



EVALUACIÓN A LA GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS

SEGUNDO SEMESTRE DE 2020

INFORME EJECUTIVO

ADRIANA GIRALDO RAMIREZ
Jefe Control Interno

Equipo Auditor

CARLOS ANDRES TAFUR MUÑOZ
OLGA LIGIA JIMENEZ MONTOYA

OFICINA DE CONTROL INTERNO

ABRIL 2021

ANM-OCI-015-2021

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

OBJETIVO GENERAL

Verificar el cumplimiento de las disposiciones contempladas en el Artículo 76° de la Ley 1474 de 2011, la Ley 1755 de 2015 y el procedimiento interno de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias – PQRS¹- de la Agencia Nacional de Minería –ANM-.

ALCANCE

Se adelantó seguimiento al trámite dado por la entidad a la recepción y respuesta de las PQRS para el periodo comprendido del 1 de julio al 31 de diciembre de 2020, en el nivel central y desconcentrado, a través de la solicitud de bases de datos; los reportes aportados por el Sistema Gestión Documental –SGD-; AnnA Minería y demás mecanismo de recepción de las mismas, y los medios remotos de auditoria.

En relación con el tipo de auditoria que se aplicó, se precisa que la misma corresponde a una auditoria de cumplimiento, con enfoque en riesgos y ejecutada mediante el uso de mecanismos virtuales o auditoria remota.

RESULTADOS

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:



Fuente: <https://www.anm.gov.co/?q=portafolio-de-tramites-y-servicios>

Ahora bien, las pruebas de auditoria aplicadas permitieron evidenciar que:

- En lo que corresponde a los mecanismos dispuestos por la ANM (específicamente reportes SGD versus informes de seguimiento rendidos por el GPCC) y como resultado de las pruebas de auditoria se detectaron debilidades en relación con la consistencia y coherencia de la información.
- El SGD que apoya la recepción, trámite y resolución de las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, presenta debilidades que ponen en riesgos la confiabilidad, consistencia, coherencia y disponibilidad de la información. Al igual que no permite al esquema de las líneas de defensa adelantar un adecuado seguimiento y monitoreo, en especial a la Oficina de Control Interno, en su rol como asegurador de la tercera línea. Se recomienda adelantar las acciones pertinentes para identificar la causa raíz, valorar los riesgos y establecer los controles efectivos, para cumplimiento lo establecido en la Ley 1474 de 2011.
- Se encontraron debilidades en la disponibilidad de la información respecto de AnnA Minería, teniendo en cuenta que la información que debía generarse y reportarse, para su análisis por parte de la OCI, no pudo ser consultada. Lo anterior constituye un riesgo de gestión en términos de trazabilidad de la gestión, y compromete el adecuado monitoreo desde el marco de la segunda línea de defensa.
- No se han integrado los resultados consolidados de información (consulta, uso y medición de la satisfacción) que genera la atención a través de los canales presenciales, telefónicos, Chatbot y Web Callback que presta la Agencia, a través del Equipo MAGIC, tanto en el nivel central y desconcentrado. Lo anterior adicionalmente soportado en el hecho que debido a las contingencias de emergencia sanitaria reportadas durante la vigencia 2020 el uso de los buzones físicos de sugerencias (dispuestos en diferentes puntos de la Entidad) no se ha presentado, lo que implica igualmente, por parte de la ciudadanía y los grupos de valor, un aumento en el uso de los canales telefónicos y virtuales de la organización, los cuales igualmente deben ser objeto de medición, reporte, monitoreo y seguimiento en el marco de los Incisos Primero y Segundo del Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011.

¹ Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias – PQRS, código MIS7-P-002, versión 3 del 30/May/2018.

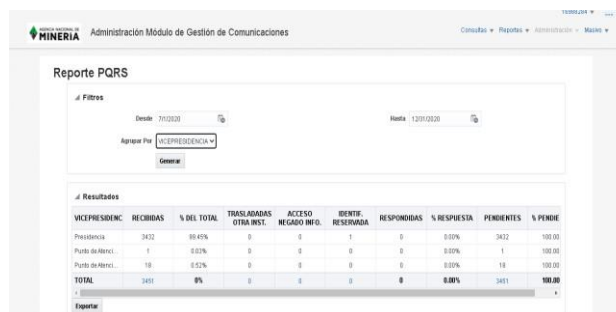
 AGENCIA NACIONAL DE MINERÍA	EVALUACIÓN, CONTROL Y MEJORA	CODIGO:EVA1-P-001-F-002
	INFORME DE AUDITORIA DE GESTION	VERSIÓN 1
		FECHA VIGENCIA:

RECOMENDACIÓN CON ENFOQUE PREVENTIVO No.1: En atención a lo evidenciado en los Literales a, b y c del Numeral 5.1 del Presente Informe, la Oficina de Control Interno actuando con fundamento en los roles de “*Enfoque a la Prevención*” y “*Evaluación de la Gestión del Riesgo*” establecido en el Artículo 2.2.21.5.3 del Decreto 648 de 2017, sugiere tanto al Grupo de Comunicaciones y Participación Ciudadana (literales a y b) como al Grupo de Catastro y Registro Minero (literal c) con apoyo en el Grupo de Planeación Institucional, adelanten las actividades tendientes a la contextualización, identificación y consecuencial gestión de riesgos, respecto de los peligros identificados por la OCI en los señalados literales gestionar sus respectivos controles.

RECOMENDACIÓN CON ALCANCE PREVENTIVO No. 2: En atención a lo evidenciado en el Literal d del Numeral 5.1 del Presente Informe, la Oficina de Control Interno actuando con fundamento en los roles de “*Enfoque a la Prevención*” y “*Liderazgo Estratégico*” y con el fin de fortalecer los Componentes de “*Monitoreo*” e “*Información y Comunicación*” del MECI recomienda al Grupo de Participación Ciudadana y Comunicaciones (*Segunda Línea de Defensa – MIPG*), se articule e incorpore en los informes de seguimiento de PQRS los resultados consolidados de información (consulta, uso y medición de la satisfacción) que genera la atención a través de los canales presenciales, telefónicos, *Chatbot* y *Web Callback* que presta la Agencia, a través del Equipo MAGIC.

Reporte del Sistema de Gestión Documental - SGD -

Consultando el reporte que genera del SGD y tal como se puede observar en la imagen 1, el 100% de las PQRS se encuentran pendientes de trámite, no han sido asignadas a otras dependencias y en solo tres dependencias se han registrado solicitudes.

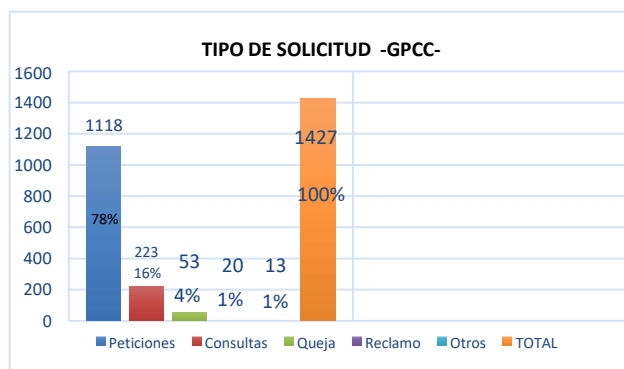


VICEPRESIDENCIA	RECIBIDAS	% DEL TOTAL	TRASLADADAS OTROS UNOS	ACCESO RECORD INFO.	BIENTE RESPONDA	RESPONDIDAS	% RESPUESTA	PENDIENTES	% PENDIE
Presidencia	3432	89.49%	0	0	1	0	0.00%	3432	100.00
Punto de Atención	1	0.03%	0	0	0	0	0.00%	1	100.00
Punto de Atención	18	0.52%	0	0	0	0	0.00%	18	100.00
TOTAL	3451	8%	0	0	0	0	0.00%	3451	100.00

Reporte base de datos del Grupo de Participación Ciudadana y Comunicaciones–GPCC–

Una vez analizado el reporte de la base de datos del GPCC con corte a diciembre 2020, se observa que el valor de las PQRS asciende a 1427, a las cuales se les efectúa seguimiento quincenal, se tipifican y se identifica el área responsable manualmente, cuyo resultado es:

Gestión PQRS II Semestre 2020			
Dependencia	Recibidas por Dependencia	Sin respuesta en base de datos	% Respuesta
Presidencia	37	32	86,49%
Vicepresidencia de Seguimiento y Control	822	596	72,51%
Vicepresidencia Administrativa y Financiera	44	43	97,73%
Vicepresidencia de Contratación y Titulación	481	307	63,83%
Vicepresidencia de Promoción y Fomento	43	27	62,79%
Total	1427	1005	70,43%



Respecto a la tipología de las PQRS recibidas, su concentración corresponde a Peticiones 1118 (78%), seguido de las consultas 223 (16%), quejas 53 representan el 4 %, reclamos 20 con el 1%. Otras peticiones con menor participación corresponden a felicitaciones entre otras, que sumadas corresponden a 13 y representan el 1%. De las 1427 PQRS reportadas por el GPCC, 1005 tienen respuesta asociada, es decir el 70.43 % y los 422 restantes, es decir el 29,56 %, no se tuvo la certeza de que hayan sido gestionadas, lo que genera riesgos en el trámite adecuado de las PQRS y en el cumplimiento de la Ley 1755 de 2015

 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

AnnA Minería contactenosAnnA@anm.gov.co

La Oficina de Control Interno no pudo verificar reporte alguno de PQRS, que haya ingresado a través de la Radicación del correo electrónico contactenosAnnA@anm.gov.co, debido a que el aplicativo AnnA Minería no permite generar reportes con anterioridad mayor a tres meses de acuerdo a lo informado por la Gerente del Proyecto a través de correo electrónico del 9/02/2021, información confirmada por la Jefe de la Oficina de Tecnología e Informática.

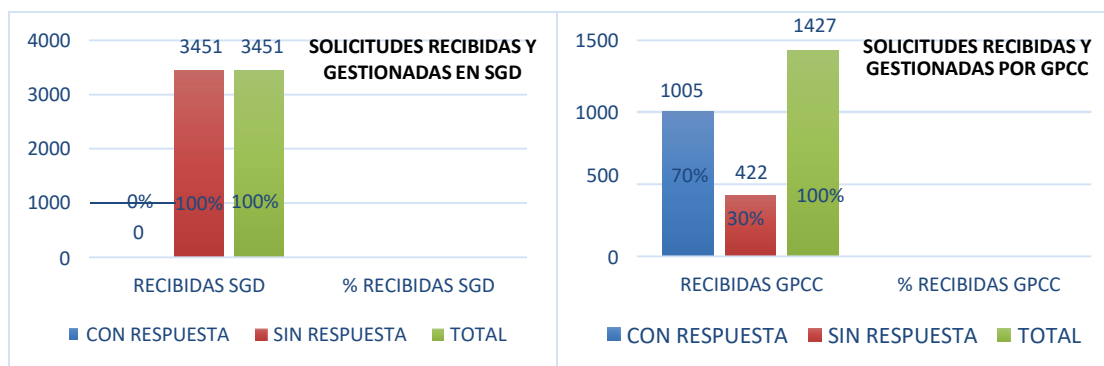
La Oficina de Control Interno en el plan de auditoria de la vigencia 2020, realizó auditoria al Sistema Integral de Gestión Minería, lo cual se comunicó a través del informe definitivo ANM-OCI-051-2020 donde se dejaron varias recomendaciones con enfoque preventivo que tienen por objeto la realización de los ajustes necesarios para poder tener un control de la información que ingresa y sale de la entidad. Como complemento de este ejercicio auditor y ratificando las observaciones formuladas, en las **RECOMENDACIONES CON ALCANCE PREVENTIVO** Nos 11 y No. 12.

Comparativo reporte SGD vs GPCC

Al comparar los datos reportados por el GPCC (1427) y por el SGD (3451) se observa una diferencia de 2024 PQRS recibidas durante el periodo auditado.

TRAMITE	RECIBIDAS SGD	%	RECIBIDAS GPCC	%	DIFERENCIA SGD-GPCC
CON RESPUESTA	0	0%	1005	70.42%	
SIN RESPUESTA	3451	100%	422	29.57%	
TOTAL	3451	100.00%	1427	100.00%	2024

En cuando al seguimiento de las PQRS se observa que se efectuó a las 1427 identificadas por el Grupo de Participación Ciudadana y Comunicaciones, es decir solo al 41.35%, con la incertidumbre de que el restante 58.65% reportados por el SGD hayan tenido un adecuado tratamiento, lo que compromete el correcto monitoreo de la gestión de peticiones, quejas y reclamos por parte de los diferentes líderes de proceso y responsables de procedimiento generando debilidades en las actividades de control que deben realizarse en el marco de la Segunda Línea de Defensa (Dimensión 7 Control Interno - MIPG) con directa consecuencia en la materialización de riesgos reputacionales (derivados de inadecuada imagen que podría generar para la Entidad la posibilidad de no dar respuesta a solicitudes ciudadanas en oportunidad) así como riesgos de naturaleza jurídica consistentes con aumentos en el trámite de acciones de tutela tal y como podrá observarse en el Numeral 5.2 del Informe.



OPORTUNIDAD DE MEJORA No.1 : En atención a los hechos evidenciados en los Numerales 5.1.1 y 5.1.4 del presente informe, la Oficina de Control Interno recomienda a los Grupos de Participación Ciudadana y Comunicaciones y de Servicios Administrativos así como a la Oficina de Tecnología e Información, coordinar y definir acciones específicas que permitan ajustar el Sistema de Gestión Documental de la Entidad para que garantice y asegure la correcta operatividad en términos de registro, trámite, trazabilidad y reportes de las PQRS, teniendo dominio de su gestión integral y del óptimo aprovechamiento de la herramienta. Oportunidad de mejora que ha sido reiterativa en informes ANM-OCI-016-2018, ANM-OCI-012-2019, ANM-OCI-014-2020 y ANN-OCI-034-2020.

 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

La aplicación de las pruebas de auditoria sobre la muestra de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias establecida por el equipo auditor permitió obtener de manera individual los siguientes resultados:

- El cumplimiento en la asociación de respuesta no supera el 10% (el 8%), lo que genera un posible incumplimiento en la gestión de las PQRS de más del 90%.
- El 53% (21) de las solicitudes auditadas se les dio respuesta y están asociadas en el aplicativo del sistema correctamente.
- En el 45% (18) de las solicitudes auditadas, no se evidenció respuesta cargada en el Sistema, lo que podría evidenciar un presunto incumplimiento de los términos de respuesta establecidos para la atención de Peticiones, Quejas Reclamos y Sugerencias en el marco de la Ley Estatutaria 1755 de 2015 y el Decreto Ley 491 del 2020 Artículo 5°.
- En relación con las 18 PQRS en las cuales no se evidencio respuesta cargada en el sistema, se tendrá que: i) el 61%(11) corresponden a la Vicepresidencia de Seguimiento, Control y Seguridad Minera; ii) 34%(6) corresponden a la Vicepresidencia de Contratación y Titulación; y el 5% (1) corresponde a la Vicepresidencia Administrativa y Financiera (Ver Tabla No 4)
- Por otra parte la OCI igualmente pudo establecer que para el periodo auditado se presentaron en contra de la ANM un total de 54 acciones de tutela, cuyo objeto fue la inobservancia, o vulneración del derecho de petición, situación que evidencia (sin perjuicio de las condiciones particulares presentadas en el marco de la Emergencia Sanitaria COVID-19 y las medidas administrativas adoptadas) el impacto que genera en otras Dependencias de la Entidad las debilidades en el tramite oportuno y la resolución de las solicitudes presentadas ante la Organización.

Así las cosas y en concordancia con todo lo anterior, se procede a formular la siguiente:

NO CONFORMIDAD No.1 CON POSIBLE ALCANCE DISCIPLINARIO: La Oficina de Control Interno evidencia un presunto incumplimiento de los términos establecidos para la atención de peticiones ciudadanas contempladas en el Artículo 1 de la Ley Estatutaria No 1755 de 2015 y el Artículo 5 del Decreto-Ley No 491 del 2020 así como la Actividad 5 y lo señalado en el Numeral 4.3² del Procedimiento de “*Gestión de PQRS*” - Código: MIS7-P-002 – Versión 3 del 30 de mayo del 2018. Lo anterior atendiendo que como resultado de la aplicación de los procedimientos de auditoria se evidenció en 17 tramites, identificados con sus respectivos números radicados, que no reposa respuesta asociada alguna en el Sistema SGD, lo que podría evidenciar un posible incumplimiento de los términos establecidos para la oportunidad y la resolución de fondo de las solicitudes ciudadanas formuladas. La No conformidad No 1 tendrá presunta incidencia disciplinaria en términos del Artículo 1 de la Ley 1755 de 2015 adicionado artículo 31 de la Ley 1437 de 2011 y el artículo 34 numerales 1 y 34 de la Ley 734 de 2002 (vigente hasta el 1 de julio del 2021 – Artículo 140 de la Ley 1955 de 2019), sino se puede controvertir.

La Oficina de Control Interno, en el marco de su Plan Anual de Auditoría vigencia 2021 con enfoque en riesgos observó que, para el proceso de **ATENCIÓN INTEGRAL Y SERVICIOS A GRUPOS DE INTERÉS**, se tienen identificados para la vigencia 2021, 2 riesgos de corrupción y 3 riesgos de gestión:

Atención integral a grupos de interés	RIESGOS DE GESTIÓN	Incumplimiento legal de los términos de respuesta a PQRS	3	3	Alta	9
		Indisponibilidad de canales para recibir solicitudes y gestionar trámites de los usuarios	3	3	Alta	9
		Trámites o servicios sin detectar que están fallando	3	3	Alta	9
	RIESGOS DE CORRUPCIÓN	No comunicar alertas de respuestas fuera del término legal de las PQRS	3	4	Alta	12
		Aprobación de informes de gestión y pagos sin el cumplimiento de obligaciones contractuales	2	3	Media	6

Atendiendo que el mapa establecido corresponde a la vigencia 2021 y que el pronunciamiento de la Oficina de Control Interno corresponde al periodo 1-de julio al 31 de diciembre del 2020, el pronunciamiento sobre el estado de ejecución de los mencionados se hará en los Informes cuatrimestrales y Semestrales de Seguimientos a Riesgos de Gestión y Corrupción de la ANM.

² Señala expresamente el Numeral 4.3 OBLIGACIONES EN LA RADICACION Y TRAMITES DE PQRS – Procedimiento “*Gestión de PQRS*” “*El funcionario y/o contratista responsable debe dar respuesta a las PQRS dentro de los términos establecidos por Ley y el procedimiento*”

 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

Revisado el aplicativo ISOLUCION se evidenció que el Grupo de Participación Ciudadana y Comunicaciones cuenta con 25 acciones abiertas reportada para plan de mejoramiento; originadas por el autodiagnóstico de MIPG y la auditoria interna al Sistema Integrado de Gestión (auditorías de calidad - Seguimiento de la Oficina de Planeación – Segunda Línea de Defensa). Las cuales se relacionan en la siguiente tabla.

NO	NUMERO	NO	NUMERO
No conformidad	384	Articulación MIPG	871
Articulación MIPG	864	Calidad	917
Articulación MIPG	874	Articulación MIPG	842
Articulación MIPG	846	Articulación MIPG	870
Articulación MIPG	866	Articulación MIPG	860
Procedimiento o Instructivo	949	Articulación MIPG	875
Articulación MIPG	873	Articulación MIPG	858
Articulación MIPG	865	Articulación MIPG	863
Procedimiento o Instructivo	948	Articulación MIPG	867
Articulación MIPG	840		
Articulación MIPG	859	Calidad	920
Calidad	918		
Articulación MIPG	861	Articulación MIPG	868
Articulación MIPG	869		

De acuerdo a todo lo expresado con anterior se sugiere valorar las recomendaciones con alcance preventivo, oportunidades de mejora y No conformidad consignada en el cuerpo del informe y los informes de seguimientos anteriores, adelantar una estrategia que permita fortalecer las Líneas Defensa y la Política de Servicio al Ciudadano de MIPG, en completa armonía con la Carta Iberoamericana de la Calidad (CLAD: 2008) y el Documento CONPES 3785 de 2013 (Política de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano) y la articulación de todas las dependencias, el compromiso de la Alta Dirección y recursos necesarios para su éxito.