 Agencia Nacional de Minería	EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y MEJORA	CÓDIGO: ES-F-016
	FORMATO	VERSIÓN: 1
	INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN	FECHA: 17/oct./2025



SEGUIMIENTO A LA GESTION PQRS EN LA ANM

PRIMER SEMESTRE 2025

INFORME DEFINITIVO DE AUDITORIA INTERNA

WILMA ROCIO BEJARANO GAITAN

Jefe Control Interno

Equipo Auditor:


ALCIRA YANNETH MALAGÓN MUÑOZ

HARLYN JAVIER PINTO

OFICINA DE CONTROL INTERNO

2025

ANM-OCI-055-2025

 Agencia Nacional de Minería	EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y MEJORA	CÓDIGO: ES-F-016
	FORMATO	VERSIÓN: 1
	INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN	FECHA: 17/oct./2025

1. OBJETIVO GENERAL

Verificar el cumplimiento en el trámite, recepción y resolución de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos, denuncias y felicitaciones, que los ciudadanos formulan y que se relacionan con el cumplimiento de la misión de la Agencia Nacional de Minería –ANM–.

OBJETIVO ESPECIFICOS

1. Verificar la aplicación del Procedimiento Gestión de PQRS - MIS7-P-002, versión 5 del 13/Feb/2025), interpuestas ante la Entidad durante el primer semestre del año 2025 y realizar seguimiento mediante la selección de una muestra de la respuesta en oportunidad de las peticiones presentadas en el marco de los términos establecidos en la normativa legal vigente Ley 1755 de 2025.
2. Verificar la no materialización de riesgos de gestión ni de corrupción contemplados en los Mapas de Riesgos del proceso relacionados con la ejecución del procedimiento Gestión de PQRSDF código MIS7-P-002, versión 5, para el periodo comprendido desde el 1 de enero al 30 de junio de 2025.
3. Realizar el seguimiento a las acciones abiertas de los planes de mejoramiento producto de las auditorías realizadas por la Oficina de Control Interno en las vigencias anteriores.

2. ALCANCE

La Oficina de Control Interno realizó el seguimiento al trámite dado por la Entidad a la recepción y respuesta de las PQRSDF para el periodo comprendido del 1 de enero al 30 de junio de 2025, en el nivel central y desconcentrado de la Entidad, a través de la solicitud de bases de datos proporcionadas por el Grupo de Atención, Participación Ciudadana y Comunicaciones- GAPCC, la cual fue contrastada con los reportes que arroja el Sistema Gestión Documental –SGD que administra la Entidad a través de la consulta de sus distintos módulos.

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

 Agencia Nacional de Minería	EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y MEJORA	CÓDIGO: ES-F-016
	FORMATO	VERSIÓN: 1
	INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN	FECHA: 17/oct./2025

La Auditoría se realizó bajo los principios auditores de integridad y confidencialidad de la información, esto en aplicación del Código de Ética del Auditor, el Estatuto de Auditoría de la ANM y el Procedimiento de Auditoría Interna de Gestión EVA1-P-008 Versión 1 del 25 de marzo de 2025.

Tipo de Pruebas de Auditoría: El equipo auditor aplicó, entre otros, los siguientes tipos de pruebas. i) Solicitud de información, y ii) Verificaciones documentales.


3. METODOLOGÍA

La auditoría se realizó mediante la técnica de entrevista, aplicada al enlace designado por el Coordinador del Grupo de Atención, Participación Ciudadana y Comunicaciones ANM responsable de la gestión de las actividades auditadas; se definió e identificó la muestra de auditoría, empleando el aplicativo de muestreo propuesto por el Departamento Administrativo de la Función Pública, la cual se encuentra referenciada en la [Guía de auditoría interna basada en riesgos para entidades públicas -versión 4 \(Página 64\)](#); técnica estadística que permitió 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 23.899 PQRSDf compartidas en 6 bases de datos por el Grupo de Atención, Participación Ciudadana y Comunicaciones, aplicando técnica de muestreo estadístico sobre la información.

Se realizó la verificación de documentos y registros soporte de cada una de las operaciones y actividades realizadas de acuerdo con lo establecido en el procedimiento Gestión de PQRS Código MIS7-P-002, versión No.5 del 13 de febrero de 2025.

Para la elaboración del presente informe se tuvieron en cuenta los términos definidos en el Procedimiento Auditoría Interna de Gestión – ES-P-002 Versión 1 DE 17 octubre 2025, que establece lo siguiente:

 Agencia Nacional de Minería	EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y MEJORA	CÓDIGO: ES-F-016
	FORMATO	VERSIÓN: 1
	INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN	FECHA: 17/oct./2025

Fortalezas: Aspectos que superan las expectativas o los estándares que están siendo objeto de revisión. El auditor puede destacar los aspectos sobresalientes en su informe de auditoría.

Cumplimientos: Resultados que demuestran conformidad con los criterios objeto de evaluación.

Oportunidades de mejora: Situaciones evidenciadas por el auditor donde puede presentarse alguna de las siguientes condiciones:

- a) Existe una oportunidad para el mejoramiento del proceso o la unidad auditable que se puede aprovechar.
- b) Existe algún riesgo que dificulta el logro de los objetivos del proceso o unidad auditable y resulta recomendable implementar medidas para evitar su materialización.

Incumplimientos: Resultados que demuestran que no existe concordancia entre los criterios de auditoría y lo evidenciado en el proceso auditor. En este caso, es obligatorio para la unidad auditable formular un Plan de Mejoramiento para tratar las causas de los hallazgos o resultados del trabajo de auditoría.

El equipo auditor tomó como muestra aleatoria de la Auditoría, teniendo en cuenta las siguientes variables: tipo de solicitud, dependencia, mes de radicación; un universo de 30 PQRSDF; en el siguiente enlace se relacionan los datos de los radicados seleccionados como la muestra:

- [PQRSDF](#)

Adicionalmente, se remitió comunicación al Grupo de Defensa Jurídica solicitando la información relacionada con las acciones de tutela tramitadas durante el primer semestre de 2025, derivadas de las PQRSDF atendidas por la Entidad.

4. RESULTADOS

En atención a lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, y con el firme compromiso de garantizar los principios de transparencia, eficacia y celeridad en los procesos administrativos, la Oficina de Control Interno presenta el informe de

 Agencia Nacional de Minería	EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y MEJORA	CÓDIGO: ES-F-016
	FORMATO	VERSIÓN: 1
	INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN	FECHA: 17/oct./2025

seguimiento correspondiente a las peticiones, quejas y reclamos radicados ante la Agencia Nacional de Minería durante el primer semestre del año 2025.

La Agencia Nacional de Minería, mediante el Procedimiento Gestión de PQRS - MIS7-P-002, versión 5, establece los lineamientos internos destinados a asegurar que las respuestas emitidas por la Entidad sean oportunas y ajustadas a la naturaleza de cada caso.

El presente seguimiento se realizó con base en los reportes generados en el Sistema de Gestión Documental, así como en los informes remitidos por el Grupo de Atención, Participación Ciudadana y Comunicaciones - GAPCC, los cuales constituyeron la información primaria para el análisis efectuado.

En consecuencia, a continuación, se exponen los resultados identificados, los cuales representan oportunidades de mejora y la posibilidad de implementar buenas prácticas dentro del marco institucional:

1. Análisis de la Diferencia de PQRSDF registrados en el SGD y la Base del GAPCC.

La Oficina de Control Interno realizó una consulta a la Oficina de Tecnología e Información para obtener el informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) del primer semestre de 2025, registrado en el Sistema de Gestión Documental (SGD) de la Entidad. Posteriormente, esta información fue cotejada con el reporte suministrado por el Grupo de Atención, Participación Ciudadana y Comunicaciones (GAPCC).

El análisis evidenció una diferencia significativa entre las dos fuentes: el aplicativo SGD registró un total de 28.918 PQRSDF, mientras que la base de datos del GAPCC reportó 23.899 solicitudes para el mismo periodo (1 de enero al 30 de junio de 2025). Esto representa una discrepancia de 5.019 radicados, tal como se detalla en la siguiente tabla."

Tabla No. 1 Comparación PQRSDF recibidas SGD vs GAPCC - Reporte I Semestre 2025

MES	SGD	GPCC	Diferencia
Enero	4276	3125	1151
Febrero	5138	4161	977

 Agencia Nacional de Minería	EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y MEJORA	CÓDIGO: ES-F-016
	FORMATO	VERSIÓN: 1
	INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN	FECHA: 17/oct./2025

MES	SGD	GPCC	Diferencia
Marzo	4457	3495	962
Abril	4926	4208	718
Mayo	5179	4827	352
Junio	4942	4083	859
Total, general	28918	23899	5019

Fuente Elaboración Propia OCI

Oportunidad de Mejora No.1:

El equipo auditor identificó una diferencia de 5.019 PQRSDF entre el Sistema de Gestión Documental (SGD) y la base de datos del Grupo de Atención, Participación Ciudadana y Comunicaciones (GAPCC). Esta diferencia sugiere una posible falla en la sincronización de los sistemas o un desconocimiento en el manejo del SGD por parte de los servidores a cargo de esta función en los diferentes procesos/dependencias de la Entidad. (específicamente en la correcta marcación/des marcación de las PQRSDF).

Recomendación:

Se considera prioritario realizar un análisis detallado de la causa raíz de esta diferencia y adoptar las medidas correctivas necesarias. El objetivo es garantizar la integridad y confiabilidad de la información para el cumplimiento de los términos de la Ley 1755 de 2015, mitigando así el riesgo de afectar la toma de decisiones.

2. Análisis Base De Datos PQRSDF Enviada por El Grupo de Atención, Participación Ciudadana y Comunicaciones - GAPCC:

Se recibieron seis (6) reportes o Bases de Datos de PQRS concernientes a los meses de enero, febrero, marzo, abril, mayo y junio de 2025. Los cuales fueron objeto de análisis y por lo tanto presentan las siguientes observaciones.


 Agencia Nacional de Minería	EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y MEJORA	CÓDIGO: ES-F-016
	FORMATO	VERSIÓN: 1
	INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN	FECHA: 17/oct./2025

Tabla No. 2 Radicados I Semestre 2025

	enero	febrero	marzo	abril	mayo	junio		
Tipo de Solicitud	Total, radicado entrada a mes	Total, radicado o entrada mes	Total, radicado o entrada mes	Total, radicado o entrada mes	Total, radicado o entrada mes	Total, radicado o entrada mes	total, solicitudes 1 semestre	Porcentaje %
Total, derechos de petición	656	807	749	900	921	859	4892	20%
Queja, denuncias y reclamos	22	51	35	37	44	34	223	1%
Recurso de Reposición	806	1335	1048	1247	1423	1004	6863	29%
Solicitud de Información	809	895	819	2024	2439	2186	9172	38%
Sin clasificación tipo de solicitud	832	1073	844	0	0	0	2749	12%
Total	3125	4161	3495	4208	4827	4083	23899	100%

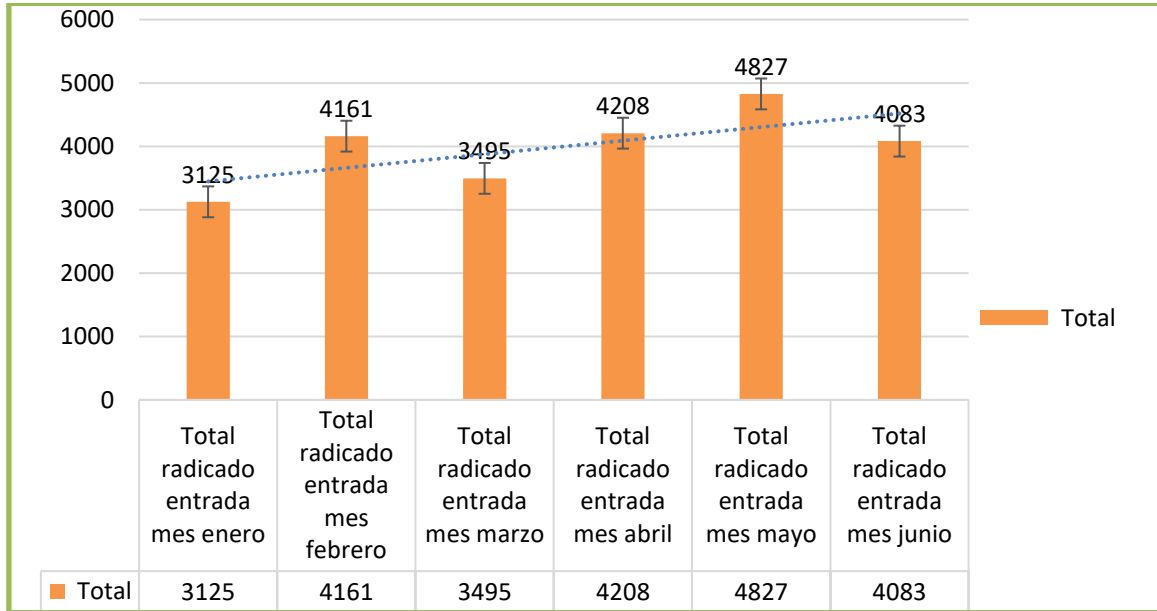
Fuente Elaboración Propia OCI

Durante el primer semestre del año 2025, la Agencia Nacional de Minería (ANM) recibió un total de 23.899 radicados a través de sus diferentes canales de atención. Al desagregar esta cifra, se observa que:

- El 20% corresponde a Derechos de Petición, representa un canal utilizado por los ciudadanos para ejercer su derecho a solicitar información o actuaciones de la entidad.
- El 1% corresponde a Quejas, Reclamos y Denuncias, se observa un bajo nivel de inconformidad manifiesta de los ciudadanos frente a los servicios prestados por la ANM
- El 29% corresponde a Recursos de Reposición, indica un porcentaje significativo de usuarios que han decidido controvertir decisiones administrativas tomadas por la ANM.
- El 38% corresponde a Solicitudes de Información, refleja un alto interés de los ciudadanos en conocer aspectos técnicos, administrativos o jurídicos sobre los temas que se adelantan en la ANM.
- Finalmente, el 12% de los radicados no cuentan con una solicitud de clasificación específica, lo cual podría estar asociado a fallas en el diligenciamiento del formulario por parte del usuario, o a deficiencias en la categorización interna de los registros.

 Agencia Nacional de Minería	EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y MEJORA	CÓDIGO: ES-F-016
	FORMATO	VERSIÓN: 1
	INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN	FECHA: 17/oct./2025

Tabla No.3 Comportamiento de los Radicados Mensualmente I Semestre




Fuente Elaboración Propia OCI

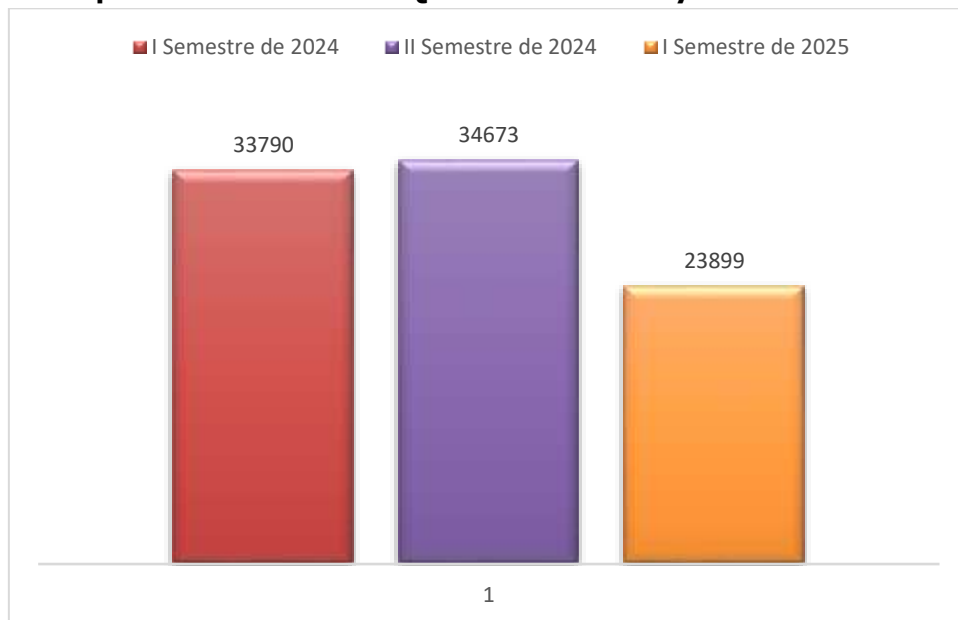
Respecto al comportamiento mensual del total de radicaciones recibidas por la ANM durante el primer semestre de 2025, mayo se destaca como el mes con mayor número de solicitudes, con un total de 4.827 radicados, lo que representa el punto más alto de interacción ciudadana en el período analizado. En contraste, enero registró el menor número de solicitudes de información, con un total de 3.125 registros.

3. Análisis de las PQRSDF recibidas durante el 2024 y el primer semestre de 2025.

Se realiza un análisis del comportamiento de las PQRSDF registradas durante el primer y segundo semestre de 2024 y el primer semestre de 2025, tomando como fuente de información la dispuesta por el Grupo de Atención, Participación Ciudadana y Comunicaciones e Informes de Seguimiento publicados en la página web de la ANM.

 Agencia Nacional de Minería	EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y MEJORA	CÓDIGO: ES-F-016
	FORMATO	VERSIÓN: 1
	INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN	FECHA: 17/oct./2025

Comportamiento de las PQRSD entre 2024 y I semestre 2025




Fuente Elaboración Propia OCI

En el período comparado se observa una disminución en las PQRSD recibidas de aproximadamente del 29 % en el primer semestre de 2025, en comparación con el mismo período de 2024, y del 31 % con respecto al segundo semestre de 2024.

En el período comparado se observa una disminución en las PQRSD recibidas de aproximadamente del 29 % en el primer semestre de 2025, en comparación con el mismo período de 2024, y del 31 % con respecto al segundo semestre de 2024.

4. Distribución de PQRSD asignadas por dependencia.

Durante el primer semestre de 2025 la ANM registro un total de 23.899 PQRSD, radicadas en las diferentes dependencias de la entidad, así:

 Agencia Nacional de Minería	EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y MEJORA	CÓDIGO: ES-F-016
	FORMATO	VERSIÓN: 1
	INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN	FECHA: 17/oct./2025

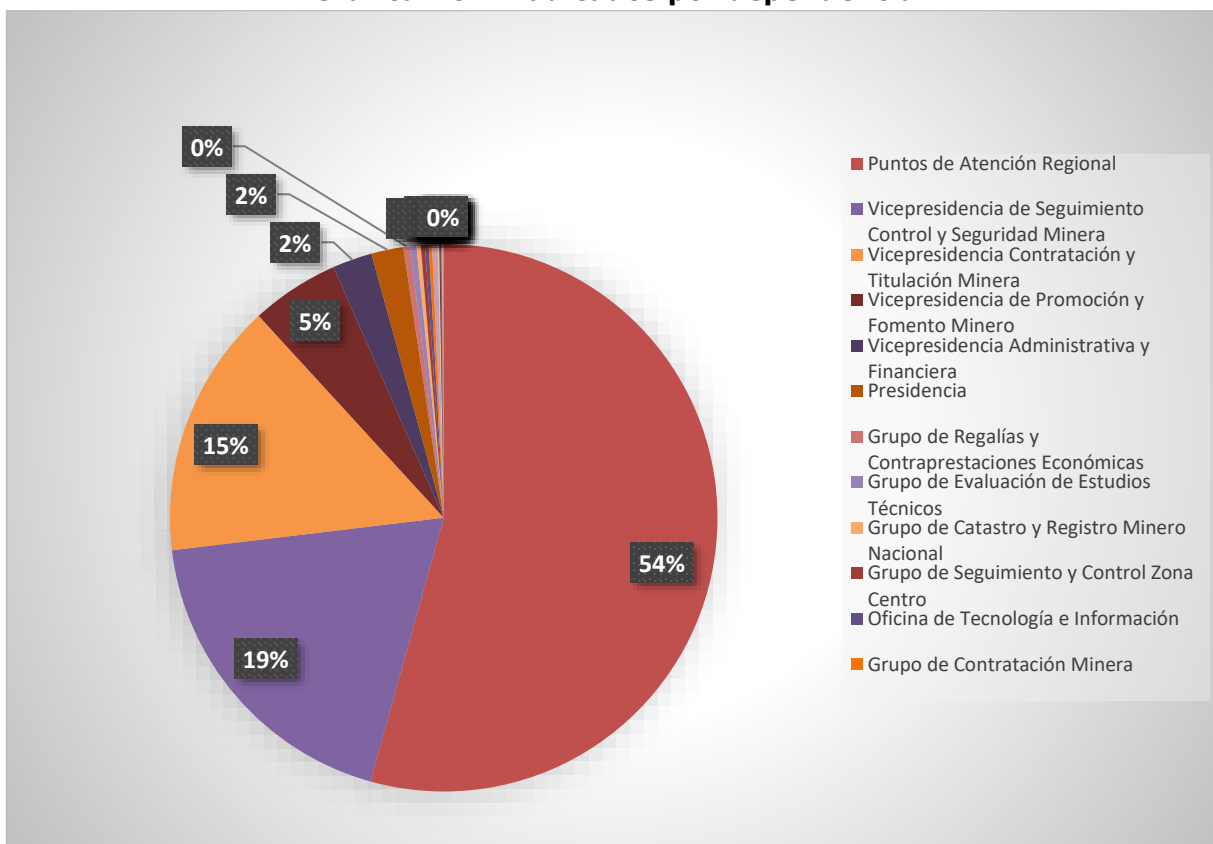
Radicados por dependencias I semestre de 2025

Dependencias	Total, radicado entrada mes	Con radicado de salida	Sin evidencia de Salida
Puntos de Atención Regional	12980	9861	3119
Vicepresidencia de Seguimiento Control y Seguridad Minera	4490	3394	1096
Vicepresidencia Contratación y Titulación Minera	3607	2737	870
Vicepresidencia de Promoción y Fomento Minero	1246	918	328
Vicepresidencia Administrativa y Financiera	560	259	301
Presidencia	452	162	290
Grupo de Regalías y Contraprestaciones Económicas	92	17	75
Grupo de Evaluación de Estudios Técnicos	91	0	91
Grupo de Catastro y Registro Minero Nacional	60	10	50
Grupo de Seguimiento y Control Zona Centro	58	9	49
Oficina de Tecnología e Información	53	32	21
Grupo de Contratación Minera	47	4	43
Grupo de Evaluación de Modificaciones a Títulos Mineros	41	13	28
Grupo de fomento	38	8	30
Grupo de Contratación Minera Diferencial	22	2	20
Grupo de Seguridad y Salvamento Minero	15	14	1
Grupo de Seguimiento y Control Zona Norte	9	1	8
Grupo Nacional De Seguimiento Y Control	8	4	4
Grupo de Gestión del Talento Humano	7	7	0
Grupo de Proyectos de Interés Nacional	6	4	2
Grupo de Seguimiento y Control Zona Occidente	5	3	2
Grupo Socio Ambiental	3	2	1
Grupo de Servicios Administrativos	3	2	1
Grupo de Cobro Coactivo	2	0	2
Grupo Control Interno Disciplinario	3	0	3
Grupo de Participación Ciudadana y Comunicaciones	1	0	1
Totales	23899	17463	6436

Fuente Elaboración Propia OCI

 Agencia Nacional de Minería	EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y MEJORA	CÓDIGO: ES-F-016
	FORMATO	VERSIÓN: 1
	INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN	FECHA: 17/oct./2025


Grafica No.1 Radicados por dependencia



Fuente Elaboración Propia OCI

Las dependencias que concentran el 97,64 % del total de PQRSDF radicadas son las siguientes:

- Puntos de Atención Regional, con 12.980 radicaciones, lo que equivale al 54.31 % del total radicado, siendo la principal dependencia que recibe solicitudes por parte de la ciudadanía y los grupos de interés.
- Vicepresidencia de Seguimiento, Control y Seguridad Minera, con 4.490 radicaciones, correspondiente al 18,79 % del total.
- Vicepresidencia de Contratación y Titulación Minera, con 3.607 radicaciones, lo que representa el 15,09 %.
- Vicepresidencia de Promoción y Fomento Minero, con 1.246 radicaciones, equivalente al 5,21 %.
- Vicepresidencia Administrativa y Financiera, con 560 radicaciones, es decir, el 2,34 %.
- Presidencia, con 452 radicaciones, lo que corresponde al 1,89 % del total.

 Agencia Nacional de Minería	EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y MEJORA	CÓDIGO: ES-F-016
	FORMATO	VERSIÓN: 1
	INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN	FECHA: 17/oct./2025

5. Análisis de Distribución de PQRSDF por cada mes de acuerdo con la tipología

Tipo de Solicitud	Total, radicado entrada mes enero	Total, radicado entrada mes febrero	Total, radicado entrada mes marzo	Total, radicado entrada mes abril	Total, radicado entrada mes mayo	Total, radicado entrada es junio	Total, solicitudes 1 semestre	Porcentaje %
Derechos de petición	656	807	749	900	921	859	4892	20%
Queja, denuncias y reclamos	22	51	35	37	44	34	223	1%
Recurso de Reposición	806	1335	1048	1247	1423	1004	6863	29%
Solicitud de Información	809	895	819	2024	2439	2186	9172	38%
Sin clasificación tipo de solicitud	832	1073	844	0	0	0	2749	12%
Total	3125	4161	3495	4208	4827	4083	23899	100%

Fuente Elaboración Propia OCI

Del total de solicitudes de radicación, se evidencia que:

- El 38% corresponden a solicitud de información
- El 29% son recursos de reposición
- El 20% corresponde a Quejas, denuncias y reclamos
- El 12% corresponden solicitudes no clasificadas
- El 1% corresponden Quejas, Denuncias y Reclamos.

Se recomienda fortalecer los mecanismos de orientación y divulgación de la información institucional, con el fin de reducir el alto volumen de solicitudes de información y de los recursos de reposición, que sumadas alcanzan un 67 % del total radicado.

Oportunidad de Mejora No.2

La oficina de Control Interno en el seguimiento realizado a las PQRSDF observó dentro de la base datos aportada por el GAPCC, que se encuentran 2.749 solicitudes sin tipificar. Esta situación evidencia debilidades en la aplicación del Procedimiento Código MIS7-P-002, versión 5 del 13 de febrero de 2025, específicamente en lo relacionado con la actividad No. 4 "**Gestionar y tipificar como PQRS:** De acuerdo con la información recibida y las definiciones de PQRS, se hace la tipificación en el Sistema aplicando la Tabla de Retención Documental".

 Agencia Nacional de Minería	EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y MEJORA	CÓDIGO: ES-F-016
	FORMATO	VERSIÓN: 1
	INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN	FECHA: 17/oct./2025

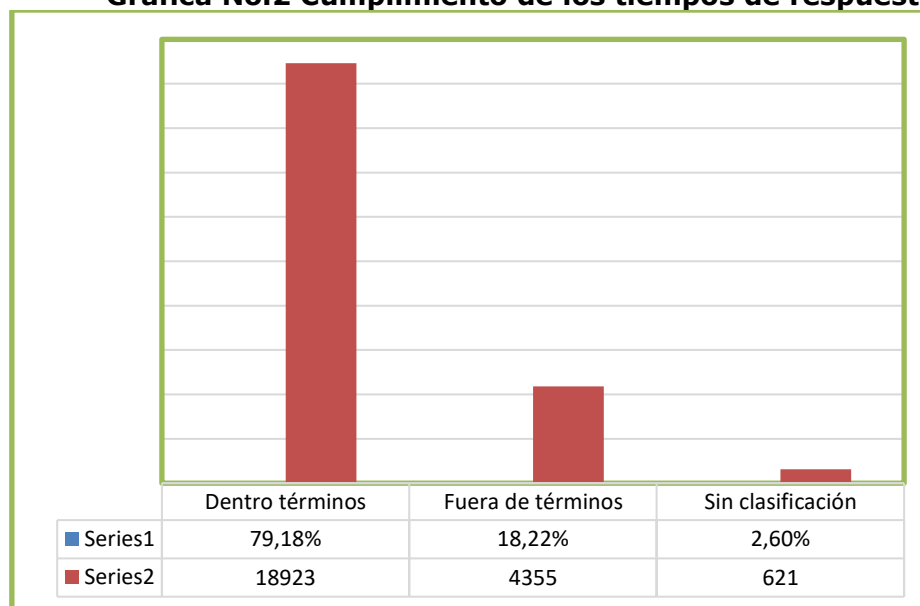
Recomendación: Es perentorio realizar el análisis detallado de las solicitudes no clasificadas (20%), con el fin de identificar su naturaleza y asegurar su adecuada categorización y gestión. Una correcta clasificación permite mejorar los tiempos de respuesta, identificar tendencias y ajustar procesos internos.

6. Cumplimiento de términos:

El análisis del cumplimiento de los tiempos de respuesta en la gestión de PQRSDF refleja que:

- El 79,18% (18923) de las solicitudes fueron respondidas dentro de los términos establecidos
- El 18,22% (4355) de las solicitudes fueron atendidas fuera del plazo establecido.
- El 2,6% (621) de las solicitudes se encuentran sin clasificación de fecha de vencimiento.

Grafica No.2 Cumplimiento de los tiempos de respuesta



Fuente Propia de la OCI

Lo anterior muestra que, durante el primer semestre del año 2025, las solicitudes respondidas dentro de los términos establecidos por ley fueron del 79.18%, y las solicitudes respondidas por fuera de término fueron el 18.22%. Sin embargo, se

 Agencia Nacional de Minería	EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y MEJORA	CÓDIGO: ES-F-016
	FORMATO	VERSIÓN: 1
	INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN	FECHA: 17/oct./2025

evidenciaron 621 solicitudes que no estaban clasificadas que corresponden al 2.6%, lo cual imposibilitó el análisis de los términos que le concernían.

Incumplimiento No.1


De acuerdo con el resultado del análisis realizado al cumplimiento de términos, se observa que el 18,22% de las solicitudes fueron respondidas fuera de los plazos legalmente establecido, evidenciando fallas en la implementación del procedimiento de Gestión de PQRS de acuerdo con la Ley 1755 de 2015 Artículo No. 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones y el numeral 4.3. Obligaciones en la radicación y trámite de PQRS “La respuesta oportuna y dentro de los términos de ley, es responsabilidad exclusiva de todos y cada uno de los colaboradores de la ANM.” y “La falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas, constituirán falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen”

Recomendación: Establecer e implementar nuevos mecanismos de control interno y seguimiento en la gestión de las PQRS, con el fin de cumplir con los términos de Ley, por parte de los diferentes procesos/dependencias de la ANM. A fin de garantizar la atención oportuna y eficiente de las PQRS, mejorar la percepción ciudadana frente al servicio prestado por la ANM, y prevenir sanciones por parte de los órganos de control derivadas del incumplimiento de los términos legales para dar respuesta a los ciudadanos establecidos en la Ley 1755 de 2015.

6.1. Tutelas

De acuerdo con la información suministrada por el Grupo de Defensa Jurídica de la ANM, en lo corrido del primer semestre del 2025, se han gestionado 122 acciones de tutelas derivadas por 114 derechos de petición que no obtuvieron respuesta y 8 solicitudes sin respuestas de fondo, radicados en la ANM durante el último trimestre 2024 y primer semestre del 2025.

Es preciso fortalecer la confianza en la gestión institucional, mediante la implementación de estrategias que mejoren la eficiencia administrativa garanticen el cumplimiento de los términos legales establecidos para la atención de las PQRS,

 Agencia Nacional de Minería	EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y MEJORA	CÓDIGO: ES-F-016
	FORMATO	VERSIÓN: 1
	INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN	FECHA: 17/oct./2025

de esta manera la ANM reducirá la carga adicional de la Defensa Jurídica generada por estas causas.

7. Radicados con Respuesta Asociada

La OCI procedió a realizar el análisis por mes de las bases de datos de los PQRSDF radicadas en el ANM, las cuales fueron suministrada por Grupo de Atención, Participación Ciudadana y Comunicaciones, observando:

Enero 2025

Tipo de Solicitud	Total, radicado entrada mes	Con radicado de salida	Porcentaje %	Sin evidencia de Salida	Porcentaje %
Derechos de petición	656	375	57%	281	43%
Queja, denuncias y reclamos	22	18	82%	4	18%
Recurso de Reposición	806	575	71%	231	29%
Solicitud de Información	809	522	65%	287	35%
Sin clasificación de tipo de solicitud	832	637	77%	195	23%
Total, mes	1853	1309		544	
Total, porcentaje		71%		29%	


Fuente Elaboración Propia OCI

En el mes de enero de las 1.853 solicitudes radicadas, el 71% de estas solicitudes cuenta con un radicado de salida, mientras que el 29% restante no registra el radicado de salida de la respuesta.

Febrero 2025

Tipo de Solicitud	Total, radicado entrada mes	Con radicado de salida	Porcentaje %	Sin evidencia de Salida	Porcentaje %
Derechos de petición	807	530	66%	277	34%
Queja, denuncias y reclamos	51	31	61%	20	39%
Recurso de Reposición	1336	1013	76%	323	24%
Solicitud de Información	895	653	73%	241	27%
Sin clasificación tipo de solicitud	1073	802	75%	271	25%
Total	4162	3029		1132	
Total, porcentaje		73%		27%	

Fuente Elaboración Propia OCI

 Agencia Nacional de Minería	EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y MEJORA	CÓDIGO: ES-F-016
	FORMATO	VERSIÓN: 1
	INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN	FECHA: 17/oct./2025

En el mes de febrero de las 4.162 solicitudes radicadas, el 73% de estas solicitudes cuenta con un radicado de salida, mientras que el 27% restante no registra el radicado de salida de la respuesta.

Marzo de 2025

Tipo de Solicitud	Total, radicado entrada mes	Con radicado salida	Porcentaje %	Sin evidencia de Salida	Porcentaje %
Derechos de petición	749	253	34%	496	66%
Queja, denuncias y reclamos	35	14	40%	21	60%
Recurso de Reposición	1048	481	46%	567	54%
Solicitud de Información	819	322	39%	497	61%
Sin clasificación tipo de solicitud	844	350	41%	494	59%
Total	3495	1420		2075	
Total, porcentaje		41%		59%	

Fuente Elaboración Propia OCI

Para el mes de marzo, del total de 3.495 solicitudes radicadas, se observó que el 41% de estas solicitudes cuenta con un radicado de salida, mientras que el 59% restante no registra el radicado de salida de la respuesta.


Esta situación evidencia una debilidad en la trazabilidad del seguimiento o la posibilidad de no haberse gestionado la respuesta a estas solicitudes.

Abril 2025

Tipo de Solicitud	Total, radicado entrada mes	Con radicado salida	Porcentaje %	Sin evidencia de Salida	Porcentaje %
Derechos de petición	900	774	86%	126	14%
Queja, denuncias y reclamos	37	15	41%	22	59%
Recurso de Reposición	1247	1185	95%	62	5%
Solicitud de Información	2024	1625	80%	399	20%
Sin clasificación tipo de solicitud					
Total	4208	3599		609	
Total, en Porcentaje		86%		14%	

Fuente Elaboración Propia OCI

En el mes de abril de las 4.208 solicitudes radicadas, el 86% de estas solicitudes cuenta con un radicado de salida, mientras que el 14% restante no registra el radicado de salida de la respuesta.

 Agencia Nacional de Minería	EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y MEJORA	CÓDIGO: ES-F-016
	FORMATO	VERSIÓN: 1
	INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN	FECHA: 17/oct./2025

Mayo 2025

Tipo de Solicitud	Total, radicado entrada mes	Con radicado salida	Porcentaje %	Sin evidencia de Salida	Porcentaje %
Total, derechos de petición	921	815	88%	106	12%
Queja, denuncias y reclamos	44	38	86%	6	14%
Recurso de Reposición	1423	1310	92%	113	8%
Solicitud de Información	2439	2032	83%	407	17%
Sin clasificación tipo de solicitud					
Total	4827	4195		632	
Tota, porcentaje		87%		13%	

Fuente Elaboración Propia OCI


En el mes de mayo de las 4.827 solicitudes radicadas, el 87% de estas solicitudes cuenta con un radicado de salida, mientras que el 13% restante no registra el radicado de salida de la respuesta.

Junio 2025

Tipo de Solicitud	Total, radicado entrada mes	Con radicado salida	Porcentaje %	Sin Radicado Salida	Porcentaje %
Total, derechos de petición	859	611	71%	248	29%
Queja, denuncias y reclamos	34	27	79%	7	21%
Recurso de Reposición	1004	819	82%	185	18%
Solicitud de Información	2186	1614	74%	572	26%
Sin clasificación tipo de solicitud					
Total	4083	3071		1012	
Total, porcentaje		75%		25%	

Fuente Elaboración Propia OCI

Para el mes de junio de las 4.083 solicitudes radicadas, el 75% de estas solicitudes cuenta con un radicado de salida, mientras que el 25% restante no registra el radicado de salida de la respuesta.

 Agencia Nacional de Minería	EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y MEJORA	CÓDIGO: ES-F-016
	FORMATO	VERSIÓN: 1
	INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN	FECHA: 17/oct./2025

Oportunidad de Mejora No. 3


Se analizó las bases de datos suministradas por el GAPCC del primer semestre 2025, se observó que entre un rango del 13% al 59% de las solicitudes de la ciudadanía, no se relacionan el radicado de salida de la respuesta. Esta situación evidencia debilidades en la correcta implementación del Procedimiento Gestión de PQRS CÓDIGO: MIS7-P-002, versión No. 5 de 13 de febrero de 2025 "Los funcionarios y/o contratistas deben adelantar el correcto proceso de gestión de las comunicaciones utilizando adecuadamente la herramienta de Gestión Documental vigente, así mismo, para toda comunicación debe generarse trazabilidad en dicho Sistema. La respuesta debe estar asociada al número de radicado de entrada".

Recomendación: Fortalecer los mecanismos de capacitación y sensibilización dirigidas a los funcionarios y contratistas sobre la importancia de mantener la trazabilidad documental y el cumplimiento de los lineamientos establecidos en el Procedimiento Gestión de PQRS CÓDIGO: MIS7-P-002 VERSIÓN: 5 del 13 de febrero de 2025; así como atender las solicitudes dentro de los términos de la Ley 1755 de 2015.

8. Análisis muestra tomada de la base de datos PQRSDF Grupo De Atención, Participación Ciudadana Y Comunicaciones - GAPCC:

El equipo auditor mediante un muestreo aleatorio simple realiza el cálculo para obtener la muestra del universo de 23.899 PQRSDF, así:

CÁLCULO DE LA MUESTRA	
AUDITORÍA:	
Muestreo Aleatorio Simple para estimar la proporción de una población	
Entidad	Agencia Nacional de Minería
Proceso	Procedimiento Gestión de PQRS - MIS7-P-002
Cálculo de la muestra para:	PQRSDF
Período Evaluado:	1 semestre 2025
Preparado por:	Harlyn Javier Pinto Alcira Yanneth Malagón
Fecha:	29/09/2025
Revisado por:	Wilma Rocio Bejarano


 Agencia Nacional de Minería	EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y MEJORA	CÓDIGO: ES-F-016
	FORMATO	VERSIÓN: 1
	INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN	FECHA: 17/oct./2025

Fecha:		06/10/2026
INGRESO DE PARÁMETROS		
Tamaño de la Población (N)	23.899	TAMAÑO DE LA MUESTRA Fórmula 30 Muestra Óptima 30
Error Muestral (E)	9%	
Proporción de Éxito (P)	10%	
Nivel de Confianza	90%	
Nivel de Confianza (Z) (1)	1,645	
Fórmula para poblaciones infinitas Fórmula para poblaciones finitas		
Z= Valor de la distribución normal estándar de acuerdo al nivel de confianza E= Error de muestreo (precisión) N= Tamaño de la Población P= Proporción estimada Q= 1-P		

Fuente: Adaptado de Contraloría General de la República. Contraloría delegada para el Sector Social. Agosto 2011

Se tiene como resultado una muestra de 30 solicitudes de PQRSD que no cuentan con radicado de salida, se remite la solicitud escrita a los procesos/dependencias responsables las Vicepresidencias de Seguimiento, Control y Seguridad Minera (17), Promoción, Fomento (5) y Administrativa y Financiera (5) y Contratación y Titulación (3), para completar la información del radicado de salida, dando un plazo para la respuesta de cinco días hábiles. Cumplido este plazo sin obtener respuesta, la OCI reiteró la comunicación concediendo un día adicional para que las áreas entregaran la información requerida.

Finalmente, esta solicitud fue atendida únicamente por los PAR y por Vicepresidencia de Promoción y Fomento-VPFM, suministrando información de 13 solicitudes de las 30 requeridas.

 Agencia Nacional de Minería	EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y MEJORA	CÓDIGO: ES-F-016
	FORMATO	VERSIÓN: 1
	INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN	FECHA: 17/oct./2025

Oportunidad de Mejora No.4

Se observan falencias en la implementación del procedimiento CÓDIGO: MIS7-P-002, versión 5 fecha 13 febrero 2025, en lo relacionado al ítem 4.3. obligaciones en la radicación y tramites de la QPRS *"Los funcionarios y/o contratistas deben adelantar el correcto proceso de gestión de las comunicaciones utilizando adecuadamente la herramienta de Gestión Documental vigente, así mismo, para toda comunicación debe generarse trazabilidad en dicho Sistema. La respuesta debe estar asociada al número de radicado de entrada"*.

Recomendación: Desarrollar jornadas de sensibilización dirigidas a los funcionarios y contratistas, orientadas a socializar las implicaciones y sanciones disciplinarias derivadas del incumplimiento del procedimiento MIS7-P-002, versión 5, particularmente en lo relacionado con las obligaciones establecidas para la correcta radicación y trámite de las QPRS.

9. Análisis de la Gestión de Riesgos.

• Riesgo de Gestión

Proceso	Código del Riesgo	Nombre del Riesgo	Código de la causa	Causa Raíz
Atención Integral Grupos Interés - Comunicaciones	MIS7RC0002	Posibilidad de Incumplimiento a la normatividad de los términos de respuesta para tramitar las QPRS	CAU0147	PQRS sin respuesta asociada o sin registro de la gestión adelantada por parte del responsable
			CAU0183	Limitaciones del recurso humano asignado para generar las alertas y hacer seguimiento efectivo a las PQRS

Fuente Elaboración Propia OCI

Se establecen como controles:

Control No.1. Generar directriz/lineamiento a los procesos/dependencias para dar a conocer el procedimiento de Gestión de PQRS y hacer un llamado para su cumplimiento. Como acción del Plan de Contingencia, se define **CONS0006** Comunicar al Grupo de Control Interno Disciplinario las potenciales responsabilidades disciplinarias para que se dé trámite o traslado según corresponda

 Agencia Nacional de Minería	EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y MEJORA	CÓDIGO: ES-F-016
	FORMATO	VERSIÓN: 1
	INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN	FECHA: 17/oct./2025

Control No. 2. Remitir mensualmente información sobre los requerimientos pendientes a los responsables de los procesos/dependencias para que adelanten la gestión pertinente. Como acción del Plan de Contingencia se define **CONS0044** Revisión periódica del funcionamiento de los aplicativos de seguimiento y control.

Incumplimiento No.2

Recomendación: Dar cumplimiento al procedimiento Gestión Integral de Riesgos y Oportunidades Código: EST1-P-003, Versión: 6, Vigencia 30/Dic/2024, de acuerdo con lo establecido en el numeral 4.3.11 Establecer el plan de acción/contingencia para la atención de consecuencias o impactos y la Actividad No. 38 Reportar materialización de los riesgos “Si en algún momento se evidencia que se materializó algún riesgo el líder de proceso/dependencia o responsable de las acciones debe reportar de inmediato vía o correo electrónico al Grupo de Planeación y Oficina de Control Interno la novedad. Deberán presentar la evidencia de materialización e información sobre la activación del plan de atención consecuencias/plan de contingencia, el plan debe quedar cargado en ISOLUCION”.

• Riesgos de Corrupción


El Grupo de Atención, Participación Ciudadana y Comunicaciones identificó dentro del Proceso Atención Integral y Servicios a Grupos de Interés – Comunicaciones, el siguiente riesgo de corrupción asociado al Procedimiento GESTIÓN DE PQRSDF CÓDIGO: MIS7-P-002. V 5

Proceso	Código del Riesgo	Nombre del Riesgo	Código de la causa	Causa Raíz
Atención Integral Grupos Interés - Comunicaciones	MIS7RC0002	Posibilidad de Alteración de información sobre los resultados de la gestión adelantada a las PQRSDF de la Entidad para favorecer un interés interno.	CAURC0046	Manipulación de cifra y datos en la elaboración de los informes de PQRSDF

Fuente Elaboración Propia OCI

Se establece como control “Recibir auditoría de gestión de la Oficina de Control Interno frente a la gestión de las PQRSDF de la ANM” y como acciones del plan de contingencia “Generar comunicados aclarando información a los grupos de interés”.

Se evidencia el reporte del monitoreo mensual por parte de la primera línea de defensa, sin embargo, este control está asociado al ejercicio auditor propio de otra área que es la OCI, en su rol de tercera línea de defensa, y no del Grupo de

 Agencia Nacional de Minería	EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y MEJORA	CÓDIGO: ES-F-016
	FORMATO	VERSIÓN: 1
	INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN	FECHA: 17/oct./2025

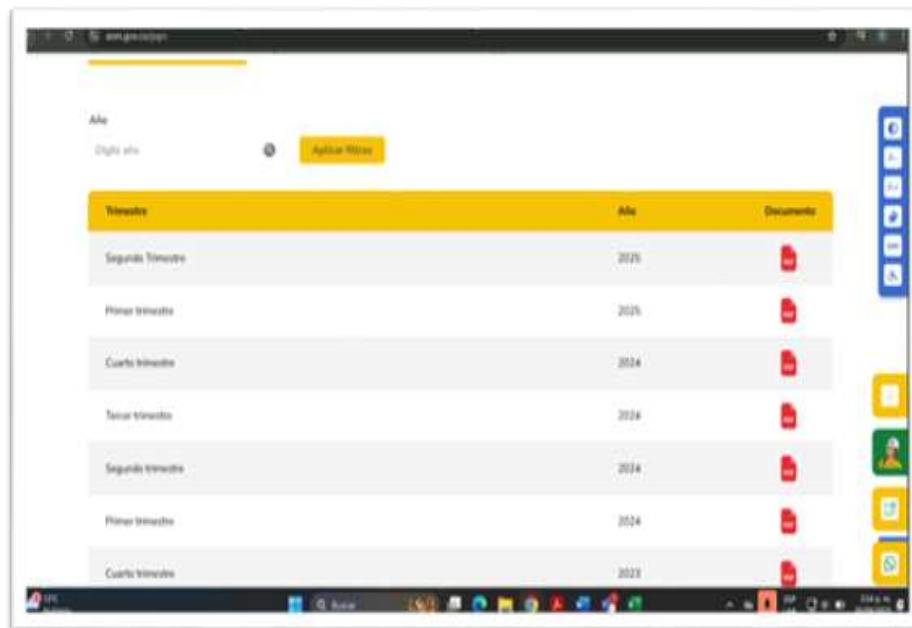
Participación Ciudadana por lo cual se debe definir el control que sea del resorte de este.

Recomendación con enfoque preventivo: Es necesario que la primera línea de defensa active actividades de autocontrol, mediante monitoreo permanente que permita la mitigación del riesgo.


10. Publicación de Informes Trimestrales en la Página WEB

La Oficina de Control Interno, conforme al numeral 7.1 GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGRENCIAS Y FELICITACIONES del MIS7-P-002, versión 5, Procedimiento Gestión de PQRS verificó la elaboración y el cargue en la página web de los dos (2) Informes de PQRS, los cuales se encuentran relacionados en los siguientes enlaces web:

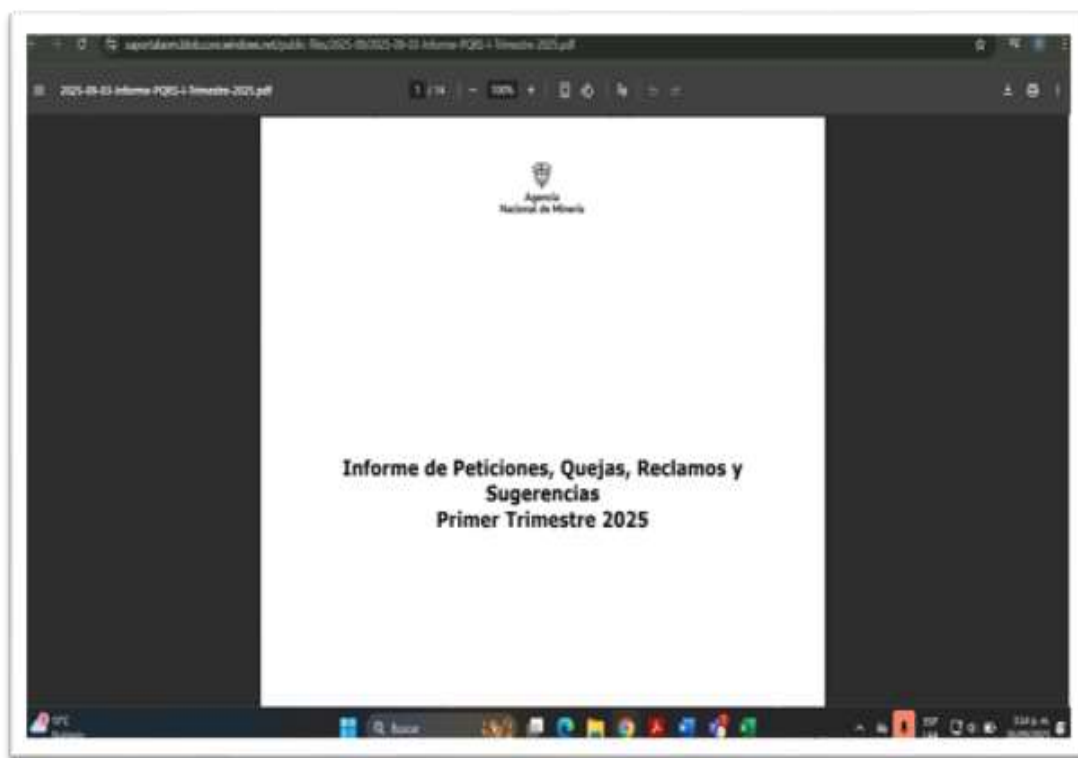
1. <https://www.anm.gov.co/pqrs>:



Fuente: Imagen extraída de la página web de la ANM

 Agencia Nacional de Minería	EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y MEJORA	CÓDIGO: ES-F-016
	FORMATO	VERSIÓN: 1
	INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN	FECHA: 17/oct./2025


<https://saportalnm.blob.core.windows.net/public-files/2025-09/2025-09-03-Informe-PQRS-I-Trimestre-2025.pdf>

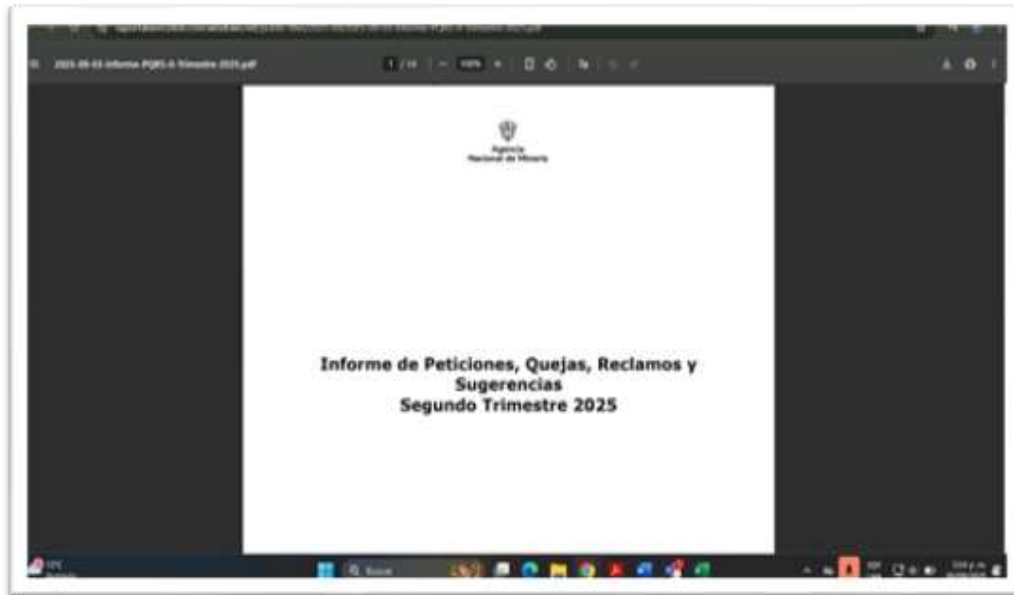


Fuente: Imagen extraída de la página web de la ANM

<https://saportalnm.blob.core.windows.net/public-files/2025-09/2025-09-03-Informe-PQRS-II-Trimestre-2025.pdf>

<https://saportalnm.blob.core.windows.net/public-files/2025-09/2025-09-03-Informe-PQRS-II-Trimestre-2025.pdf>

 Agencia Nacional de Minería	EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y MEJORA	CÓDIGO: ES-F-016
	FORMATO	VERSIÓN: 1
	INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN	FECHA: 17/oct./2025




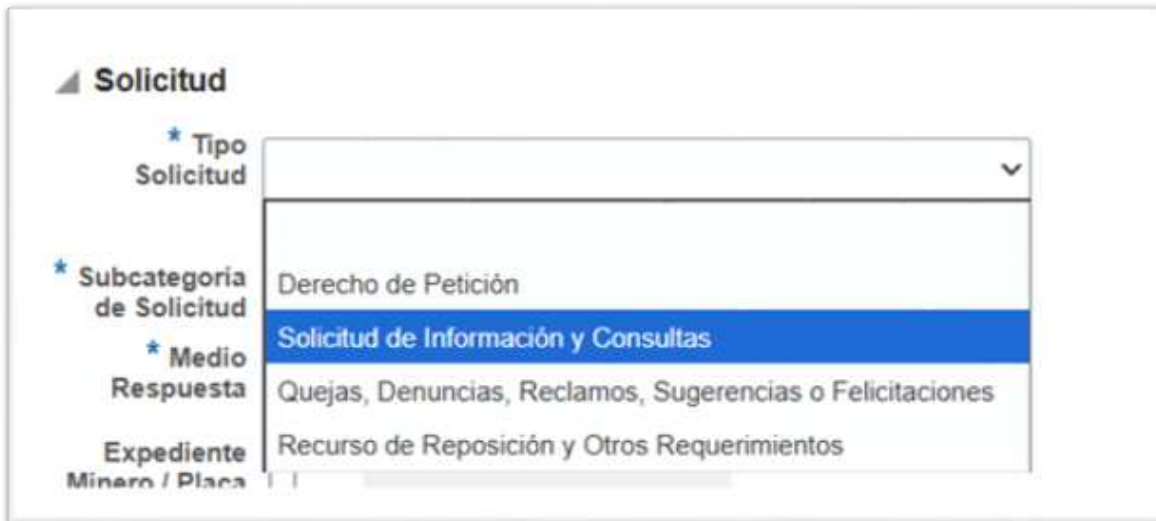
Fuente: Imagen extraída de la página web de la ANM

- Verificación del portal Registro PQRS

Se realizó la verificación a cada uno de los elementos que conforman el formulario para el Registro de PQRS, y se evidenció que en la sección *Solicitud – Tipo de Solicitud*, se encuentra relacionado dentro de la misma clasificación las solicitudes de información con las solicitudes de consultas.

De acuerdo con a la siguiente imagen se puede observar lo anteriormente mencionado.

 Agencia Nacional de Minería	EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y MEJORA	CÓDIGO: ES-F-016
	FORMATO	VERSIÓN: 1
	INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN	FECHA: 17/oct./2025



Fuente: Imagen extraída del Formulario PQRS de la ANM

Oportunidad de Mejora No.5


Se identificó, a través de la página web de la ANM, que la clasificación de Solicitudes de Información y Consultas no se ajusta a lo establecido en la Ley 1755 de 2015, lo cual podría generar inconsistencias al momento de diligenciar el formulario virtual de PQRS.

Recomendación

Se sugiere ajustar la tipología de solicitud teniendo en cuenta los criterios establecidos en la Ley 1755 de 2015, por medio de la cual *se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo*; toda vez que las solicitudes de información tienen un término de respuesta distinto a las solicitudes de Consulta.

5. OBSERVACIONES O RECOMENDACIONES



Una vez verificado el cumplimiento en el trámite, recepción y resolución de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos, denuncias y felicitaciones, que los ciudadanos formulan y que se relacionan con el cumplimiento de la misión de la Agencia Nacional de Minería –ANM, se presenta un análisis de cada uno de los temas auditados, con el objetivo de generar valor, fortalecer y optimizar la gestión estratégica en cada uno de los temas evaluados, proporcionando insumos para la toma de decisiones por parte de la alta dirección.

 Agencia Nacional de Minería	EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y MEJORA	CÓDIGO: ES-F-016
	FORMATO	VERSIÓN: 1
	INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN	FECHA: 17/oct./2025

Es así que como resultado del informe de seguimiento se identifican dos (2) incumplimiento y cinco (5) Oportunidades de Mejora.

Se invita al área a suscribir el correspondiente plan de mejoramiento de acuerdo con lo establecido en el procedimiento de implementación de acciones correctivas y de mejora.

Para constancia se firma en Bogotá D.C., a los 25 días del mes de noviembre del año 2025

APROBACIÓN DEL INFORME DE AUDITORÍA		
Nombre Completo	Responsabilidad (cargo)	Firma
Harlyn Javier Pinto	Gestor Presidencia - Elabora el Informe	
Alcira Yanneth Malagón Muñoz	Contratista OCI - Elabora el Informe	
Wilma Rocío Bejarano	Jefe Oficina de Control Interno.	