020	-9
52	Ricardo Andrés Acosta Aco	WEB	PETICIÓN	20201000445952	20/04/2020	Respuesta por correo electrónico	21/04/2020	10	04/05/2020	13
53	oscar eduardo perenguez c	WEB	CONSULTA	20201000452932	24/04/2020	20209050412891	07/05/2020	30	05/06/2020	29
54	Agustín Leonardo Aguirre F	WEB	PETICIÓN	20201000443452	16/04/2020	dio respuesta por correo electroni	27/04/2020	10	30/04/2020	3
55	FABIO YEPES PALOMINO	WEB	RECLAMO	20201000430572	02/04/2020	20205300307151	20/04/2020	15	23/04/2020	3
56	Duilio Cruz	WEB	PETICIÓN	20201000441062	15/04/2020		16/04/2020	30	27/05/2020	41
57	YOLANDA CASTRO JIMENEZ	WEB	PETICIÓN	20201000431982	03/04/2020	resuelta por correo electrónico	06/04/2020	10	17/04/2020	11
58	fernando jaramillo pantoja	WEB	PETICIÓN	20201000459062	29/04/2020		04/05/2020	10	13/05/2020	9
59	Mabel Zuleima Narváez Pe	WEB	PETICIÓN	20201000441932	15/04/2020		20/04/2020	10	29/04/2020	9
60	Arcenio Perdomo Jimenez	WEB	SUGERENCIA	20201000456022	27/04/2020		30/04/2020	15	18/05/2020	18

 AGENCIA NACIONAL DE MINERÍA	EVALUACIÓN, CONTROL Y MEJORA	CODIGO: EVA1-P-001-F-002
		VERSIÓN 2
	INFORME DE AUDITORIA DE GESTION	FECHA VIGENCIA: 31-05-2018

MUESTRA ALEATORIA PQRS ENE - JUN 2020 (91/1344)

Nº	NOMBRE USUARIO	CANAL DE ENTRADA	TIPO DE PQRS	Radicado de entrada	Fecha de radicación	Radicado de salida	Fecha de envío radicado de salida	Días	Fecha de vencimiento	Días de Respuesta
61	CRISTIAN HERNANDO CIFUENTES	WEB	CONSULTA	20201000475482	08/05/2020	20201200274881	04/06/2020	10	22/05/2020	-13
62	MARIA RODRIGUEZ	WEB	PETICIÓN	20201000482232	12/05/2020	20203100271821	21/05/2020	10	26/05/2020	5
63	DANIEL EDUARDO ARRIETA	WEB	PETICIÓN	20201000473762	07/05/2020	respuesta por correo electrónico	08/05/2020	10	21/05/2020	13
64	María Alejandra Alejandra	WEB	CONSULTA	20201000490082	15/05/2020	20209030657421	19/05/2020	30	26/06/2020	38
65	Henry Orlando Bello Ardila	WEB	PETICIÓN	20201000506462	26/05/2020	20203210302831	01/06/2020	10	09/06/2020	8
66	manuel alejandro Botina g	WEB	PETICIÓN	20201000501752	21/05/2020	20203210304081	22/05/2020	10	04/06/2020	13
67	Laura Castaño	WEB	QUEJA	20201000485132	14/05/2020	20203210304191	24/06/2020	15	04/06/2020	-20
68	David Esteban Arango Rest	WEB	CONSULTA	20201000471772	06/05/2020	20203210301541	07/05/2020	30	17/06/2020	41
69	LUISA FERNANDA OLMOS S	WEB	PETICIÓN	20201000474662	08/05/2020	Respuesta por correo electrónico	11/05/2020	10	22/05/2020	11
70	LEIDY MARICEL CUELLAR SC	WEB	PETICIÓN	20201000475812	08/05/2020		11/05/2020	10	22/05/2020	11
71	JUAN CARLOS JEREZ VEASCO	WEB	PETICIÓN	20201000513472	29/05/2020	SE DIO RESPUESTA POR CORREO	18/06/2020	10	12/06/2020	-6
72	JUAN CARLOS MAHECHA R	WEB	PETICIÓN	20201000491192	18/05/2020	20202200369921	18/05/2020	10	01/06/2020	14
73	Marco Antonio Antonio Cu	WEB	CONSULTA	20201000492022	18/05/2020	20202200368601	02/06/2020	30	29/06/2020	27
74	Camila Argoty Cano	WEB	CONSULTA	20201000506612	26/05/2020		01/06/2020	30	07/07/2020	36
75	ISRAEL HIDALGO TUBERQUI	WEB	PETICIÓN	20201000497392	20/05/2020		27/05/2020	10	03/06/2020	7
76	Rosana Báez	WEB	PETICIÓN	20201000516872	02/06/2020	Resuelto por correo electrónco	02/06/2020	10	17/06/2020	15
77	ANDREA CARMONA	WEB	PETICIÓN	20201000544452	25/06/2020	Resuelta por correo electrónico	25/06/2020	10	09/07/2020	14
78	Adrián Esteban García Lópe	WEB	PETICIÓN	20201000539652	20/06/2020		23/06/2020	10	03/07/2020	10
79	Heidy Mosquera Martinez	WEB	PETICIÓN	20201000524442	08/06/2020		08/06/2020	10	22/06/2020	14
80	NANCY PATRICIA VEGA PIN	WEB	CONSULTA	20201000532232	12/06/2020		25/06/2020	30	24/07/2020	29
81	VICTOR MANUEL FLOREZ ES	WEB	PETICIÓN	20201000525872	08/06/2020		10/06/2020	10	24/06/2020	14
82	MARTHA DELGADO	WEB	PETICIÓN	20201000519342	03/06/2020		17/06/2020	10	18/06/2020	1
83	JUAN CARLOS PEREZ HERRE	WEB	PETICIÓN	20201000519512	03/06/2020		05/06/2020	30	15/07/2020	40
84	HERNAN ROBERTO GUARIN	WEB	PETICIÓN	20201000536142	18/06/2020	Respuesta por correo electrónico	23/06/2020	30	30/07/2020	37
85	Simón Mejía Montes	WEB	PETICIÓN	20201000526572	09/06/2020	repuesta por correo electrónco	11/06/2020	10	23/06/2020	12
86	LUIS ALEJANDRO CUELLAR S	WEB	PETICIÓN	20201000538192	19/06/2020		19/06/2020	10	03/07/2020	14
87	Jimmy Clark Culma Prada	WEB	PETICIÓN	20201000538362	19/06/2020		19/06/2020	30	31/07/2020	42
88	LUIS GABRIEL AVILA GONZA	WEB	PETICIÓN	20201000516502	02/06/2020		05/06/2020	10	17/06/2020	12
89	jose vladimir vergara busto	WEB	PETICIÓN	20201000534362	17/06/2020		26/06/2020	10	01/07/2020	5
90	Cristina Álvarez	WEB	sugerencia	20201000528362	10/06/2020	Resuelto por correo electrónco	26/06/2020	15	01/07/2020	5
91	JAVIER ALONSO SEPULVED	WEB	QUEJA	20201000533312	12/06/2020		18/06/2020	15	08/08/2020	51

 AGENCIA NACIONAL DE MINERÍA	EVALUACIÓN, CONTROL Y MEJORA		CODIGO: EVA1-P-001-F-002
	INFORME DE AUDITORIA DE GESTION		VERSIÓN 2
			FECHA VIGENCIA: 31-05-2018

ANEXO 2: VERIFICACIÓN DE TÉRMINOS PQRS – MUESTRA ALEATORIA Enero – Junio 2020 (91/1344)

Radicado de entrada	Fecha de radicación	Radicado de salida	Fecha de envío	OBSERVACIÓN OCI - GIAM	OBSERVACIÓN OCI - SGD
20201000402412	7/01/2020	Respuesta por correo	15/01/2020	Sin evidencia de trazabilidad en el SGD - No fue posible verificación de cumplimiento de términos.	Sin reporte de notificación en GIAM
20209030611092	3/01/2020	Respuesta por correo	3/01/2020	Sin evidencia de trazabilidad en el SGD - No fue posible verificación de cumplimiento de términos.	Sin reporte de notificación en GIAM
20209030611882	9/01/2020	Respuesta por correo	9/01/2020	Sin evidencia de trazabilidad en el SGD - No fue posible verificación de cumplimiento de términos.	Sin reporte de notificación en GIAM
20209020438942	30/01/2020	Respuesta por correo	30/01/2020	No fue posible verificar el correo electrónico del 31/1/2020 con el que se dió respuesta al peticionario y mencionado en el presente reporte. No obstante en el SGD se comprobó respuesta enviada el 4/3/2020 donde se aduce que el comunicado llegó al Grupo de Regalías el 21/2/2020 ya sin oportunidad de cumplimiento de términos (6 días vencido), el cual venció el 13 de febrero, incurriendo presuntamente en extemporaneidad de 14 días hábiles.	Sin reporte de notificación en GIAM
20209020435122	23/01/2020	Respuesta por correo	23/01/2020	No fue posible verificar la trazabilidad de la respuesta indicada como correo electrónico, no obstante se evidenció en el SGD Guía de envío de correspondencia al señor Juan José Patiño Muñoz, peticionario, del 25/2/2020, con presunta extemporaneidad de 13 días hábiles.	Sin reporte de notificación en GIAM
20209040398502	17/01/2020	20209040400521	30/01/2020	20209040398502 ACUSE RECIBO, 20209040400521 ENVIO 30/1/2020. Se evidencia cumplimiento de términos.	Sin reporte de notificación en GIAM
20209030610832	2/01/2020	Respuesta por correo	2/01/2020	Sin evidencia de trazabilidad en el SGD - No fue posible verificación de cumplimiento de términos.	Sin reporte de notificación en GIAM
20201000404172	16/01/2020	Respuesta por correo	28/01/2020	Sin evidencia de trazabilidad en el SGD - No fue posible verificación de cumplimiento de términos.	Sin reporte de notificación en GIAM
20201000402312	4/01/2020	respuesta por correo	10/01/2020	No fue posible verificar la trazabilidad de la respuesta indicada como correo electrónico, no obstante se evidencia en el SGD respuesta al peticionario con radicado 20202110295861 del 30/1/2020 con presunta extemporaneidad de 9 días hábiles.	Sin reporte de notificación en GIAM

 AGENCIA NACIONAL DE MINERÍA	EVALUACIÓN, CONTROL Y MEJORA	CODIGO: EVA1-P-001-F-002
	INFORME DE AUDITORIA DE GESTION	VERSIÓN 2
		FECHA VIGENCIA: 31-05-2018

Radicado de entrada	Fecha de radicado	Radicado de salida	Fecha de envío	OBSERVACIÓN OCI - GIAM	OBSERVACIÓN OCI - SGD
20201000406812	27/01/2020	respuesta por correo	27/01/2020	No se evidencia en el SGD trazabilidad de la respuesta dada al peticionario, no obstante se encontró la solicitud, Es posible que se trate de una respuesta no asociada de la cual se desconoce el radicado. Sin embargo la información entregada menciona respuesta mediante correo electrónico el mismo día de la solicitud, de la cual no fue posible obtener evidencia.	Sin reporte de notificación en GIAM
20201000407642	29/01/2020		30/01/2020	Respuesta mediante correo electrónico a maxiagregados2017@gmail.com del 6/2/2020; y 28/1/2020. Respuesta en término	Sin reporte de notificación en GIAM
20209080316282	5/02/2020	20209080316401	20/02/2020	Verificada respuesta en término	Sin reporte de notificación en GIAM
20201000409562	5/02/2020	20203340275661	18/02/2020	Verificada respuesta en término	Sin reporte de notificación en GIAM
20209040403072	18/02/2020	20209040404431	27/02/2020	Verificada respuesta en término	Sin reporte de notificación en GIAM
20201000414652	24/02/2020	POR CORREO ELECTRONICO	24/03/2020	Se evidencia respuesta de la ANM mediante correo electrónico a mardensy@hotmail.com el 4/3/2020 dando respuesta al radicado 20201000409262. No obstante la solicitud efectuada tiene radicado 20201000414652. Se evidencia comunicación de la ANM dando respuesta al radicado 20201000414652, mediante correo electrónico del 24/3/2020, con extemporaneidad de 10 días hábiles. No se entiende por qué razón dentro de la trazabilidad disponible en el SGD, aparece asociada una respuesta que no corresponde al peticionario inicial.	Sin reporte de notificación en GIAM
20209020443372	27/02/2020	20205300305741	4/03/2020	Verificada respuesta en término	Sin reporte de notificación en GIAM
20201000414172	20/02/2020	20202300289381	24/02/2020	De acuerdo con lo evidenciado en el SGD la respuesta al peticionario con radicado 20202300289381 tiene fecha del 9/3/2020 y no del 24/2/2020 como se menciona en el presente cuadro, lo cual significa una presunta extemporaneidad de 2 días hábiles.	Sin reporte de notificación en GIAM

 AGENCIA NACIONAL DE MINERÍA	EVALUACIÓN, CONTROL Y MEJORA	CODIGO: EVA1-P-001-F-002
	INFORME DE AUDITORIA DE GESTION	VERSIÓN 2
		FECHA VIGENCIA: 31-05-2018

Radicado de entrada	Fecha de radicado	Radicado de salida	Fecha de envío	OBSERVACIÓN OCI - GIAM	OBSERVACIÓN OCI - SGD
20201000414232	21/02/2020		21/02/2020	No se evidencia en el SGD trazabilidad de la respuesta dada al peticionario, no obstante se encontró la solicitud, Es posible que se trate de una respuesta no asociada de la cual se desconoce el radicado. Sin embargo la información entregada menciona respuesta el mismo día de la solicitud, de la cual no fue posible obtener evidencia.	Sin reporte de notificación en GIAM
20201000421722	18/03/2020		18/03/2020	Sin evidencia de trazabilidad en el SGD - No fue posible verificación de cumplimiento de términos.	Sin reporte de notificación en GIAM
20209080318102	12/03/2020	20209080318191	19/03/2020	Verificada respuesta en término	Sin reporte de notificación en GIAM
20209040406362	11/03/2020	20209040406921	13/03/2020	Verificada respuesta en término	Sin reporte de notificación en GIAM
20209060341832	5/03/2020	20209060342181	10/03/2020	Verificada respuesta en término	Sin reporte de notificación en GIAM
20201000423252	25/03/2020	20203320329141	4/03/2020	Sin evidencia de trazabilidad en el SGD de ninguno de los radicados señalados en el presente cuadro - No fue posible verificación de cumplimiento de términos.	Sin reporte de notificación en GIAM
20201000424522	26/03/2020		30/03/2020	Se evidenció respuesta al peticionario con radicado 20203210301581 del 13/5/2020, donde se menciona haber dado respuesta mediante radicado 20203210301201 del 29 de abril 2020. No obstante no se pudo verificar la fecha de la petición en el SGD por lo que no fue posible verificar el cumplimiento de términos. De comprobarse la petición con fecha del 26/3/2020, incurriría en extemporaneidad de al menos 12 días hábiles si se tiene en cuenta la fecha de la primera respuesta mencionada.	Sin reporte de notificación en GIAM
20201000418402	9/03/2020	20203320329121	3/04/2020	Sin evidencia de trazabilidad en el SGD de ninguno de los radicados señalados en el presente cuadro - No fue posible verificación de cumplimiento de términos.	Sin reporte de notificación en GIAM
20201000418512	10/03/2020	20205400287071	11/03/2020	Sin evidencia de trazabilidad en el SGD de ninguno de los radicados señalados en el presente cuadro - No fue posible verificación de cumplimiento de términos.	Sin reporte de notificación en GIAM

 AGENCIA NACIONAL DE MINERÍA	EVALUACIÓN, CONTROL Y MEJORA	CODIGO: EVA1-P-001-F-002
	INFORME DE AUDITORIA DE GESTION	VERSIÓN 2
		FECHA VIGENCIA: 31-05-2018

Radicado de entrada	Fecha de radicación	Radicado de salida	Fecha de envío	OBSERVACIÓN OCI - GIAM	OBSERVACIÓN OCI - SGD
20201000421142	17/03/2020	20202120627741	4/02/2020	No se evidencia en el SGD trazabilidad de la respuesta dada al peticionario, no obstante se encontró la solicitud. Sin embargo la información entregada menciona respuesta con anterioridad a la fecha de petición lo cual representa una inconsistencia en la información suministrada. No fue posible verificar cumplimiento de términos.	Radicado de respuesta reportado Notificado por el GIAM (se envío respuesta a correo Jamel08galindos@gmail.com)
20201000422302	19/03/2020		20/03/2020	Se evidencia respuesta al peticionario mediante radicado 20204110320981 del 11/5/2020, en el cual se refiere el recibo de pago allegado mediante correo electrónico de fecha 30 de abril de 2020, lo que hace presumir que se dio respuesta con anterioridad pero de la cual no se pudo encontrar evidencia en el SGD. Tampoco se halló evidencia de la petición ni de su fecha de radicación, como tampoco de la respuesta mencionada del 20/3/2020, por lo cual no fue posible verificar el cumplimiento de términos.	Sin reporte de notificación en GIAM
20201000452312	23/04/2020	Respuesta por correo	23/04/2020	No se evidencia en el SGD trazabilidad de la respuesta dada al peticionario, no obstante se encontró la solicitud. Es posible que se trate de una respuesta no asociada de la cual se desconoce el radicado. Sin embargo la información entregada menciona respuesta mediante correo electrónico el mismo día de la solicitud, de la cual no fue posible obtener evidencia.	Sin reporte de notificación en GIAM
20201000432182	3/04/2020	20209030642451	6/04/2020	Sin evidencia de trazabilidad en el SGD de ninguno de los radicados señalados en el presente cuadro - No fue posible verificación de cumplimiento de términos.	Sin reporte de notificación en GIAM
20201000435372	8/04/2020	Respuesta por correo	13/04/2020	Sin evidencia de trazabilidad en el SGD del radicado de la petición señalado en el presente cuadro, como tampoco del correo electrónico en el que se dio respuesta y que se menciona en el presente cuadro - No fue posible verificación de cumplimiento de términos.	Sin reporte de notificación en GIAM

 AGENCIA NACIONAL DE MINERÍA	EVALUACIÓN, CONTROL Y MEJORA		CODIGO: EVA1-P-001-F-002
	INFORME DE AUDITORIA DE GESTION		VERSIÓN 2
			FECHA VIGENCIA: 31-05-2018

Radicado de entrada	Fecha de radicación	Radicado de salida	Fecha de envío	OBSERVACIÓN OCI - GIAM	OBSERVACIÓN OCI - SGD
20201000432482	3/04/2020	Se dio respuesta por	7/04/2020	No se evidencia en el SGD trazabilidad de la respuesta dada al peticionario, no obstante se encontró la solicitud, Es posible que se trate de una respuesta no asociada de la cual se desconoce el radicado. Sin embargo la información entregada menciona respuesta mediante correo electrónico del 27/5/2020, aunque la fecha de respuesta señalada en el presente cuadro refiere el 7/4/2020, de las cuales no fue posible obtener evidencia ni certeza de la real fecha de respuesta, pero que de comprobarse la primera fecha, evidenciaría extemporaneidad en la respuesta de al menos 30 días.	Sin reporte de notificación en GIAM
20201000456962	28/04/2020	20203500294611	21/05/2020	De acuerdo con los soportes disponibles en el SGD, se evidencia presunta extemporaneidad de 7 días hábiles	Sin reporte de notificación en GIAM
20201000445952	20/04/2020	Respuesta por correo	21/04/2020	Verificada respuesta en término	Sin reporte de notificación en GIAM
20201000443452	16/04/2020	Se dio respuesta por	27/04/2020	No se evidencia en el SGD respuesta de fondo a la petición, por lo que no se logró determinar el cumplimiento de términos.	Sin reporte de notificación en GIAM
20201000441062	15/04/2020		16/04/2020	Verificada respuesta en término	Sin reporte de notificación en GIAM
20201000431982	3/04/2020	resuelta por correo e	6/04/2020	No se evidencia en el SGD trazabilidad de la respuesta dada al peticionario, no obstante se encontró la solicitud, Es posible que se trate de una respuesta no asociada de la cual se desconoce el radicado. Sin embargo la información entregada menciona respuesta mediante correo electrónico el 6/4/2020, de la cual no fue posible obtener evidencia. No fue posible verificar cumplimiento de términos.	Sin reporte de notificación en GIAM
20201000459062	29/04/2020		4/05/2020	No se evidencia en el SGD trazabilidad de la respuesta dada al peticionario, no obstante se encontró la solicitud, Es posible que se trate de una respuesta no asociada de la cual se desconoce el radicado. Sin embargo la información entregada menciona respuesta el 4/5/2020, de la cual no fue posible obtener evidencia. No fue posible verificar cumplimiento de términos.	Sin reporte de notificación en GIAM

 AGENCIA NACIONAL DE MINERÍA	EVALUACIÓN, CONTROL Y MEJORA	CODIGO: EVA1-P-001-F-002
	INFORME DE AUDITORIA DE GESTION	VERSIÓN 2
		FECHA VIGENCIA: 31-05-2018

Radicado de entrada	Fecha de radicado	Radicado de salida	Fecha de envío	OBSERVACIÓN OCI - GIAM	OBSERVACIÓN OCI - SGD
20201000441932	15/04/2020		20/04/2020	No se evidencia en el SGD trazabilidad de la respuesta dada al peticionario, no obstante se encontró la solicitud, Es posible que se trate de una respuesta no asociada de la cual se desconoce el radicado. Sin embargo la información entregada menciona respuesta el 20/4/2020, de la cual no fue posible obtener evidencia. No fue posible verificar cumplimiento de términos.	Sin reporte de notificación en GIAM
20201000482232	12/05/2020	20203100271821	21/05/2020	No se evidencia en el SGD trazabilidad de la respuesta dada al peticionario, no obstante se encontró la solicitud. Sin embargo la información entregada menciona respuesta al peticionario con el radicado 20203100271821 con fecha 21/5/2020 de la cual no se pudo obtener evidencia en el SGD. No fue posible verificar cumplimiento de términos.	Sin reporte de notificación en GIAM
20201000473762	7/05/2020	respuesta por correo	8/05/2020	SE evidencia respuesta de fondo en el SGD mediante radicado 20203210305351 del 15/7/2020 con presunta extemporaneidad de 39 días hábiles, No obstante en la información entregada por el GPCC se menciona respuesta mediante correo electrónico el 8/5/2020 de la cual no fue posible encontrar evidencia,	Sin reporte de notificación en GIAM
20201000506462	26/05/2020	20203210302831	1/06/2020	Verificado el SGD se encontró el radicado de respuesta 20203210302831 del 1/6/2020, pero no se encuentra asociado el radicado de solicitud 20201000506462 del 26/5/2020, motivo por el cual no fue posible corroborar la fecha de solicitud y por ende no se pudo verificar el cumplimiento de términos.	Sin reporte de notificación en GIAM
20201000501752	21/05/2020	20203210304081	22/05/2020	Se verifico en el SGD el radicado de entrada 20201000501752 del 21/5/2020, así como el radicado de salida 20203210304081, no obstante la fecha de dicho radicado se reporta en la información suministrada por el GPCC el 22/5/2020 lo cual es incorrecto de acuerdo con lo evidenciado por la OCI, dado que la fecha impresa en el documento de respuesta es el 23/6/2020 con lo cual se incurre presuntamente en 11 días hábiles de extemporaneidad.	Sin reporte de notificación en GIAM
20201000474662	8/05/2020	Respuesta por correo	11/05/2020	Sin evidencia de trazabilidad en el SGD del radicado de la petición, como tampoco del correo electrónico en el que se dió respuesta y que se mencionan en el presente cuadro - No fue posible verificación de cumplimiento de términos.	Sin reporte de notificación en GIAM

 AGENCIA NACIONAL DE MINERÍA	EVALUACIÓN, CONTROL Y MEJORA	CODIGO: EVA1-P-001-F-002
	INFORME DE AUDITORIA DE GESTION	VERSIÓN 2
		FECHA VIGENCIA: 31-05-2018

Radicado de entrada	Fecha de radicado	Radicado de salida	Fecha de envío	OBSERVACIÓN OCI - GIAM	OBSERVACIÓN OCI - SGD
20201000475812	8/05/2020		11/05/2020	La OCI pudo verificar el radicado 20202110298691 del 20/5/2020 con el cual se da respuesta al radicado 2020211029869, no obstante no se halló asociado el documento de solicitud, motivo por el cual no fue posible verificar cumplimiento de términos.	Sin reporte de notificación en GIAM
20201000513472	29/05/2020	SE DIO RESPUESTA P	18/06/2020	No se evidencia en el SGD trazabilidad de la respuesta dada al peticionario, no obstante se encontró la solicitud, Es posible que se trate de una respuesta no asociada de la cual se desconoce el radicado. Sin embargo la información entregada menciona respuesta mediante correo electrónico el 18/6/2020, de la cual no fue posible obtener evidencia, motivo por el cual no fue posible verificar cumplimiento de términos.	Sin reporte de notificación en GIAM
20201000491192	18/05/2020	20202200369921	18/05/2020	Sin evidencia de trazabilidad en el SGD de ninguno de los radicados señalados en el presente cuadro. Se evidencia solicitud de información por parte de la Fiscalía GN con radicado interno FGN *20207840034601* sin asocio al radicado de entrada mencionado por el GPCC. No fue posible verificación de cumplimiento de términos.	Sin reporte de notificación en GIAM
20201000497392	20/05/2020		27/05/2020	La OCI pudo verificar el radicado 20204110322541 del 01/6/2020 con el cual se da respuesta al radicado 20201000497392, no obstante no se halló asociado el documento de solicitud, motivo por el cual no fue posible verificar cumplimiento de términos.	Sin reporte de notificación en GIAM
20201000516872	2/06/2020	Resuelto por correo	2/06/2020	Sin evidencia de trazabilidad en el SGD del radicado de la petición señalado en el presente cuadro, como tampoco del correo electrónico en el que se dio respuesta y que se menciona en el presente cuadro - No fue posible verificación de cumplimiento de términos.	Sin reporte de notificación en GIAM

 AGENCIA NACIONAL DE MINERÍA	EVALUACIÓN, CONTROL Y MEJORA		CODIGO: EVA1-P-001-F-002
			VERSIÓN 2
	INFORME DE AUDITORIA DE GESTION		FECHA VIGENCIA: 31-05-2018

Radicado de entrada	Fecha de radicación	Radicado de salida	Fecha de envío	OBSERVACIÓN OCI - GIAM	OBSERVACIÓN OCI - SGD
20201000544452	25/06/2020	Resuelta por correo	25/06/2020	No se evidencia en el SGD trazabilidad de la respuesta dada al peticionario, no obstante se encontró la solicitud, Es posible que se trate de una respuesta no asociada de la cual se desconoce el radicado. Sin embargo la información entregada menciona respuesta mediante correo electrónico el 25/6/2020, de la cual no fue posible obtener evidencia, motivo por el cual no fue posible verificar cumplimiento de términos.	Sin reporte de notificación en GIAM
20201000539652	20/06/2020		23/06/2020	No se evidencia en el SGD trazabilidad de la respuesta dada al peticionario, no obstante se encontró la solicitud, Es posible que se trate de una respuesta no asociada de la cual se desconoce el radicado. Sin embargo la información entregada menciona respuesta el 23/6/2020, de la cual no fue posible obtener evidencia, motivo por el cual no fue posible verificar cumplimiento de términos.	Sin reporte de notificación en GIAM
20201000524442	8/06/2020		8/06/2020	La OCI pudo evidenciar en el SGD tanto la petición como la respuesta, no obstante se menciona en el presente cuadro que fue dada respuesta con fecha 8/6/2020 sin detallar como. Se evidenció el radicado 20203210304611 del 1/7/2020 en el cual se da respuesta de fondo al peticionario, la cual incurre presuntamente en 3 días hábiles de extemporaneidad.	Sin reporte de notificación en GIAM
20201000525872	8/06/2020		10/06/2020	No se evidencia en el SGD trazabilidad de la respuesta dada al peticionario, no obstante se encontró la solicitud, Es posible que se trate de una respuesta no asociada de la cual se desconoce el radicado. Sin embargo la información entregada menciona respuesta el 10/6/2020, de la cual no se encontró evidencia, motivo por el cual no fue posible verificar cumplimiento de términos.	Sin reporte de notificación en GIAM
20201000519342	3/06/2020		17/06/2020	Sin evidencia de trazabilidad en el SGD del radicado de la petición señalado en el presente cuadro, como tampoco de la respuesta con fecha 17/6/2020 y que se menciona en el presente cuadro - No fue posible verificación de cumplimiento de términos.	Sin reporte de notificación en GIAM
20201000519512	3/06/2020		5/06/2020	Sin evidencia de trazabilidad en el SGD del radicado de la petición señalado en el presente cuadro, como tampoco de la respuesta con fecha 5/6/2020 y que se menciona en el presente cuadro - No fue posible verificación de cumplimiento de términos.	Sin reporte de notificación en GIAM

 AGENCIA NACIONAL DE MINERÍA	EVALUACIÓN, CONTROL Y MEJORA		CODIGO: EVA1-P-001-F-002
			VERSIÓN 2
	INFORME DE AUDITORIA DE GESTION		FECHA VIGENCIA: 31-05-2018

Radicado de entrada	Fecha de radicación	Radicado de salida	Fecha de envío	OBSERVACIÓN OCI - GIAM	OBSERVACIÓN OCI - SGD
20201000536142	18/06/2020	Respuesta por correo	23/06/2020	No se evidencia en el SGD trazabilidad de la respuesta dada al peticionario, no obstante se encontró la solicitud, Es posible que se trate de una respuesta no asociada de la cual se desconoce el radicado. Sin embargo la información entregada menciona respuesta mediante correo electrónico del 23/6/2020 de la cual no se encontró evidencia, motivo por el cual no fue posible verificar cumplimiento de términos.	Sin reporte de notificación en GIAM
20201000526572	9/06/2020	respuesta por correo	11/06/2020	No se evidencia en el SGD trazabilidad de la respuesta dada al peticionario, no obstante se encontró la solicitud, Es posible que se trate de una respuesta no asociada de la cual se desconoce el radicado. Sin embargo la información entregada menciona respuesta mediante correo electrónico del 11/6/2020 de la cual no se encontró evidencia, motivo por el cual no fue posible verificar cumplimiento de términos.	Sin reporte de notificación en GIAM
20201000538192	19/06/2020		19/06/2020	Sin evidencia de trazabilidad en el SGD del radicado de la petición señalado en el presente cuadro, como tampoco de la respuesta con fecha 19/6/2020 y que se menciona en el presente cuadro - No fue posible verificación de cumplimiento de términos.	Sin reporte de notificación en GIAM
20201000538362	19/06/2020		19/06/2020	Sin evidencia de trazabilidad en el SGD del radicado de la petición señalado en el presente cuadro, como tampoco de la respuesta con fecha 19/6/2020 y que se menciona en el presente cuadro - No fue posible verificación de cumplimiento de términos.	Sin reporte de notificación en GIAM
20201000516502	2/06/2020		5/06/2020	Sin evidencia de trazabilidad en el SGD del radicado de la petición señalado en el presente cuadro, como tampoco de la respuesta con fecha 5/6/2020 y que se menciona en el presente cuadro - No fue posible verificación de cumplimiento de términos.	Sin reporte de notificación en GIAM
20201000534362	17/06/2020		26/06/2020	No se evidencia en el SGD trazabilidad de la respuesta dada al peticionario, no obstante se encontró la solicitud, Es posible que se trate de una respuesta no asociada de la cual se desconoce el radicado. Sin embargo la información entregada menciona respuesta el 26/6/2020 de la cual no se encontró evidencia, motivo por el cual no fue posible verificar cumplimiento de términos.	Radicado de respuesta reportado Notificado por el GIAM (se envió respuesta mediante radicado 20202120642781 del 26/06/2020, firmado por la jefatura GIAM el 6/7/2020). Respuesta en término.