

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



INFORME DE AUDITORÍA INTERNA
Seguimiento a la gestión de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias

WILMA ROCIO BEJARANO
Jefe Control Interno

Equipo Auditor:
Alcira Yanneth Malagón Muñoz
Juan David Parga
Harlyn Javier Pinto.

OFICINA DE CONTROL INTERNO
AÑO 2026

ANM-OCI-010-2026

 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 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 peticiones, quejas, reclamos, sugerencias (PQRS), que los ciudadanos formulan a la Agencia Nacional de Minería –ANM.

2. OBJETIVOS ESPECIFICOS

Verificar el Procedimiento Gestión de PQRS código AS-P-003 versión No.1 de 26/12/2025, en el trámite de recepción y resolución de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias interpuestas ante la Entidad durante el segundo semestre del año 2025.

Verificar la no materialización de riesgos de gestión ni de corrupción contemplados en los Mapas de Riesgos relacionados con la ejecución del procedimiento Gestión de PQRS.

Realizar el seguimiento a las acciones correctivas y acciones de mejora abiertas y a los planes de mejoramiento producto de las auditorías realizadas por la Oficina de Control Interno en evaluaciones anteriores.

3. ALCANCE

Se analizará el trámite dado a las PQRS durante el segundo semestre 2025 periodo comprendido entre el 1 de julio al 31 de diciembre del 2025; el seguimiento a los avances de los planes de mejoramiento producto de auditorías anteriores.

4. METODOLOGÍA

La Oficina de Control Interno realizó el 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 2025, en el nivel central y desconcentrado de la entidad, a través de la solicitud de bases de datos, reportes que arroja el Sistema de Gestión Documental-SDG y la información proporcionada por el Grupo de Atención, Participación Ciudadana y Comunicaciones- GAPCC.

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, prueba de recorrido, entrevistas, solicitud de información, verificación 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

El universo de la muestra estuvo conformado por un total de 24.631 PQRS extraídas de la base de datos del Sistema de Gestión Documental (SGD), remitida por la Oficina de Tecnología e Información (OTI). Como criterio de selección, se consideraron las PQRS que no presentaban radicado de salida asociado en el Sistema de Gestión Documental (SGD), con el fin de verificar la atención de estas dentro de los términos establecidos por la ley.

La OCI seleccionó una muestra de 41 solicitudes, distribuidas entre las cuatro Vicepresidencias (Contratación y Titulación, Administrativa y Financiera, Promoción y Fomento y Seguimiento Control y Seguridad Minera)

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: AS-P-003, versión No.1 Fecha de Vigencia 26/Dic/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 ES-P-002 Versión 1 del 17 de octubre de 2025.

Para la elaboración del presente informe se tuvieron en cuenta los términos definidos en el procedimiento de Auditoría Interna de Gestión, que establece lo siguiente:

- **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.

5. RESULTADOS

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

La Agencia Nacional de Minería, mediante el Procedimiento Gestión de PQRS código AS-P-003. Versión: 1 fecha de vigencia 26/dic/2025, 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 por el Sistema de Gestión Documental, 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 e incumplimientos:

5.1. PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE PQRS.

Para la elaboración del presente informe, el equipo auditor consultó en la plataforma Isolución (herramienta de gestión del Sistema Integrado de Gestión – SIG) el Procedimiento Gestión de PQRS, código AS-P-003, versión 1 del 26 de diciembre de 2025, a cargo del proceso Atención y Servicios al Ciudadano. En dicha revisión se evidenció que las actividades definidas en el procedimiento no registran los controles establecidos ni las evidencias que soporten su ejecución.

OPORTUNIDAD DE MEJORA N 1.

Se evidenció que el procedimiento Gestión de PQRS revisado, no cuenta con el diligenciamiento del numeral 7 en la columna de Controles y/o Registros, correspondiente a la evidencia de las actividades que desarrolla el Grupo de Atención, Participación Ciudadana y Comunicaciones- GAPCC, de acuerdo con lo establecido en el Instructivo "Lineamientos para la elaboración y control de la información documentada del sistema integrado de gestión de la ANM código: DI-I-001 versión: 2, fecha de vigencia: 27/feb/2026"

Recomendación: Realizar las acciones necesarias para que la información del ítem No.7 denominado Controles y/o Registros del procedimiento Gestión de PQRS código AS-P-003. versión: 1 fecha de vigencia 26/Dic/2025 cumplan con el Instructivo "Lineamientos para la Elaboración y Control de la Información

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

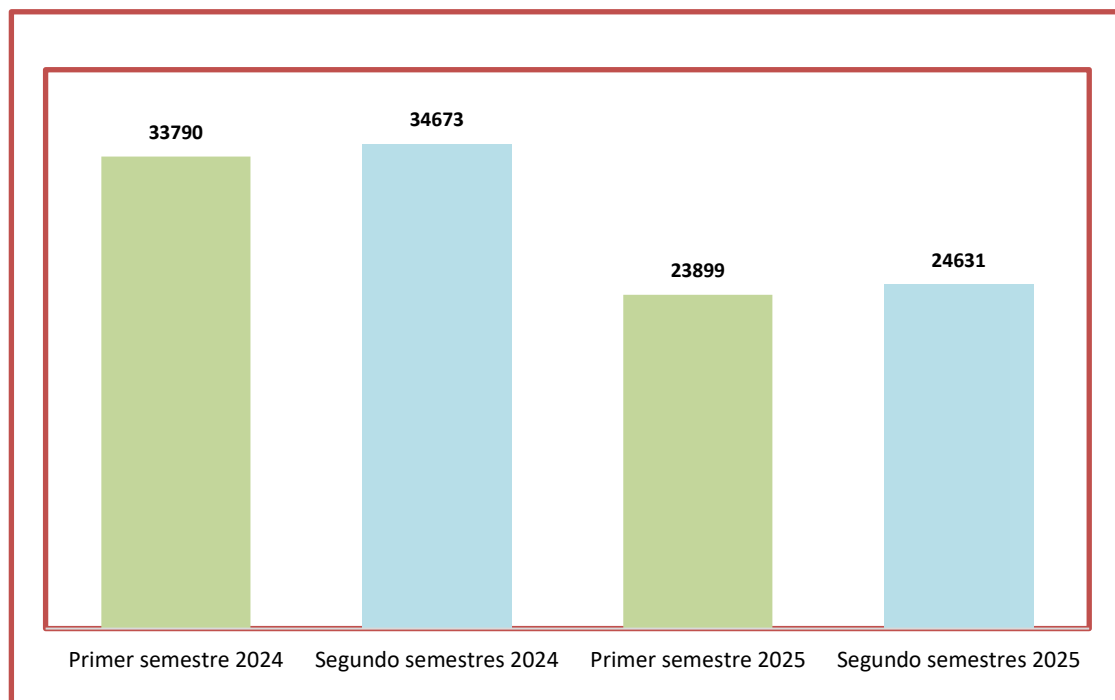
Documentada del Sistema Integrado de Gestión de la ANM (Código: DI-I-001, versión 2, vigente desde el 27 de febrero de 2026)”.

Lo anterior, orientado a fortalecer la trazabilidad, integridad y disponibilidad de la información documentada, de manera que los registros permitan evidenciar de forma clara, consistente y verificable la ejecución de las actividades del proceso, conforme a los lineamientos establecidos por la ANM.

5.2 ANÁLISIS DE LAS PQRS RECIBIDAS DURANTE EL 2024 Y LA VIGENCIA 2025

Se realiza un análisis comparativo de las PQRS recibidas durante las vigencias 2024 y 2025, tomando como fuente de información la dispuesta por el Grupo de Atención, Participación Ciudadana y Comunicaciones y el Sistema de Gestión Documental SGD.

Gráfica No. 1 Comparativo de las PQRS vigencia 2024 y 2025



Fuente Elaboración propia de la 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

Periodo	2024	2025	Diferencia	%
Primer semestre	33790	23899	9891	29,27%
segundo semestre	34673	24631	10042	28,96%

Fuente Elaboración propia de la OCI

En el período comparado vigencias 2024 vs 2025 se observa una disminución en las PQRS recibidas de aproximadamente 29% tanto para el primer semestre como para el segundo semestre de 2025.

5.3 RADICADOS SEGUNDO SEMESTRES 2024- 2025

Durante el segundo semestre de 2025, la Agencia Nacional de Minería a través del Sistema de Gestión Documental, recibió 24.631 PQRS, distribuidas por meses así:

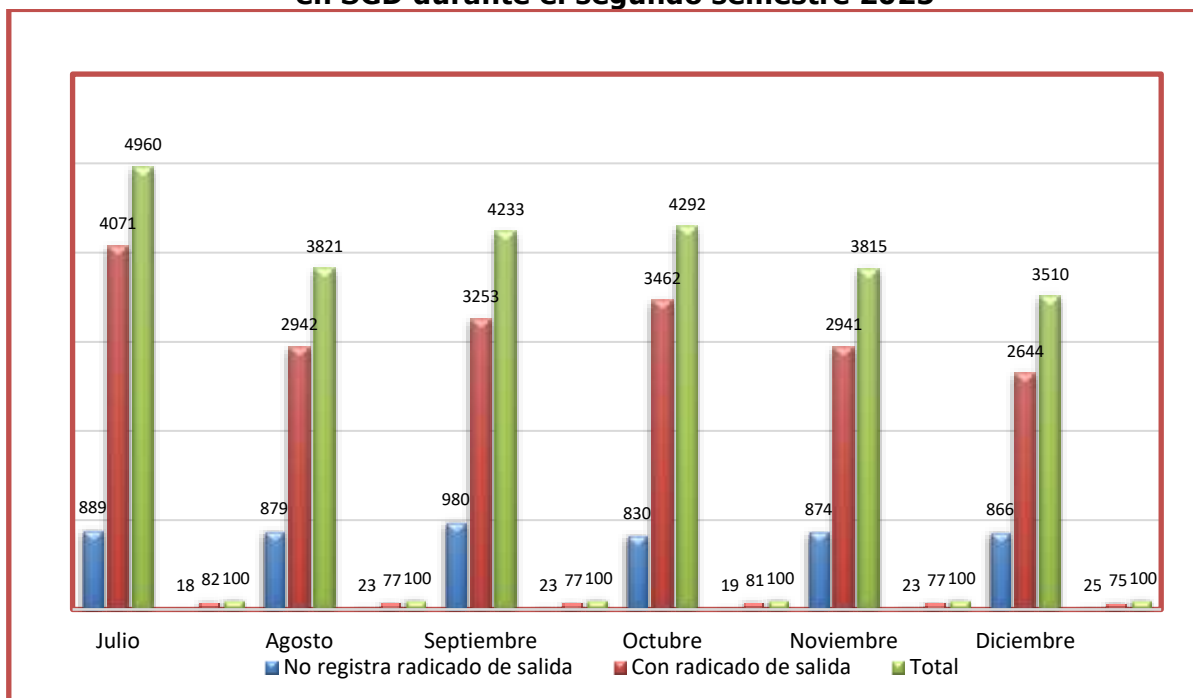
Tabla No.1 Total Radicados segundo semestres 2025

Descripción	Julio		Agosto		Septiembre		Octubre		Noviembre		Diciembre	
	Cant	%	Cant	%	Cant	%	Cant	%	Cant	%	Cant	%
No registra radicado de salida	889	18	879	23	980	23	830	19	874	23	866	25
Con radicado de salida	4071	82	2942	77	3253	77	3462	81	2941	77	2644	75
Total	4960	100	3821	100	4233	100	4292	100	3815	100	3510	100
Total, semestre											24.631	

Fuente Elaboración propia de la 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.2. PQRS que registran y no registran radicado de respuesta asociada en SGD durante el segundo semestre 2025



Fuente Elaboración propia de la OCI

De las 24.631 PQRS radicados en el SGD se observa que:

- 19.313 PQRS correspondientes al 78.41% registran radicado de salida.
- 5.318 PQRS correspondientes al 21.59 % no registran radicado de salida.
-

OPORTUNIDAD DE MEJORA NO. 2

De las 24.631 solicitudes recibidas, se observó que 5.318 (21.59 %) no registran radicado de salida en el SGD, como lo establece el procedimiento Gestión de PQRS. ítems 4.3. OBLIGACIONES EN LA RADICACIÓN Y TRÁMITE DE PQRS “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”

Esta situación evidenció debilidades en la correcta implementación de los lineamientos establecidos por la Agencia Nacional de Minería para gestionar las PQRS: Procedimiento Gestión de PQRS código AS-P-003 versión 1 de 26 diciembre 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

Recomendación: Se mantiene la observación formulada en el informe anterior y se reitera la importancia de fortalecer los mecanismos de capacitación y sensibilización dirigidos a los funcionarios y contratistas, con el fin de promover el adecuado manejo del Sistema de Gestión Documental y garantizar la trazabilidad de las comunicaciones.

Así como generar conciencia sobre las responsabilidades y posibles sanciones disciplinarias derivadas del incumplimiento de la normatividad y los procedimientos institucionales.

5.4 CUMPLIMIENTO DE TÉRMINOS EN LA GESTIÓN DE LAS PQRS.

De las 19.313 PQRS que registran radicado de respuesta en el SGD, se evidenció que:

- 11.192 PQRS (57,95%) fueron contestadas dentro de los términos de la ley.
- 8.121 PQRS correspondiente al 42,05% se contestaron fuera de términos

Tabla No. 2 Oportunidad de las Respuesta de PQRS segundo semestre 2025.

DEPENDENCIAS	TOTAL, RESPONDIDAS	EN TERMINO		FUERA DE TERMINO	
		CANTIDAD	%	CANTIDAD	%
Despacho Presidencia	97	87	89,69%	10	10,31%
Presidencia	1203	711	59,10%	492	40,90%
Punto de Atención Regional Bucaramanga	16	3	18,75%	13	81,25%
Punto de Atención Regional Cali	4	3	75,00%	1	25,00%
Punto de Atención Regional Cartagena	14	12	85,71%	2	14,29%
Punto de Atención Regional Cucuta	17	6	35,29%	11	64,71%
Punto de Atención Regional Ibagué	6	3	50,00%	3	50,00%
Punto de Atención Regional Manizales	6	3	50,00%	3	50,00%
Punto de Atención Regional Medellin	18	10	55,56%	8	44,44%
Punto de Atención Regional Nobsa	10	7	70,00%	3	30,00%
Punto de Atención Regional Pasto	4	1	25,00%	3	75,00%
Punto de Atención Regional Quibdó	7	6	85,71%	1	14,29%
Punto de Atención Regional Valledupar	4	2	50,00%	2	50,00%
Vicepresidencia Administrativa y Financiera	293	161	54,95%	132	45,05%
Vicepresidencia Contratación y Titulación Minera	5038	3104	61,61%	1934	38,39%

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

DEPENDENCIAS	TOTAL, RESPONDIDA S	EN TERMINO		FUERA DE TERMINO	
		CANTIDA D	%	CANTIDA D	%
Vicepresidencia de Contratación y Titulación	88	57	64,77%	31	35,23%
Vicepresidencia de Promoción y Fomento	46	28	60,87%	18	39,13%
Vicepresidencia de Seguimiento Control y Seguridad Minera	11046	6120	55,40%	4926	44,60%
Vicepresidencia Promoción y Fomento Minero	1396	868	62,18%	528	37,82%
TOTALES	19.313	11.192	57,95 %	8.121	42,05 %

Fuente Elaboración propia de la OCI

INCUMPLIMIENTO No.1

Se observó que 8.121 (42.05%) de las solicitudes se atendieron fuera de los términos legalmente establecido en la Ley 1755 de 2015 Artículo No. 14. "Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones" y el procedimiento de Gestión de PQRS código AS-P-003 fecha de vigencia 26/Dic/2025 y numeral 4.3. Obligaciones en la radicación y trámite de PQRS *"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: Reforzar los controles existentes con el fin de atender las PQRS radicadas en la Entidad en los términos establecidos en cumplimiento de la Ley 1755 de 2015.

INCUMPLIMIENTO No.2

Del incumplimiento observado para dar respuesta a las PQRS en términos, da origen a la materialización del riesgo de gestión MIS7RG0002 (Posibilidad de incumplimiento de la normatividad en los términos de respuesta para tramitar las PQRS), cuya causa raíz es *"PQRS sin respuesta asociada o sin registro de la gestión adelantada por parte del responsable"*.

Situación que no es reportada por parte de la primera línea de defensa hacia la segunda línea de defensa en el marco del monitoreo correspondiente al tercero y cuarto trimestre de la vigencia 2025.

Adicionalmente, no se observó la activación del plan de contingencia ante la materialización del riesgo establecido *"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

Recomendación: Evaluar y fortalecer la efectividad de los controles existentes, así como la definición e implementación de acciones correctivas y de mejora orientadas a prevenir la recurrencia de la materialización del riesgo de gestión, el cual ha sido observado de manera reiterativa en los informes de auditoría de las vigencias 2024 y primer semestre de 2025.

5.5 ANÁLISIS DE PQRS QUE NO REGISTRAN RADICADO DE SALIDA

Durante el periodo de evaluación, 5.318 PQRS no registran radicado de salida, las cuales se encuentran distribuidas en las siguientes dependencias:

Tabla No. 3 PQRS que no registran radicado de salida por dependencia

Vicepresidencia	Cantidad	%
Vicepresidencia de Seguimiento Control y Seguridad Minera	2197	41,31%
Presidencia	739	13,90%
No registra dependencia asignada	555	10,44%
Punto de Atención Regional Medellín	312	5,87%
Vicepresidencia Administrativa y Financiera	308	5,79%
Vicepresidencia promoción y Fomento Minero	294	5,53%
Vicepresidencia Contratación y Titulación Minera	235	4,42%
Vicepresidencia de Contratación y Titulación	156	2,93%
Punto de Atención Regional Nobsa	140	2,63%
Punto de Atención Regional Cali	83	1,56%
Punto de Atención Regional Ibagué	70	1,32%
Punto de Atención Regional Cartagena	66	1,24%
Punto de Atención Regional Valledupar	45	0,85%
Punto de Atención Regional Cúcuta	40	0,75%
Punto de Atención Regional Bucaramanga	24	0,45%
Vicepresidencia de promoción y Fomento	22	0,41%
Punto de Atención Regional Manizales	16	0,30%
Punto de Atención Regional Pasto	8	0,15%
Punto de Atención Regional Quibdó	8	0,15%
Total, PQRS que no registran radicada salida	5318	100%

Fuente Elaboración propia de la OCI

De la Tabla No. 3, se evidenció un 10% que corresponde a 555 PQRS radicadas en el SDG, que a la fecha de la presente evaluación no registran un asignada un área responsable para la respuesta.

Por lo anterior, el equipo auditor realizó una mesa de trabajo con el fin de aclarar la situación presentada, con la participación del equipo designado por parte del Grupo de Atención, Participación Ciudadana y Comunicaciones. En dicha mesa 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

precisó que esta situación se originó debido a fallas en el sistema de radicación, las cuales impidieron el cargue del documento por parte del peticionario y, en consecuencia, no fue posible completar el proceso de radicación de la solicitud en el Sistema de Gestión Documental (SGD) ni continuar con el Procedimiento Gestión de PQRS AS-P-003, versión 1 del 26/12/2025)

Como consecuencia, el sistema SGD generó una alerta informando al peticionario que no fue posible efectuar la radicación. Posteriormente, el Grupo de Atención, Participación Ciudadana y Comunicaciones indicó que dichas solicitudes fueron radicadas en los días siguientes, una vez superada la novedad presentada en el sistema. Estas situaciones fueron comunicadas a la Oficina de Tecnologías e Información (OTI). Con el fin que se implementen los controles pertinentes.

5.6 ANÁLISIS DE LA MUESTRA DE LAS PQRS SIN RADICADOS ASOCIADOS EN EL SGD.

La Oficina de Control Interno (OCI) seleccionó una muestra de 41 solicitudes que no registraban radicado de salida asociado en el Sistema de Gestión Documental (SGD), correspondientes a las Vicepresidencias de Contratación y Titulación, Administrativa y Financiera, Promoción y Fomento, y Seguimiento, Control y Seguridad Minera.

En este contexto, mediante correo electrónico del 26 de febrero de 2026, la OCI solicitó a dichas áreas el diligenciamiento de la matriz con la información relacionada con el número de radicado de salida y la fecha de atención de cada una de las solicitudes, así:

Tabla No. 4 Muestra de solicitudes que no asocian radicado de salida en el Sistema de Gestión Documental

N	Responsable	Radicados	Fecha de ingreso	Oficio de respuesta/o memorando	Fecha de Respuesta
1	Vicepresidencia de Seguimiento, Control y Seguridad Minera	20251004325202	10/12/2025	No contesto el área	Sin respuesta a la solicitud de la OCI
2	Vicepresidencia de Seguimiento, Control y Seguridad Minera	20251004325192	10/12/2025	No contesto el área	Sin respuesta a la solicitud de la OCI
3	Vicepresidencia de Seguimiento, Control y Seguridad Minera	20251004310732	03/12/2025	No contesto el área	Sin respuesta a la solicitud de la OCI
4	Vicepresidencia de Seguimiento, Control y Seguridad Minera	20251004310682	03/12/2025	No contesto el área	Sin respuesta a la solicitud de la 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

N	Responsable	Radicados	Fecha de ingreso	Oficio de respuesta/o memorando	Fecha de Respuesta
5	Vicepresidencia de Seguimiento, Control y Seguridad Minera	20251004310672	03/12/2025	No contesto el área	Sin respuesta a la solicitud de la OCI
6	Vicepresidencia de Seguimiento, Control y Seguridad Minera	20251004310692	03/12/2025	No contesto el área	Sin respuesta a la solicitud de la OCI
7	Vicepresidencia de Seguimiento, Control y Seguridad Minera	20251004325292	10/12/2025	No contesto el área	Sin respuesta a la solicitud de la OCI
8	Vicepresidencia de Contratación y Titulación	20251004164832	12/09/2025	No contesto el área	Sin respuesta a la solicitud de la OCI
9	Vicepresidencia de Contratación y Titulación	20251004155552	08/09/2025	No contesto el área	Sin respuesta a la solicitud de la OCI
10	Vicepresidencia de Contratación y Titulación	20251004155182	08/09/2025	No contesto el área	Sin respuesta a la solicitud de la OCI
11	Vicepresidencia de Contratación y titulación	20251004160332	10/09/2025	No contesto el área	Sin respuesta a la solicitud de la OCI
12	Vicepresidencia de Contratación y Titulación	20251004183302	25/09/2025	No contesto el área	Sin respuesta a la solicitud de la OCI
13	Vicepresidencia de contratación y Titulación	20251004145902	01/09/2025	No contesto el área	Sin respuesta a la solicitud de la OCI
14	Vicepresidencia de contratación y Titulación	20251004151372	04/09/2025	No contesto el área	Sin respuesta a la solicitud de la OCI
15	Vicepresidencia de contratación y Titulación	20251004192632	30/09/2025	No contesto el área	Sin respuesta a la solicitud de la OCI
16	Vicepresidencia Administrativa y Financiera	20251004117892	13/08/2025	20255400332501	25/11/2025
17	Vicepresidencia Administrativa y Financiera	20251004114802	12/08/2025	Se dio respuesta al radicado 20251004114802 vía correo electrónico	No registra fecha de radicado de salida
18	Vicepresidencia Administrativa y Financiera	20251004043882	08/07/2025	Se procedió a dar respuesta al radicado 202251004042962 por vía correo electrónico enviado por el corredor de Seguros en su momento Guillermo García (por esta razón no se elaboró un oficio de salida).	9/07/2025

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

N	Responsable	Radicados	Fecha de ingreso	Oficio de respuesta/o memorando	Fecha de Respuesta
19	Vicepresidencia Administrativa Financiera y	20251004042962	08/07/2025	El Oficio no requiere respuesta, toda vez que era la confirmación de la prestación de un servicio solicitado.	El oficio es respuesta al radicado 2025550113676 1.
20	Vicepresidencia Administrativa Financiera y	20251004132562	22/08/2025	20255100297401	2/09/2025
21	Vicepresidencia Administrativa Financiera y	20251004120272	14/08/2025	20255100297051	15/08/2025
22	Vicepresidencia Administrativa Financiera y	20251004111872	11/08/2025	Citación a audiencia de debido proceso contrato de obra No. ANM-824-2023.	No requiere de respuesta 11/08/2025 se hizo la audiencia
23	Vicepresidencia Administrativa Financiera y	20251004103102	05/08/2025	Poder para la Citación Audiencia Pública - Artículo 86 de la Ley 1474 de 2011. Posible incumplimiento obligaciones contractuales	No requiere de respuesta ya que se debe conectar a la audiencia
24	Vicepresidencia de promoción y Fomento	20251004107582	08/08/2025	20259031108651	24/07/2025 el radicado de salida tiene una fecha inferior al radicado de entrada. Lo cual no corresponde a la fecha de solicitud del peticionario
25	Vicepresidencia de promoción y Fomento	20251004130172	21/08/2025	20254310079731	15/09/2025
26	Vicepresidencia de promoción y Fomento	20251004113892	12/08/2025	20254310041161	24/06/2025
27	Vicepresidencia de promoción y Fomento	20251004122742	15/08/2025	El Oficio no requiere respuesta, toda vez que era una convocatoria a una reunión	No Aplica
28	Vicepresidencia de promoción y Fomento	20251004122432	15/08/2025	20264310109521	03/03/2026
29	Vicepresidencia de promoción y Fomento	20251004129732	21/08/2025	20254310080111	16/12/2025
30	Vicepresidencia de promoción y Fomento	20251004129802	21/08/2025	20254310080111	16/12/2025

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

N	Responsable	Radicados	Fecha de ingreso	Oficio de respuesta/o memorando	Fecha de Respuesta
31	Vicepresidencia de promoción y Fomento	20251004130812	22/08/2025	20254310095811	08/11/2025
32	Vicepresidencia de promoción y Fomento	20251004115682	12/08/2025	20254310097391	24/11/2025
33	Vicepresidencia de contratación y titulación	20251004142682	29/08/2025	20252200631151	12/12/2025
34	Vicepresidencia de contratación y titulación	20251004100202	04/08/2025	20252200616431	1/10/2025
35	Vicepresidencia de contratación y titulación	20251004130962	22/08/2025	20252200616451	1/10/2025
36	Vicepresidencia de contratación y titulación	20251004106852	07/08/2025	20252300355541	11/09/2025
37	Vicepresidencia de contratación y titulación	20251004142792	29/08/2025	20252110414041	24/09/2025
38	Vicepresidencia de contratación y titulación	20251004143492	29/08/2025	20252100495311	1/09/2025
39	Vicepresidencia de contratación y titulación	20251004141732	29/08/2025	20252100495331	1/09/2025
40	Vicepresidencia de contratación y titulación	20251004105172	06/08/2025	20253210653201	19 de agosto de 2025. Petición mal tipificada en el SGD la cual corresponde a la Vicepresidencia de Seguimiento y Control
41	Vicepresidencia de contratación y Titulación VSC	20251004130562	21/08/2025	PAR CARTAGENA, atendido bajo radicado 20259110485341	del 16 de octubre de 2025. Petición mal tipificada en el SGD la cual corresponde a la Vicepresidencia de Seguimiento y Control

Fuente Elaboración propia de la OCI

INCUMPLIMIENTO No. 3.

De la tabla anterior, se observó:

- 26 solicitudes (63%) atendieron la solicitud de la OCI, suministrando la información de las PQRS indicando el número de radicado y la fecha de salida.
- 15 solicitudes (37%) no dieron respuesta a la solicitud de la 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

Recomendación: La OCI sugiere respetuosamente que las Vicepresidencias de Contratación y Titulación, Administrativa y Financiera, Promoción y Fomento y Seguimiento, Control y Seguridad Minera, realicen la revisión de la efectividad de los controles implementados para dar respuesta oportuna a las solicitudes de entes de control, tanto internos como externos y adopten las medidas necesarias para asegurar su cumplimiento.

Tabla No. 5 Respuesta de las áreas para completar la información de la muestra.

Áreas	Total, solicitudes OCI	Con respuesta	Sin respuesta	Observación
Vicepresidencia de Contratación y Titulación	17	9	8	De las 17 PQRS que no registraban radicado de salida, se allegó a la OCI la información de 9 solicitudes (53%), de las cuales 4 respuestas fueron tramitadas fuera de términos: 20251004142682 20251004100202 20251004130962 20251004106852 De las 8 (37%) solicitudes restantes a la fecha del informe preliminar, el área no reporta evidencia información.
Vicepresidencia Administrativa y Financiera	8	8	0	De las 8 solicitudes de PQRS, la dependencia allegó la información requerida, evidenciando que estas solicitudes fueron tramitadas.
Vicepresidencia de promoción y Fomento	9	9	0	De las 9 solicitudes de PQRS, la dependencia allega la información correspondiente al radicado de respuesta. Sin embargo, se observó que 5 respuestas fueron extemporáneas, identificadas con los radicados: 20264310109521 20254310080111 20254310080111 20254310095811 20254310097391
Vicepresidencia de Seguimiento, Control y Seguridad Minera	7	0	7	La dependencia no atendió la solicitud de la OCI, para el análisis y trazabilidad de las PQRS objeto de la muestra.
Total	41		15	

Fuente Elaboración propia de la OCI

Se evidenció que las dependencias tramitaron solicitudes fuera de términos, no relacionaron los radicados de salidas, incumpliendo lo establecido en el procedimiento (código AS-P-003, versión 1 del 26/12/2025) para la Gestión de PQRS, ítem 4.3. obligaciones en las radicación y trámite de 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

- "Los funcionarios y/o contratistas deben revisar a diario el aplicativo vigente Sistema de Gestión Documental, con el fin de identificar y gestionar las PQRS asignadas";
- "Para todas las respuestas a las PQRS, se debe generar un radicado de salida en el aplicativo vigente";
- "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 radicación de entrada".

5.7 ACTAS DE APERTURA DEL BUZÓN DE SUGERENCIAS

El 24 de febrero de 2026, la Oficina de Control Interno solicitó a los PARES de Cartagena, Valledupar y Nobsa, así como al Grupo de Atención, Participación Ciudadana y Comunicaciones, allegar copia de las actas de apertura del buzón de sugerencias, en cumplimiento de lo establecido en el Procedimiento de Gestión de PQRS (código AS-P-003, versión 1). **4.9 BUZÓN DE SUGERENCIAS:** "Los Buzones ubicados en la sede central y los PAR se abren un día hábil laboral cada semana, por parte de un colaborador del Grupo de Atención, Participación Ciudadana y Comunicaciones. Se levanta un acta donde se indica fecha, hora y número de comunicaciones, se firma y se envía al correo electrónico institucional designado para las comunicaciones oficiales junto con los formatos de los usuarios, para que desde allí se lleve a cabo el proceso de radicación y se envíe a la dependencia competente".

Tabla No. 6 Acta de Apertura del Buzón de Sugerencias

PAR	Acta solicitada	Observación
Sede Central	segunda semana de julio de 2025	No reporta el acta solicitada
	primera semana de agosto de 2025	No reporta el acta solicitada
	tercera semana de septiembre 2025	No reporta el acta solicitada
PAR Cartagena	cuarta semana de octubre 2025	El PAR allega copia del acta requerida
PAR Nobsa	segunda semana de noviembre 2025	El PAR allega copia del acta requerida
PAR Valledupar	la primera semana de diciembre 2025	El PAR allega copia del acta requerida

Fuente Elaboración propia de la OCI

INCUMPLIMIENTO No. 4.

No se evidenció el registro de las actas de apertura de los buzones ubicados en los pisos 8, 9 y 10 de la Sede Central de la ANM, conforme a lo establecido en el

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

Procedimiento Gestión de PQRS, Código AS-P-003 versión No.1 de 26 diciembre 2025 específicamente en el numeral 4.9. La ausencia de este registro ocasiona que peticiones, quejas, reclamos o sugerencias no sean tramitadas o respondidas dentro de los tiempos establecidos.

Esta situación representa un riesgo para la adecuada gestión de las PQRS y puede afectar la imagen reputacional de la entidad frente a los usuarios externos, al no garantizar la atención oportuna de sus requerimientos.

Recomendación: Fortalecer los controles operativos asociados al manejo de los buzones, asegurando la trazabilidad de cada PQRS depositadas en el buzón desde la recepción hasta el cierre, mediante la implementación de acciones que garanticen el registro formal y verificable de las solicitudes, así como la atención oportuna.

5.8 SEGUIMIENTO PLAN DE MEJORAMIENTO

De acuerdo con el informe de seguimiento ANM-OCI-055-2025 correspondiente al primer semestre 2025, se identificaron dos (2) incumplimiento y cinco (5) oportunidades de mejora

Tabla No. 7 Plan de Mejoramiento

I.D.	Hallazgo	Fecha Registro Plataforma	Estado del hallazgo	Observación
620	Incumplimiento	16/12/2025	abierta	Acción cargada en la plataforma Isolucion en el mes de diciembre 2025, a la fecha de la presente auditoría, la primera línea de defensa no ha registrado la identificación de la causa, ni establecido las acciones de mejora para la eliminación de la causa raíz del hallazgo
1454	Oportunidad de Mejora	16/12/2025	abierta	Acción cargada en la plataforma Isolucion en el mes de diciembre 2025, a la fecha de la presente auditoría, la primera línea de defensa no ha registrado la identificación de la causa, ni establecido las acciones de mejora para la eliminación de la causa raíz del hallazgo
1457	Oportunidad de Mejora	16/12/2025	abierta	Acción cargada en la plataforma Isolucion en el mes de diciembre 2025, a la fecha de la presente auditoría, la primera línea de defensa no ha registrado la identificación de la causa, ni establecido las acciones de mejora para la eliminación de la causa raíz del hallazgo

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

I.D.	Hallazgo	Fecha Registro Plataforma	Estado del hallazgo	Observación
1456	Oportunidad de Mejora	16/12/2025	abierta	Acción cargada en la plataforma Isolucion en el mes de diciembre 2025, a la fecha de la presente auditoría, la primera línea de defensa no ha registrado la identificación de la causa, ni establecido las acciones de mejora para la eliminación de la causa raíz del hallazgo
1452	Oportunidad de Mejora	16/12/2025	abierta	Acción cargada en la plataforma Isolucion en el mes de diciembre 2025, a la fecha de la presente auditoría, la primera línea de defensa no ha registrado la identificación de la causa, ni establecido las acciones de mejora para la eliminación de la causa raíz del hallazgo
1455	Incumplimiento	16/12/2025	abierta	Acción cargada en la plataforma Isolucion en el mes de diciembre 2025, a la fecha de la presente auditoría, la primera línea de defensa no ha registrado la identificación de la causa, ni establecido las acciones de mejora para la eliminación de la causa raíz del hallazgo
1453	Oportunidad de Mejora	16/12/2025	abierta	Acción cargada en la plataforma Isolucion en el mes de diciembre 2025, a la fecha de la presente auditoría, la primera línea de defensa no ha registrado la identificación de la causa, ni establecido las acciones de mejora para la eliminación de la causa raíz del hallazgo

Fuente: Elaboración propia Oficina de Control Interno

Aunque estas acciones se encuentran registradas en la plataforma Isolución con estado abierto, se evidenció que la primera línea de defensa no ha identificado la causa raíz, ni ha definido acciones de mejora para subsanar el hallazgo.

La ausencia de una adecuada implementación de acciones de mejora para eliminar la causa raíz de los hallazgos que han sido reiterativos en los informes del primer y segundo semestre de 2025, afecta no sólo la eficiencia interna, sino que genera riesgos legales, administrativos y reputacionales, que pueden derivar en sanciones a funcionarios y a la pérdida de confianza institucional de la ciudadana.

6. OBSERVACIONES O RECOMENDACIONES

Una vez verificado el cumplimiento en el trámite, recepción y resolución de peticiones, quejas, sugerencias, 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 en el numeral 5 de resultados, 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 cuatro (4) incumplimiento y dos (2) Oportunidad de Mejora.

Se invita a las áreas 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 22 días del mes de abril del año 2026

APROBACIÓN DEL INFORME DE AUDITORÍA		
Nombre Completo	Responsabilidad (cargo)	Firma
Harlyn Javier Pinto	Gestor OCI	<i>Harlyn Javier Pinto Ustate</i>
Alcira Yanneth Malagón Muñoz	Contratista OCI	<i>Alcira Yanneth Malagón M</i>
Juan David Parga	Contratista OCI	<i>Juan David Parga</i>
Wilma Rocio Bejarano	Jefe Oficina de Control Interno	