



EVALUACIÓN A LA GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS

DICIEMBRE 2019

INFORME DEFINITIVO

ADRIANA GIRALDO RAMIREZ
Jefe Control Interno

AUDITOR

OLGA LIGIA JIMÉNEZ MONTOYA

Contratista – Apoyo OCI-

OFICINA DE CONTROL INTERNO

Marzo 2020

ANM-OCI-014-2020

 AGENCIA NACIONAL DE MINERÍA	EVALUACIÓN, CONTROL Y MEJORA	CODIGO:EVA1-P-001-F-002
		VERSIÓN 1
	INFORME DE AUDITORIA DE GESTION	FECHA VIGENCIA: 31-05-2018

TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETIVO GENERAL	3
2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	3
3. ALCANCE.....	3
4. METODOLOGÍA	3
5. RESULTADOS.....	4
6. OPORTUNIDADES DE MEJORAMIENTO.....	12

 AGENCIA NACIONAL DE MINERÍA	EVALUACIÓN, CONTROL Y MEJORA	CODIGO:EVA1-P-001-F-002
		VERSIÓN 1
	INFORME DE AUDITORIA DE GESTION	FECHA VIGENCIA: 31-05-2018

1. OBJETIVO GENERAL

Verificar el cumplimiento del procedimiento interno de **Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias - PQRS**, código MIS7-P-002, versión 3 del 30/Mayo/2018 y de las disposiciones contempladas en el Artículo 76° de la Ley 1474 de 2011 y la Ley 1755 de 2015 en el trámite, recepción y resolución de quejas, sugerencias y reclamos, que los ciudadanos formulan y que se relacionan con el cumplimiento de la misión de la Agencia Nacional de Minería –ANM-.

2. OBJETIVOS ESPECIFICOS

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

3. ALCANCE

Verificar el trámite dado por la entidad a la recepción y resolución de quejas, sugerencias y reclamos, que los ciudadanos formulan y que se relacionan con el cumplimiento de la misión de la Agencia Nacional de Minería – ANM-, en el Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, la Ley 1755 de 2015, las Circulares Internas No 007, No. 016 de 2013 y No. 004 de 2018, el cumplimiento del procedimiento interno Gestión de PQRS - Código MIS7-P-002, en el periodo comprendido del 1 de julio al 31 de diciembre de 2019.

4. METODOLOGÍA

Para la verificación y análisis, se tomó como referencia el procedimiento interno de *Gestión de PQRS*, código MIS7-P-002, versión 3 del 30/Mayo/2018 y lineamientos internos circulares No. 007 del 18 de Febrero de 2013, Recepción y Respuestas a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, la Circular No. 0016 sobre el Correcto manejo del Sistema de Gestión Documental – SGD para Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) y la Circular No. 004 del 9 de octubre de 2018, sobre el cumplimiento a las disposiciones legales y con el fin de dar claridad, responsabilidad y transparencia al proceso Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS).

Para consolidar la información referente a las PQRS en el marco del presente informe, se verificaron 2 fuentes de información diferentes a saber: 1) Información reportada por el Sistema de Gestión Documental (SGD) de la Entidad segundo semestre 2019 y 2) Información obtenida del reporte semestral presentado por el GPCC, que para efectos del presente informe corresponde del 1 de julio de 2019 al 31 de diciembre de 2019.

Ahora bien, con el fin de definir e identificar la muestra de auditoria, se empleó técnica estadística que permitieron determinar la lógica involucrada, las necesidades y la justificación del accionar de cada actividad, de acuerdo con las normas vigentes que regulan los procedimientos propios del auditado. El universo de la muestra se conformó con un total de 1832 respuestas dadas a las PQRS radicados, aplicando técnica de muestreo estadístico sobre la información consultada en el módulo del SGR el cual se observa a continuación:



 AGENCIA NACIONAL DE MINERÍA	EVALUACIÓN, CONTROL Y MEJORA	CODIGO:EVA1-P-001-F-002
		VERSIÓN 1
	INFORME DE AUDITORIA DE GESTION	FECHA VIGENCIA: 31-05-2018

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

Para la elaboración del presente informe se tuvo 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 ambientes de trabajo, entre otros.”. Para lo cual debe planear una ACCIÓN DE MEJORA, con la implementación de un plan de mejoramiento interno, que se ejecutable y medible, el cual debe radicarse en **ISOLUCION**.

5. RESULTADOS

Dando cumplimiento al programa de auditorías y con el propósito de cumplir con el objetivo y para el logro de su alcance, empleó una metodología sustentada en la Auditoría Operativa, la cual consiste en un método sistemático de análisis que facilita la interpretación de aspectos propios del proceso a auditar. Con este fin, se emplearon técnicas estadísticas, muestrales y aleatorias que permitieron determinar la lógica involucrada, las necesidades y la justificación del accionar de cada actividad, de acuerdo con las normas vigentes que regulan los procedimientos propios del Proceso auditado 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.

Adicionalmente, la entidad cuenta con los siguientes mecanismos de recepción de PQRS en cumplimiento de la Ley 1474 artículo 76 de 2011 entre los que se encuentran:

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

 AGENCIA NACIONAL DE MINERÍA	EVALUACIÓN, CONTROL Y MEJORA	CODIGO:EVA1-P-001-F-002
		VERSIÓN 1
	INFORME DE AUDITORIA DE GESTION	FECHA VIGENCIA: 31-05-2018

Puntualmente y con el fin de obtener información suficiente para el desarrollo de la fase de planeación, la Oficina de Control Interno mediante correo electrónico del 18 de febrero de 2020, solicito al Grupo de Participación Ciudadana y Comunicaciones (GPCC), información sobre las PQRS recibidas y contestadas durante el segundo semestre de 2019, periodo a auditar, de igual forma se consultó los reportes que genera el Sistema de Gestión Documental – SGD, de la entidad.

Entre las acciones emprendidas se efectuó la verificación y análisis de la información de las PQRS, registradas en el aplicativo SGD (Sistema de Gestión Documental) y la base de datos de las PQRS suministrada por el Grupo de Participación Ciudadana y Comunicaciones (GPCC), pruebas selectivas aleatorias frente a las cuales se aplicaron métodos estadísticos para la selección de muestras y entrevistas con los servidores públicos inmersos en el proceso auditado.

Una vez realizada la consulta en las 2 fuentes de verificación se pudo visualizar que en el aplicativo las PQRS, radicadas en el periodo del 1 de julio a 31 de diciembre de 2019, arrojo un total de 1.832 PQRS, mientras que en la base de datos suministrada por el Grupo de Participación Ciudadana y Comunicaciones – Presidencia, mediante correo electrónico del 25 de febrero de 2020, se evidencia un reporte de 1.428 solicitudes de PQRS, lo que nos lleva a una diferencia entre el aplicativo SGD y el GPCC de 504 radicados. Comparando las 2 fuentes de información se evidencia una diferencia de 504.

SEGUNDO SEMESTRE 2019	RECIBIDAS SGD	RECIBIDAS GPCC	DIFERENCIA
TOTALES	1932	1428	504

Fuente: SGD- Grupo de Participación Ciudadana y Comunicaciones – Base de datos

Al analizar la información entregada por el GPCC contra los reportes que genera el SGD, la Oficina de Control Interno – OCI- observa una diferencia de 504 radicados que están sin clasificar, lo que conlleva a que la persona encargada de realizar los informes y estadísticas del GPCC realiza la tipificación de cada uno de los radicados manualmente y no a través del aplicativo como lo expresa el procedimiento *Gestión de PQRS*, código MIS7-P-002. Diferencias que también se reflejan en la base de datos del GPCC, por dependencia.

OPORTUNIDAD DE MEJORA: Se recomienda adelantar las gestiones necesarias para mejorar las funcionalidades y la utilidad del SGD como única herramienta en la gestión documental, disminuir el riesgo del trabajo manual y de continuos reprocesos con las comunicaciones.

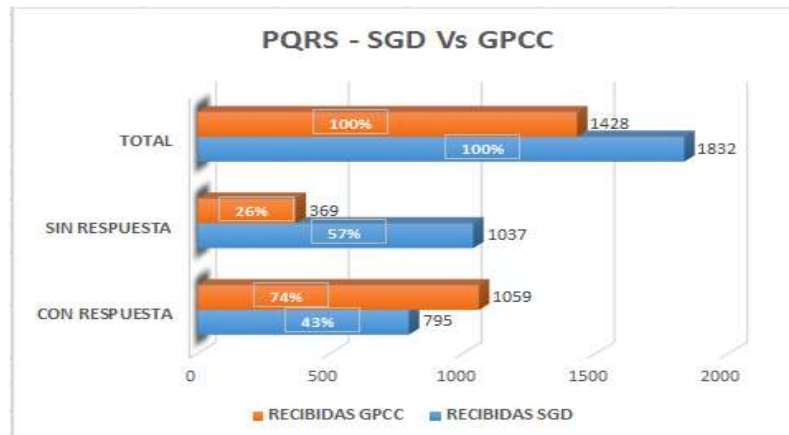
5.1. Reporte del Sistema de Gestión Documental - SGD: De la información registrada en el aplicativo, se evidenció que de las 1.832 solicitudes de PQRS recibidas en el SGD, 795 fueron respondidas, lo que corresponde al 43.4%. En 1037 no se evidenció respuesta asociada, es decir el 56,6 %.

5.1.1 Reporte base de datos del Grupo de Participación Ciudadana y Comunicaciones–GPCC- : Según lo reportado en la base de datos del segundo semestre de 2019, en el GPCC, se evidenció que de las 1.428 solicitudes de PQRS recibidas, se pudo observar que 1059 fueron respondidas, es decir el 74,2 % y 369 no se observa respuesta, lo que equivale al 25,8 %, no se evidencia respuesta.

Tabla No. 1 PQRS recibidas SGD - GPCC

	RECIBIDAS SGD	%	RECIBIDAS GPCC	%
CON RESPUESTA	795	43.40%	1,059	74.16%
SIN RESPUESTA	1,037	56.60%	369	25.84%
TOTAL	1,832	100.00%	1,428	100.00%

Fuente: Bases de datos SGD-GPCC



OPORTUNIDAD DE MEJORA: La Oficina de Control Interno recomienda a la Oficina de Tecnología e Información y al Grupo de Participación Ciudadana y de Comunicaciones 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 y que toda la información sea registrada en el aplicativo, herramienta que fue dispuesta para un manejo óptimo, eficaz y eficiente de la información del Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, de la entidad.

5.1.2. Reporte del Sistema de Gestión Documental - SGD

Consultado en el SGD, la herramienta que permite realizar una estadística de las PQRS recibidas por mes y por Vicepresidencia, periodo comprendido entre el 01/07/2019 y el 31/12/2019 de la cual se adjuntan los siguientes pantallazos:

Figura 1: Reporte por Mes SGD - PQRS

Reporte PQRS

Filtros:

Desde: 7/1/2019 Hasta: 12/31/2019

Agrupar Por: MES

Generar

Resultados

MES	RECIBIDAS	% DEL TOTAL	TRASLADADAS OTRA INST.	ACCESO NEGADO INFO.	IDENTIF. RESERVADA	RESPONDIDAS	% RESPUESTA	PENDIENTES	% PENDIENTES
2019-08	345	18.79%	1	2	3	0	0.00%	345	100.00%
2019-07	375	20.42%	0	2	3	0	0.00%	375	100.00%
2019-12	236	12.85%	0	0	1	0	0.00%	236	100.00%
2019-11	385	20.97%	0	0	0	0	0.00%	385	100.00%
2019-10	218	11.87%	0	1	4	0	0.00%	218	100.00%
2019-09	277	15.09%	0	2	1	0	0.00%	277	100.00%
TOTAL	1836	0%	1	7	8	0	0.00%	1836	100.00%

- El total de PQRS del periodo reportado el 24 de febrero de 2020, es de 1832; grafica consultada el 2 de marzo de 2020, se evidencia 1836.
- Respondidas "0"
- Pendientes 1.832

 AGENCIA NACIONAL DE MINERÍA	EVALUACIÓN, CONTROL Y MEJORA		CODIGO:EVA1-P-001-F-002
			VERSIÓN 1
	INFORME DE AUDITORIA DE GESTION		FECHA VIGENCIA: 31-05-2018

Figura 2: Reporte por Dependencia SGD – PQRS



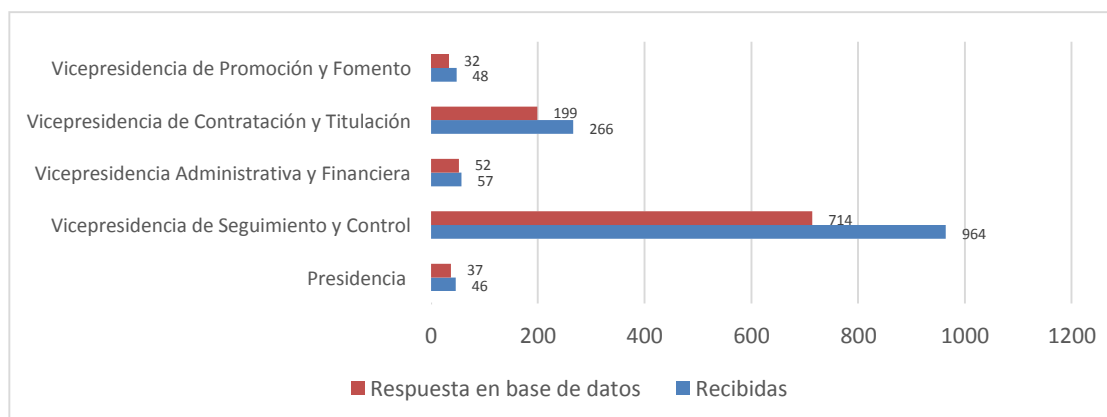
En el SGD se agrupa por 11 Puntos de Atención Regional, Grupo de Servicios Administrativos y Presidencia. En presidencia se observa 1016 PQRS donde no se pudo diferenciar a que dependencia corresponde, por lo tanto, no fue posible efectuar la trazabilidad de las mismas.

El reporte por Vicepresidencia lo efectúa el GPCC de manera manual cuyos resultados se muestran a continuación:

Figura 3: Reporte por Dependencia GPCC – PQRS

Gestión PQRS II Semestre 2019		
Dependencia	Recibidas	Respuesta en base de datos
Presidencia	46	37
Vicepresidencia de Seguimiento y Control	964	714
Vicepresidencia Administrativa y Financiera	57	52
Vicepresidencia de Contratación y Titulación	266	199
Vicepresidencia de Promoción y Fomento	48	32

Figura No. 4. Gestión PQRS II Semestre 2019



 AGENCIA NACIONAL DE MINERÍA	EVALUACIÓN, CONTROL Y MEJORA	CODIGO:EVA1-P-001-F-002
		VERSIÓN 1
	INFORME DE AUDITORIA DE GESTION	FECHA VIGENCIA: 31-05-2018

El total de PQRS del periodo reportado por el Grupo de Participación Ciudadana y Comunicaciones dependencia el 25 de febrero de 2020, es de 1381. De las cuales respondidas 1034 y pendientes 347.

Lo anterior evidencia que 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.

OPORTUNIDAD DE MEJORA : La Oficina de Control Interno recomienda tanto a los Grupos de Participación Ciudadana y Comunicaciones y de Servicios Administrativos como a la Oficina de Tecnología e Información, coordinar las acciones que permitan ajustar el Sistema de Gestión Documental de la Entidad para que permita identificar la naturaleza de las comunicaciones recibidas y visualizar la tipificación de cada uno de los PQRS recibidos en la Entidad y poder contar a futuro con la posibilidad de visualizar reportes bajo varias opciones de consulta.

5.1.3 Prueba de Recorrido entre Gestión de PQRS en el SGD Vs GPCC.

Se seleccionó una muestra de 39 comunicaciones, ingresando al SGD y a la base de datos aportada por el GPCC y verificando cada una de las imágenes subidas, número del comunicado, fecha y respuesta relacionada. A continuación se relaciona el seguimiento realizado por la OCI y las observaciones a cada una de las PQRS, revisadas en el SGD y base de datos GPCC.

Tabla No.2 Gestión de PQRS en SGD y GPCC.

Radicado de entrada	Fecha de radicado	Radicado de salida	Fecha Radicado Salida	Revisado en el SGD 25/02/2020	Revisado en la base de datos GPCC
20191000387942	24/10/2019	20195400283791	14/11/2019	No se evidencia soporte documental cargado en el contenido del SGD	Se evidencia respuesta en la base de datos del GPCC, pero no esta asociada en el sistema
20199020403172	24/07/2019	20199020412971	17/08/2019	Se evidencia la solicitud en el SGD, pero la respuesta no esta asociada	Se evidencia respuesta en la base de datos del GPCC, pero no esta asociada en el sistema
20199020409062	20/08/2019	20199020409431	22/08/2019	Se evidencia la solicitud en el SGD, pero la respuesta no esta asociada	Se evidencia respuesta en la base de datos del GPCC, pero no esta asociada en el sistema
20199010374812	25/10/2019	20199010375781	01/11/2019	Se evidencia la solicitud y respuesta en el SGD, pero la respuesta no se encuentra asociada	Se evidencia respuesta en la base de datos del GPCC, pero no esta asociada en el sistema
20191000382372	27/09/2019	20195300299971	09/10/2019	Se evidencia la solicitud en el SGD, pero no tiene respuesta, es una solicitud reiterada la no respuesta a la anterior.	Se evidencia respuesta en la base de datos del GPCC, pero no esta asociada en el sistema
20191000366582	02/07/2019			No se evidencia soporte documental cargado en el contenido del SGD	No se encontró en la base de datos
20191000366792	02/07/2019			No se evidencia soporte documental cargado en el contenido del SGD	No se encontró en la base de datos
20191000366312	02/07/2019			No se evidencia soporte documental cargado en el contenido del SGD	No se encontró en la base de datos
20191000366832	02/07/2019			No se evidencia soporte documental cargado en el contenido del SGD	No se encontró en la base de datos
20191000366972	02/07/2019			No se evidencia soporte documental cargado en el contenido del SGD	No se encontró en la base de datos
20191000368182	06/07/2019			No se evidencia soporte documental cargado en el contenido del SGD	No se encontró en la base de datos
20191000370302	17/07/2019			No se evidencia soporte documental cargado en el contenido del SGD	No se evidencia respuesta en la base de datos aportada
20191000373652	06/08/2019	20199050374681		No se evidencia soporte documental cargado en el contenido del SGD	Tiene respuesta asociada contenido del SGD, pero se evidencia la solicitud que realiza el usuario.
20191000379222	10/09/2019			No se evidencia soporte documental cargado en el contenido del SGD	No se evidencia respuesta en la base de datos aportada
20191000389862	01/11/2019			No se evidencia soporte documental cargado en el contenido del SGD	Tiene respuesta por correo
20199010360472	19/07/2019	20199010361251	26/07/2019	Solicitud y respuesta asociada en el SGD, se dio respuesta en términos	En términos Respuesta asociada en el SGD
20191000372152	29/07/2019			Se evidencia la solicitud en el SGD, pero no tiene respuesta	No se evidencia respuesta en la base de datos aportada
20191000376482	26/08/2019			Se evidencia la solicitud en el SGD, pero no tiene respuesta	No se encontró en la base de datos
20199050377642	09/09/2019			Se evidencia la solicitud en el SGD, pero no tiene respuesta	No se encontró en la base de datos
20191000378732	09/09/2019	20199080308071	23/09/2019	Solicitud y respuesta asociada en el SGD, se dio respuesta en términos	En términos Respuesta asociada en el SGD
20195500906692	12/09/2019	20199080308091	23/09/2019	Solicitud y respuesta asociada en el SGD, se dio respuesta en términos	En términos Respuesta asociada en el SGD

 AGENCIA NACIONAL DE MINERÍA	EVALUACIÓN, CONTROL Y MEJORA		CODIGO:EVA1-P-001-F-002
			VERSIÓN 1
	INFORME DE AUDITORIA DE GESTION		FECHA VIGENCIA: 31-05-2018

20191000379802	13/09/2019	20192200345281	17/09/2019	Se evidencia la solicitud en el SGD, pero no tiene respuesta asociada.	No se evidencia respuesta en la base de datos aportada
20191000374742	14/08/2019	20199070405961	29/08/2019	Solicitud y respuesta asociada en el SGD, se dio repuesta en términos	En términos Respuesta asociada en el SGD
20195500886142	15/08/2019	20199080306441	21/08/2019	Solicitud y respuesta asociada en el SGD, se dio repuesta en términos	En términos Respuesta asociada en el SGD
20199010359672	17/07/2019	20199010360481	19/07/2019	Se evidencia la solicitud en el SGD, pero la respuesta no esta asociada.	No se evidencia respuesta en la base de datos aportada
20195500879302	06/08/2019	20199010365561	02/09/2019	Se evidencia la solicitud en el SGD, pero no tiene respuesta asociada.	No se encontró en la base de datos.
20195500888692	20/08/2019	20193320313181	28/08/2019	Solicitud y respuesta están asociadas en el SGD y se dio repuesta en términos	No se encontró en la base de datos.
20191000371132	23/07/2019	20199060327591	25/07/2019	Se dio repuesta en los términos y fue asociado en el SGD y se notifico por conducta concluyente	En términos Respuesta asociada en el SGD
20195500886882	15/08/2019	20192200346541	27/09/2019	Se evidencia la solicitud y respuesta en el SGD, pero la respuesta no se encuentra asociada	No se encontró en la base de datos.
20199080306172	15/08/2019	20199080306541	21/08/2019	Solicitud y respuesta asociada en el SGD, se dio repuesta en términos	No se encontró en la base de datos.
20195500945022	28/10/2019	20199010379621	dic-19	Se evidencia solicitud y respuesta asociada en el SGD, pero se dio respuesta por fuera de términos	No se encontró en la base de datos.

Radicado de entrada	Fecha de radicado	Radicado de salida	Fecha Radicado Salida	Revisado en el SGD 25/02/2020	Revisado en la base de datos GPCC
20191000387012	22/10/2019			Se evidencia la solicitud en el SGD, pero no tiene respuesta.	No se encontró en la base de datos.
20195500970792	03/12/2019	20191220373791	06/12/2019	Se evidencia la solicitud y respuesta en el SGD, pero la respuesta no se encuentra asociada	En términos Respuesta asociada en el SGD
20199020425942	29/11/2019	20199020426391	04/12/2019	Solicitud y respuesta asociada en el SGD, se dio repuesta en términos	En términos Respuesta asociada en el SGD
20195500969322	02/12/2019	20193100270711		Se evidencia solicitud en el SGD, el radicado No. 20193100270711, que esta asociado no corresponde a la respuesta.	Se evidencia respuesta con radicado No. 20193100270711 en la base de datos, pero esta no corresponde a la respuesta.
20195500951352	06/11/2019	20204110311641	02/12/2019	Se evidencia solicitud y respuesta asociada en el SGD, pero se dio respuesta por fuera de términos.	No se evidencia respuesta en la base de datos aportada
20199030602562	29/11/2019	20199030604411	05/12/2019	Solicitud y respuesta asociada en el SGD, se dio repuesta en términos	En términos Respuesta asociada en el SGD
20195500962292	20/11/2019	20194110308251	02/12/2019	Solicitud y respuesta asociada en el SGD, se dio repuesta en términos	En términos Respuesta asociada en el SGD
20195500969162	29/11/2019	20199080312661	03/12/2019	Solicitud y respuesta asociada en el SGD, se dio repuesta en términos	En términos Respuesta asociada en el SGD

Fuente: Papeles de Trabajo OCI.

Conclusión:

Base de datos del SGD	
11	1. No se evidencia soporte documental cargado en el contenido del SGD
12	2. Solicitud y respuesta asociada en el SGD, se dio repuesta en términos
5	3. Se evidencia la solicitud en el SGD, pero la respuesta no esta asociada.
3	4. Se evidencia la solicitud y respuesta en el SGD, pero la respuesta no se encuentra asociada
1	5. Se evidencia solicitud en el SGD, el radicado No. 20193100270711, que esta asociado no corresponde a la respuesta.
2	6. Se evidencia solicitud y respuesta asociada en el SGD, pero se dio respuesta por fuera de términos
1	7. Se evidencia la solicitud en el SGD, pero no tiene respuesta, es una solicitud reiterada la no respuesta a la anterior.
4	8. Se evidencia la solicitud en el SGD, pero no tiene respuesta alguna.

Base de datos del GPCC	
14	1. No se encontró en la base de datos.
6	2. No se evidencia respuesta en la base de datos aportada
5	3. Se evidencia respuesta en la base de datos del GPCC, pero no esta asociada en el sistema
1	4. Tiene respuesta asociada contenido del SGD, pero se evidencia la solicitud que realizo el usuario.
11	5. En términos respuesta asociada al SGD.
1	7. Se dio respuesta por correo electrónico
1	8. Se evidencia respuesta con radicado No. 20193100270711 en la base de datos, pero esta no corresponde a la respuesta.

 AGENCIA NACIONAL DE MINERÍA	EVALUACIÓN, CONTROL Y MEJORA	CODIGO:EVA1-P-001-F-002
		VERSIÓN 1
	INFORME DE AUDITORIA DE GESTION	FECHA VIGENCIA: 31-05-2018

Se evidencia que 2 de los radicados verificados por la OCI presentan una presunta extemporaneidad en la respuesta. Hallazgo con posible falta disciplinaria, conforme a lo establecido en la Ley 1755 de 2015.

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 2 radicados Nos. 20195500945022 y 20195500951352, presuntamente fueron atendidos fuera del término legal establecido por la ley.

Tabla No. 3. Resultados Consolidados SGD Muestra

Base de datos del SGD		
Cantidad	%	Detalle
12	31%	Correctos a nivel del Sistema SGD
11	28%	No se encontró Evidencia cargada en el Sistema
		Se evidencia Solicitud en el Sistema, se detectaron esto inconveniente:
		Respuestas no Asociadas
		Radicados Incongruentes que no corresponden a la respuesta
		Respuestas por fuera de los términos
16	41%	Radicados sin respuestas
39	100%	

Tabla No. 4. Resultados Consolidados GPCC Muestra

Base de datos del GPCC		
Cantidad	%	Detalle
11	28%	En términos respuestas y asociadas al SGD.
14	36%	No se encontró en la base de datos
		Se evidenciaron las siguientes inconsistencias en la base de datos
		No se evidencia respuesta
		Respuestas no asociada en el sistema
		Tiene respuesta asociada contenido del SGD, pero se evidencia la solicitud que realizó el usuario.
14	36%	Respuestas que no coinciden con lo solicitado.
39	100%	

La OCI pudo evidencia en el sistema SGD, respecto a la muestra de las PQRS correspondiente al segundo semestre de 2019, que el 31%, de las solicitudes se dio respuesta y están asociadas en el aplicativo del sistema correctamente, el 28% no se evidencia respuesta cargada en el Sistema y el 41% no se evidencian respuestas asociadas, la cuales fueron respondidas por fuera de término, o radicados sin respuesta, entre otras.

Respecto a la base de datos del Grupo de Participación Ciudadana correspondiente al segundo semestre de 2019, se pudo evidenciar en el sistema SGD, respecto a la muestra de las PQRS correspondiente al segundo semestre de 2019, que el 28%, de las solicitudes se dio respuesta en términos y están asociadas en el aplicativo del sistema correctamente, el 36% no se evidencia respuesta en la base de datos y el 36% no se evidencian respuestas, no están asociadas, o fueron respondidas por fuera de término. De lo anterior se concluye que se siguen presentado debilidades en la asociación de respuestas al aplicativo SGD.

 AGENCIA NACIONAL DE MINERÍA	EVALUACIÓN, CONTROL Y MEJORA	CODIGO:EVA1-P-001-F-002
		VERSIÓN 1
	INFORME DE AUDITORIA DE GESTION	FECHA VIGENCIA: 31-05-2018

OPORTUNIDAD DE MEJORA: La Oficina de Control Interno sugiere respetuosamente, realizar capacitación a los funcionarios y contratistas involucrados en el proceso de PQRS y SGD, con el fin de minimizar riesgos en materia de asociación, cierre y cargue digital de las comunicaciones de la Entidad.

5.2. Reporte Canal Ético

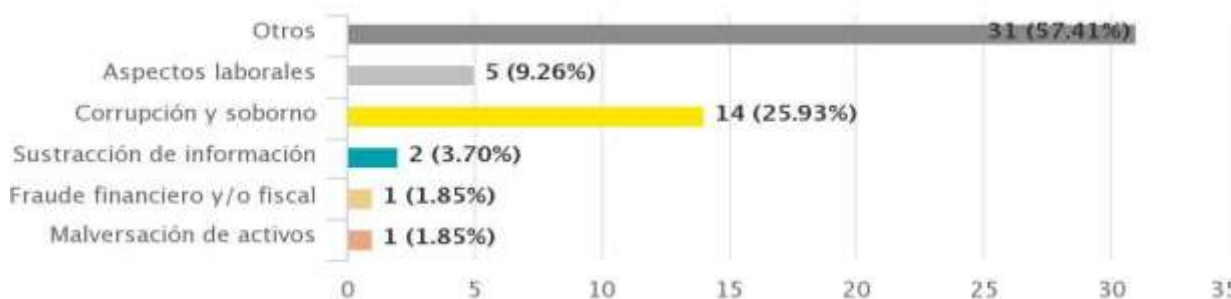
Como mecanismo de recibo de denuncias está el canal ético y consultada la base de datos suministrada por el Equipo de Canal Ético, se pudo evidenciar que en el segundo semestre del 2019, se recibieron 54 solicitudes, de las cuales una (1) ha sido cerrada y las demás se encuentran en investigación, en los siguientes temas:

Tabla No. 5. Denuncias recibidas canal ético.

Resepción	Recibidas Canal Ético	Aspectos Laborales	Corrupción y Soborno	Sustracción de Información	Fraude Financiero y/o Fiscal	Malversación de Activos	Otros
WEB	27	3	9	0	1	1	13
CORREO ELECTRONICO	25	2	5	2	0	0	16
LLAMADAS TELEFONICAS	2	0	0	0	0	0	2
TOTALES	54	5	14	2	1	1	31

Fuente: Canal Éticos – Base de datos

Figura No. 5. Cantidad de denuncias por tipo.



Fuente: Canal Éticos – Base de datos

RECOMENDACIÓN: Se observa en el gráfico que la concentración de las denuncias está en dos tipologías “Corrupción y Soborno” y “Otros”. Se sugiere al equipo de canal ético efectuar una valoración de los riesgos asociados a las denuncias que sirva de insumo a la entidad y los líderes de procesos para fortalecer los controles y mitigar las causas de dichos riesgos. Igualmente no se encontraron radicadas dentro del SGD lo que no permitió efectuar su trazabilidad.

5.3. Buzón de PQRS: Recibidos por el Buzón el GPCC, reporta un total de 73. De los cuales 60 son felicitaciones y 13 son sugerencias y PQRS.

SEDE	FELICITACIONES	SUGERENCIAS	QUEJAS
CENTRAL	-	-	2
IBAGUÉ	60	9	1
NOBSA	-	1	-
TOTAL	60	10	3

Fuente: Base de datos GPCC

 AGENCIA NACIONAL DE MINERÍA	EVALUACIÓN, CONTROL Y MEJORA	CODIGO:EVA1-P-001-F-002
		VERSIÓN 1
	INFORME DE AUDITORIA DE GESTION	FECHA VIGENCIA: 31-05-2018

Revisada la base de datos suministrada por el GPCC, la OCI pudo observar que de las 73 comunicaciones de PQRS recibida vía buzones, el 82% son felicitaciones, 14% son quejas y el 4% son sugerencias. Una vez analizada la información, se pudo evidenciar en el reporte entregado por el GPCC, que no se observan radicados de entrada como de salida. Lo que sugiere un posible incumplimiento del procedimiento *Gestión de PQRS*, código MIS7-P-002.

NO CONFORMIDAD: Se observa posible incumplimiento del procedimiento interno de **Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias - PQRS**, código MIS7-P-002, versión 3 del 30/Mayo/2018, en su numeral “4.1. TIEMPOS DE RESPUESTA: En cumplimiento de la circular 007 de 2013, se precisa lo siguiente: “esta presidencia se permite recordarles a todos los servidores de la entidad la obligación que les asiste de responder oportunamente, con celeridad y eficiencia todas las solicitudes, que bajo cualquiera de la anterior denominación, presente la ciudadanía de acuerdo a los plazos establecidos por la ley serán así.” Quince (15) días hábiles para atender sugerencias y felicitaciones.

6. OPORTUNIDADES DE MEJORAMIENTO

- Sensibilizar a los funcionarios y contratistas sobre el buen manejo de la herramienta del Sistema de Gestión Documental SGD con el fin de mitigar los riesgos asociados a la inadecuada gestión de las PQRS a través de la herramienta.
- Se recomienda que, al interior de la ANM se generen mecanismos para crear conciencia en los funcionarios y contratistas de la Agencia, con el fin de que se atiendan y se resuelvan todas las PQRS en los términos y procedimientos establecidos en la Ley 1755 de 2015.
- Implementar actividades de inducción y reinducción a los involucrados en el proceso de PQRS y SGD, con el fin de minimizar riesgos en materia de asociación, cierre y cargue digital de las comunicaciones de la Entidad.