

 Agencia Nacional de Minería	EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y MEJORA	CÓDIGO: ES-F-016
	FORMATO	VERSION: 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 ROCÍO BEJARANO GAITÁN
Jefe Control Interno

Equipo Auditor:
ALCIRA YANNETH MALAGÓN MUÑOZ
NIXON YAMID GUTIERREZ ESPINEL

OFICINA DE CONTROL INTERNO
2026

ANM-OCI-036-2026

 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 normativas¹ por parte de la Agencia Nacional de Minería (ANM), respecto de la recepción, gestión, trámite y respuesta de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias (PQRS) y de las acciones constitucionales, a fin de generar las recomendaciones que contribuyan a la mejora del proceso.

2. OBJETIVO ESPECIFICOS

Evaluar la oportunidad y el cumplimiento normativo en la atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) recibidas por la Entidad durante el primer semestre de la vigencia 2026, frente a los lineamientos del Procedimiento Gestión de PQRS (Código AS-P-003, versión No.1 de 26/12/2025) y la normativa legal vigente.

Realizar seguimiento al avance, cumplimiento y efectividad de los planes de mejoramiento derivados de auditorías previas, verificando la implementación de las acciones definidas para el cierre de hallazgos y la mejora del Sistema de Control Interno.

Verificar la gestión de los riesgos, tanto de gestión como de corrupción contemplados en los Mapas de Riesgos relacionados con la ejecución del procedimiento Gestión de PQRS.

3. ALCANCE

Se analizará el trámite dado a las PQRS durante el primer semestre 2026 periodo comprendido entre el 1 de enero al 30 de junio de 2026.

El seguimiento a los avances de los planes de mejoramiento producto de auditorías anteriores, con corte a 30 de junio.

La efectividad de los controles en la gestión de los riesgos del proceso.

¹ Ley 1474 de 2011, artículo 76 "En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad"

"La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios".

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".

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

No obstante, cuando el ejercicio auditor lo requiera, podrán revisarse actuaciones o evidencias correspondientes a vigencias o periodos anteriores, con el fin de obtener elementos suficientes y adecuados que soporten las conclusiones de la auditoría.

4. MARCO NORMATIVO

El presente seguimiento se realizó con base en el marco normativo vigente para la atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS):

Constitución Política de Colombia: Norma suprema que organiza el Estado, reconoce los derechos fundamentales y establece los deberes de las autoridades y ciudadanos. En su artículo 23 instaura que toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución.

Ley 87 de 1993: Norma que regula el Sistema de Control Interno en las entidades y organismos del estado.

Ley 1437 de 2011: Establece que las entidades públicas deben desarrollar sus actuaciones administrativas conforme a los principios de transparencia, eficacia, economía y debido proceso, garantizando que los actos administrativos se expidan, notifiquen y, en caso necesario, se revoken de acuerdo con lo previsto en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, y que se aseguren mecanismos judiciales idóneos para el control ciudadano sobre las decisiones de la administración.

Ley 1474 de 2011: Se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública. En su Artículo 76 obliga de a que todas las entidades públicas cuenten con una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos de los ciudadanos, bajo la vigilancia de la Oficina de Control Interno, que debe rendir informes semestrales sobre la atención prestada. Además, exige que las entidades dispongan de un espacio visible en su página web para este fin.

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

Ley 1712 de 2014: Regula el derecho de acceso a la información pública, los procedimientos para el ejercicio y garantía del derecho y las excepciones a la publicidad de información.

Su aplicación obliga a todas las entidades públicas y a ciertos particulares que ejercen funciones públicas a garantizar la disponibilidad, accesibilidad y calidad de la información.

Ley 1755 de 2015: Regula el derecho fundamental de petición en Colombia, estableciendo los términos, condiciones y obligaciones que tienen las entidades públicas y los particulares que ejercen funciones administrativas para recibir, tramitar y responder las solicitudes de los ciudadanos.

Procedimiento Gestión de Riesgos y Oportunidades código EST1-P-003, Versión No.6, fecha 30/Dic/2024 ahora Gestión Integral de Riesgos código DI-P-007, versión No.1, fecha 31/07/2026: establece los lineamientos y actividades para gestionar integralmente los riesgos de la ANM, para identificar, analizar, valorar, monitorear y hacer seguimiento de los riesgos de gestión, corrupción, fiscales, de seguridad de la información y ciberseguridad, con el fin de prevenir afectaciones y contribuir al logro de los objetivos institucionales, procesos, planes, programas y proyectos.

Procedimiento de Auditoría Interna código ES-P-002, versión No.1, fecha 17/10/2025: establece la evaluación independiente y objetiva de aseguramiento y consultoría a la gestión de la entidad, de acuerdo con lo establecido en el Plan Anual de Auditoría aprobado por el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno, para agregar valor y aportar a la mejora de las operaciones de la entidad.

Procedimiento de Implementación de Acciones Correctivas y de Mejora código ES-P-003, versión 1, fecha 15/04/2026: Define los lineamientos y directrices para la formulación, ejecución, seguimiento y evaluación de las acciones correctivas y acciones de mejora de la Agencia Nacional de Minería (ANM) derivadas de los planes de mejoramiento internos o externos.

5. 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 enero a 30 de junio 2026, en el nivel central y desconcentrado de la entidad, a través 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

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, solicitud de información, verificación documental con el cotejo y análisis de los registros e instrumentos de gestión del proceso.

El universo de la muestra estuvo conformado por un total de 26.944 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 y las solicitudes de información sin asignar 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, aplicando la herramienta de “*cálculo de la muestra*” utilizó la metodología de *Muestreo Aleatorio Simple para estimar la proporción de una población*, estableció una muestra de 97 solicitudes.

Gráfico 1. Cálculo muestreo aleatorio simple de PQRS

CÁLCULO DE LA MUESTRA	
AUDITORÍA:	
Muestreo Aleatorio Simple para estimar la proporción de una población	
Entidad	AGENCIA NACIONAL DE MINERÍA
Proceso	ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO
Cálculo de la muestra para:	PQRS
Periodo Evaluado:	1 semestre 2026
Preparado por:	OFICINA DE CONTROL INTERNO
Fecha:	20/08/2026
Revisado por:	WILMA ROCIO BEJARANO GAITAN.
Fecha:	
INGRESO DE PARÁMETROS	
Tamaño de la Población (N)	26.944
Error Muestral (E)	5%
Proporción de Éxito (P)	10%
Nivel de Confianza	90%
Nivel de Confianza (Z) (1)	1,645
TAMAÑO DE LA MUESTRA Fórmula 97 Muestra Óptima 97	
Formula para poblaciones infinitas $n = \frac{Z^2 * P * Q}{E^2}$	
Formula para poblaciones finitas $n = \frac{P * Q * Z^2 * N}{N * E^2 + Z^2 * P * Q}$	
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

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

Esta muestra es distribuida entre las siguientes dependencias:

- © Vicepresidencia de Promoción y Fomento
- © Vicepresidencia de Seguimiento, Control y Seguridad Minera
- © Vicepresidencia de Contratación y Titulación
- © Presidencia- Grupo de Cobro Coactivo
- © Presidencia- Oficina Asesora Jurídica
- © Presidencia- Grupo de Participación Ciudadana y Comunicaciones

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.

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.

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.

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

6. RESULTADOS

La Oficina de Control Interno efectuó el seguimiento y evaluación a la atención de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS)² recepcionadas en la Agencia Nacional de Minería durante el primer semestre de 2026.

El presente ejercicio auditor se adelantó con base en la información primaria registrada en el Sistema de Gestión Documental y teniendo como marco de referencia el Procedimiento Gestión de PQRS.

Como resultado del análisis a la oportunidad y trazabilidad de las respuestas, se exponen a continuación las oportunidades de mejora y los incumplimientos identificados.

6.1. COMPARATIVO DE LAS PQRS RECIBIDAS DURANTE EL PRIMER SEMESTRE 2025 VS PRIMER SEMESTRE 2026.

Se efectuó un análisis comparativo de las PQRS radicadas durante el primer semestre de 2025 y 2026, con base en la información suministrada por el Grupo de Atención, Participación Ciudadana y Comunicaciones y los registros del Sistema de Gestión Documental (SGD).

**Tabla 1. Comparativo de solicitudes PQRS recibidas en
I Semestre 2025 vs. I Semestre 2026**

Solicitudes Recibidas I Semestre 2025	Solicitudes Recibidas I Semestre 2026	Diferencia	Variación Porcentual (%)
23.899	26.944	+3.045	+12,74%

Fuente: Elaboración propia de la OCI

Durante el primer semestre de 2026 se registraron 26.944 solicitudes, frente a 23.899 en el mismo periodo de 2025, evidenciando un incremento de 3.045 solicitudes (12,74%), lo que refleja una mayor demanda de atención ciudadana y reitera la necesidad de fortalecer la capacidad institucional.

² Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011. La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular

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

6.2. PQRS RADICADAS EN EL PRIMER SEMESTRE DE 2026.

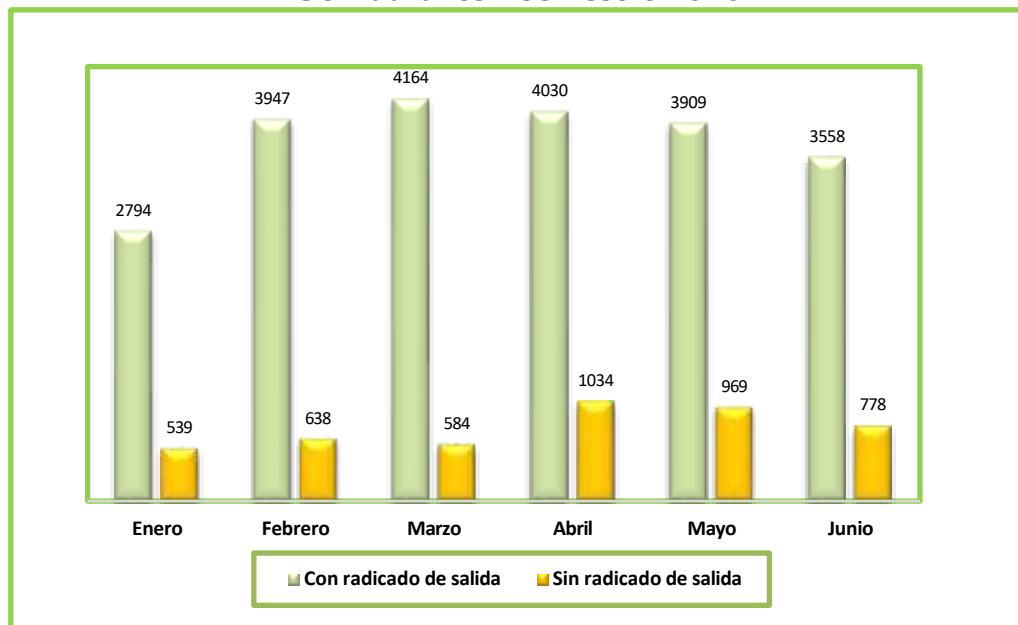
La Agencia Nacional de Minería durante el primer semestre de 2026, a través del Sistema de Gestión Documental registró un total de **26.944** PQRS, presentando la siguiente distribución con radicado de salida y sin radicado de salida

**Tabla No. 2 Total Radicados por mes- primer semestre 2026
con estado del radicado**

Mes	Total, recibidas	Con radicado de salida		Sin radicado de salida	
		Cantidad	%	Cantidad	%
Enero	3.333	2.794	83,80%	539	16,20%
Febrero	4.585	3.947	86,10%	638	13,90%
Marzo	4.748	4.164	87,70%	584	12,30%
Abril	5.064	4.030	79,60%	1034	20,40%
Mayo	4.878	3.909	80,10%	969	19,90%
Junio	4.336	3.558	82,10%	778	17,90%
TOTAL	26.944	22.402	83,14%	4542	16,86%

Fuente Elaboración propia de la OCI

Gráfico 2. PQRS que registran y no registran radicado de respuesta asociada en SGD durante I semestre 2026.



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

Incumplimiento No. 1

Del total de 26.944 solicitudes recibidas, se identificó que 4.542 peticiones (17%) no registran el radicado de salida en el Sistema de Gestión Documental (SGD). Incumpliendo lo dispuesto en el numeral 4.3 *Obligaciones en la radicación y trámite de PQRS del Procedimiento Gestión de PQRS*, el cual establece:

"Para todas las respuestas a 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; asimismo, para toda comunicación debe generarse trazabilidad en dicho Sistema. La respuesta debe estar asociada al número de radicado de entrada".

Esta situación evidencia debilidades en la implementación y apropiación de los lineamientos institucionales fijados por la Agencia Nacional de Minería para el trámite de las PQRS, constituyéndose en un factor de riesgo frente al cumplimiento de los términos legales de respuesta.

Dicho incumplimiento podría generar impactos negativos en la confianza ciudadana y en la transparencia de la gestión institucional.

Recomendación:

La OCI sugiere al Grupo de Atención, Participación Ciudadana y Comunicaciones-GAPCC, en su rol de segunda línea de defensa³, fortalecer los mecanismos institucionales que garanticen el registro oportuno de los radicados de salida, generando conciencia sobre el cumplimiento normativo y la responsabilidad disciplinaria asociada al trámite oportuno de las PQRS.

6.3. REVISIÓN DE TÉRMINOS EN LA GESTIÓN DE LAS PQRS

De las 22.402 PQRS que registran radicado de respuesta en el SGD, se evidenció que, en la base de datos suministrada a la OCI para llevar a cabo este ejercicio auditor, 21.853 (97.5%) solicitudes tienen diligenciada la fecha de vencimiento y

³ Segunda línea de defensa ahora Segunda línea de aseguramiento, encargada de realizar seguimiento, monitoreo, asesoría y acompañamiento a la gestión de los procesos, con el fin de verificar que los controles y la gestión de riesgos implementados por la primera línea de defensa ahora primera línea de aseguramiento sean adecuados y efectivos. "Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP). *Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG)*. Versión 7. Bogotá D.C., 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

la fecha de respuesta, mientras que 549 (2.5%) PQRS no cuentan con esta información, lo cual no permite identificar si la respuesta fue dada dentro de los términos de ley.

Los resultados de esta revisión son representados en la siguiente tabla, de forma discriminada por áreas:

Tabla No. 3 Revisión de términos en la gestión PQRS

Vicepresidencia / Dependencia	Con radicado de salida	Total, Respondidas	En término		Fuera de Término	
			Cantidad	%	Cantidad	%
Puntos de Atención Regional	9.720	9.515	2743	28,83%	6.772	71,20%
Vicepresidencia de Seguimiento Control y Seguridad Minera	4.151	4.053	909	22,43%	3.144	77,60%
Vicepresidencia Contratación y Titulación Minera	4.447	4.310	760	17,63%	3.550	82,40%
Presidencia	2.165	2.163	522	24,13%	1.641	75,90%
Vicepresidencia Promoción y Fomento Minero	1.319	1.227	418	34,07%	809	65,90%
Vicepresidencia Administrativa y Financiera	335	324	55	16,98%	269	83,00%
Punto de Atención Regional Nobsa	11	10	4	40,00%	6	60,00%
Punto de Atención Regional Medellín	16	16	5	31,25%	11	68,80%
Grupo de Seguimiento y Control Zona Centro	17	17	6	35,29%	11	64,70%
Grupo de Catastro y Registro Minero Nacional	34	34	0	0,00%	34	100,00%
Grupo de Evaluación de Estudios Técnicos	5	5	0	0,00%	5	100,00%
Punto de Atención Regional Cucuta	11	11	8	72,73%	3	27,30%
Oficina de Tecnología e Información	58	58	3	5,17%	55	94,80%
Punto de Atención Regional Cali	4	4	1	25,00%	3	75,00%
Punto de Atención Regional Cartagena	10	10	0	0,00%	10	100,00%
Grupo de Recursos Financieros	2	2	0	0,00%	2	100,00%
Grupo de Contratación Minera Diferencial	7	5	3	60,00%	2	40,00%
Grupo de Contratación Minera	6	6	1	16,67%	5	83,30%
Punto de Atención Regional Bucaramanga	15	15	0	0,00%	15	100,00%
Grupo de Regalías y Contraprestaciones Económicas	7	7	0	0,00%	7	100,00%
Punto de Atención Regional Pasto	4	4	2	50,00%	2	50,00%
Grupo de Evaluación de Modificaciones a Títulos Mineros	4	4	0	0,00%	4	100,00%
Punto de Atención Regional Manizales	5	5	3	60,00%	2	40,00%
Grupo Socio Ambiental	14	14	1	7,14%	13	92,90%
Punto de Atención Regional Valledupar	2	2	0	0,00%	2	100,00%
Grupo de Fomento	9	8	2	25,00%	6	75,00%
Grupo de Gestión del Talento Humano	5	5	0	0,00%	5	100,00%

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

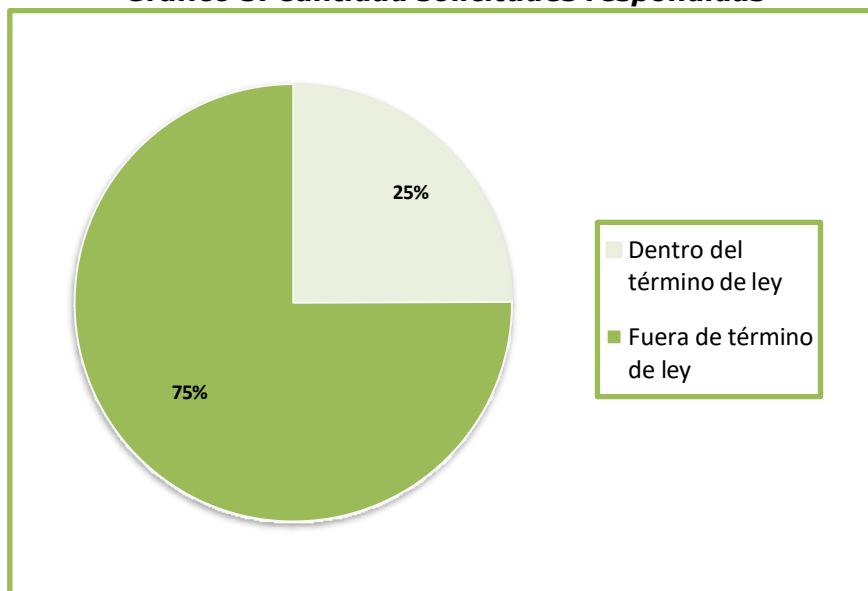
Vicepresidencia / Dependencia	Con radicado de salida	Total, Respondidas	En término		Fuera de Término	
			Cantidad	%	Cantidad	%
Grupo de Cobro Coactivo	2	2	1	50,00%	1	50,00%
Vicepresidencia de Promoción y Fomento	4	4	0	0,00%	4	100,00%
Grupo de Proyectos de Interés Nacional	1	1	0	0,00%	1	100,00%
Grupo de Contratación	5	5	2	40,00%	3	60,00%
Oficina de Control Interno	1	1	0	0,00%	1	100,00%
Grupo de Seguridad y Salvamento Minero	1	1	0	0,00%	1	100,00%
Vicepresidencia de Contratación y Titulación	2	2	0	0,00%	2	100,00%
Grupo Nacional de Seguimiento Y Control	2	2	0	0,00%	2	100,00%
Grupo de Seguimiento y Control Zona Occidente	1	1	0	0,00%	1	100,00%
TOTAL, GENERAL	22.402	21.853	5449	24,93%	16.404	75,00%

Fuente Elaboración propia de la OCI

Con base en lo anterior, se evidenció:

- 5.449 PQRS (25%) fueron contestadas dentro de los términos de la ley.
- 16.404 PQRS (75%) se contestaron fuera de términos de ley.

Gráfico 3. Cantidad solicitudes respondidas



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

Incumplimiento No. 2

Se observó que 16.404 solicitudes (75%) se atendieron fuera de los términos legalmente establecidos, incumpliendo lo dispuesto en el Artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 *"Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones"* y el Procedimiento de Gestión de PQRS numeral 4.3, *Obligaciones en la radicación y trámite de PQRS*:

"Los funcionarios y/o contratistas deben revisar diariamente (días laborales) el aplicativo vigente, Sistema de Gestión Documental, con el fin de identificar y gestionar las PQRS asignadas.

"El funcionario y/o contratista asignado como responsable para dar alcance a la comunicación, debe dar respuesta a las PQRS dentro de los términos establecidos por Ley y el procedimiento."

Esta situación obedece a deficiencias en la aplicación de los lineamientos institucionales y en la apropiación de las responsabilidades asignadas en la ley 1755, exponiendo a la entidad a la pérdida de imagen institucional, sanciones a funcionarios, detrimento patrimonial, entre otros.

Recomendación:

La OCI sugiere al Grupo de Atención, Participación Ciudadana y Comunicaciones fortalecer los mecanismos de seguimiento de las PQRS tramitadas por la primera línea de defensa⁴ (áreas responsables de dar las respuestas), con el fin de promover el cumplimiento oportuno de los términos legales para las respuestas, prevenir la materialización de investigaciones disciplinarias y garantizar una adecuada atención a la ciudadanía⁵.

6.4. SOLICITUDES CON RADICADO DE SALIDA Y CIERRE FINAL DE COMUNICACIÓN EN EL SISTEMA DE GESTION DOCUMENTAL.

⁴ Primera línea de defensa ahora línea de aseguramiento - Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión Versión 7

⁵ Ley 1712 de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.

 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 las 22.402 PQRS con radicado de respuesta registradas en el Sistema de Gestión Documental (SGD) durante el periodo evaluado, se identificó que:

- ✓ 14.085 (63%) PQRS cuentan con registro de cierre en cada comunicación.
- ✓ 8.317 (37%) PQRS no cuentan con fecha de cierre de las comunicaciones.

Incumplimiento 3.

El 37% (8317) PQRS no cuentan con fecha de cierre de las comunicaciones, incumpliendo con lo establecido en el numeral 4.11 Trazabilidad del Procedimiento Gestión de PQRS (Código: AS-P-003, versión No.1 de 26/12/2025):

*"El aplicativo de Gestión Documental vigente, es la herramienta para llevar a cabo la trazabilidad de las atenciones relacionadas con PQRS".
"La trazabilidad a las PQRS, se realiza a través del número de radicado, donde queda evidencia de la recepción, respuesta y cierre de la misma".*

Esta situación impide contar con una adecuada herramienta de gestión documental, que controle la trazabilidad y el seguimiento oportuno de las PQRS, afectando la confiabilidad de la información institucional al no contar con el cierre efectivo de las solicitudes radicadas.

Recomendación:

Desde los líderes de procesos fortalecer los mecanismos de control que permitan el adecuado uso de la herramienta de gestión documental desde la recepción de las PQRS hasta el efectivo cierre efectivo de las mismas.

6.5. ANÁLISIS DE LA MUESTRA DE LAS PQRS SIN RADICADOS DE SALIDA Y SIN DEPENDENCIA ASIGNADA EN EL SGD.

La Oficina de Control Interno (OCI), a través de la herramienta de cálculo de muestra dispuesta por el Departamento Administrativo de la Función Pública, estableció una muestra de 97 PQRS:

- 6.5.1. Se toman 47 solicitudes que no registran radicado de salida asociado al radicado de ingreso, en el Sistema de Gestión Documental (SGD), para ello

 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 día 25 de agosto de 2026 mediante correo electrónico, la OCI solicitó a las dependencias seleccionadas diligenciar la siguiente información de la matriz:

Tabla 4. Muestra PQRS sin radicado de salida en el Sistema de Gestión Documental

No.	Dependencia	No. Radicado de ingreso	Fecha radicación de ingreso	No. Radicado de salida	Fecha de radicado de salida
1	VICEPRESIDENCIA DE PROMOCIÓN Y FOMENTO	20261004473462	05/03/2026	20264310139031	27/08/2026
2		20261004598912	05/05/2026	20264310129861	7/07/2026
3		20261004585612	29/04/2026	20264110527831 20264110527751	8/05/2026
4		20261004595562	04/05/2026	20264110527831	8/05/2026
5		20261004552772	16/04/2026	20264110526911	30/04/2026
6		20261004628982	19/05/2026	20264310138971	27/08/2026
7		20261004704012	26/06/2026	20264310139011	27/08/2026
8		20261004678492	12/06/2026	20264310138521	25/08/2026
9		20261004685592	17/06/2026	20264310129501	3/07/2026
10		20261004669622	10/06/2026	20264310138371	24/08/2026
11		20261004375902	15/01/2026	20264310105671	31/01/2026
12		20261004435292	13/02/2026	20264310105721	12/02/2026
13	VICEPRESIDENCIA DE SEGUIMIENTO, CONTROL Y SEGURIDAD MINERA	20261004405012	30/01/2026	La dependencia no atendió la solicitud realizada por la OCI	
14		20261004456182	25/02/2026	La dependencia no atendió la solicitud realizada por la OCI	
15		20261004467152	02/03/2026	La dependencia no atendió la solicitud realizada por la OCI	
16		20261004465902	02/03/2026	La dependencia no atendió la solicitud realizada por la OCI	
17		20261004497372	17/03/2026	La dependencia no atendió la solicitud realizada por la OCI	
18		20261004487352	12/03/2026	La dependencia no atendió la solicitud realizada por la OCI	
19		20261004487402	12/03/2026	La dependencia no atendió la solicitud realizada por la OCI	
20		20261004562832	20/04/2026	La dependencia no atendió la solicitud realizada por la OCI	
21		20261004602412	06/05/2026	La dependencia no atendió la solicitud realizada por la OCI	
22	VICEPRESIDENCIA DE CONTRATACIÓN Y TITULACIÓN	20261004361472	08/01/2026	20262110429261	18 de febrero de 2026
23		20261004417722	06/02/2026	20262200646071	25 de marzo de 2026
24		20261004489522	13/03/2026	20262300362811	25 de marzo de 2026
25		20261004598522	05/05/2026	20262200657751 y 20262200672961	21 de mayo de 2026 y 30 de julio de 2026
26		20261004644322	27/05/2026	20262100530131	11 de junio de 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

No.	Dependencia	No. Radicado de ingreso	Fecha radicación de ingreso	No. Radicado de salida	Fecha de radicado de salida
27		20261004702862	26/06/2026	20262200668981	08 de julio de 2026
28		20261004369812	14/01/2026	20262110424761	23 de enero de 2026
29		20261004404752	30/01/2026	Documento informativo No requiere respuesta	No requiere respuesta, porque es una respuesta a una petición elevada, ya se cerró en el SGD
30		20261004670502	10/06/2026	No se visualiza respuesta asociada en el SGD	En trámite de respuesta
31		20261004496832	17/03/2026	20262000290221	21 de mayo de 2026
32		20261004563962	20/04/2026	20262100525071	28 de abril de 2026
33	PRESIDENCIA-GRUPO DE COBRO COACTIVO	20261004582082	28/04/2026	20261220661231	15/05/2026
34		20261004519792	31/03/2026	N/A	N/A
35		20261004574612	24/04/2026	N/A	N/A
36		20261004520422	31/03/2026	20261220658461	21/04/2026
37		20261004585822	29/04/2026	N/A	N/A
38	PRESIDENCIA-OFICINA ASESORA JURIDICA	20261004503612	19/03/2026	20261200298821	6/05/2026
39		20261004601832	06/05/2026	20261200299371	22/06/2026
40		20261004580322	27/04/2026	20261200299341	17/06/2026
41		20261004619702	14/05/2026	20261200299121	29/05/2026
42		20261004683472	16/06/2026	20261200299401	23/06/2026
43	GRUPO DE ATENCIÓN, PARTICIPACION CIUDADANA Y COMUNICACIONES	20261004371312	14/01/2026	20262110424831	14/01/2026
44		20261004371322	14/01/2026	20262110424831	14/01/2026
45		20261004371332	14/01/2026	20262110424831	14/01/2026
46		20261004371342	14/01/2026	20263210665781	15/01/2026
47		20261004371352	14/01/2026	20263210665782	16/01/2026

Fuente Elaboración propia de la OCI

De la tabla anterior se observa que:

- © El 70% de las dependencias objeto de la muestra, relacionaron los radicados de salidas.
- © El 19% no se obtuvo respuesta por el área Vicepresidencia de Seguimiento, Control y Seguridad Minera, a la solicitud de la información de la OCI.
- © El 11% restante manifestaron que ciertas comunicaciones no requerían respuesta o que su respuesta se generó mediante correo electrónico, sin registrar en el aplicativo vigente un radicado de salida para las PQRS atendidas.

Incumplimiento No 4.

En la muestra analizada se evidenció que las dependencias no diligencian la información de los radicados de salida en el SGD, aun cuando existan solicitudes

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

que no requieran respuesta o que su respuesta sea atendida por correo electrónico. Lo anterior incumple lo establecido en el procedimiento Gestión de PQRS (que de manera expresa dispone:

4.3. "para todas las respuestas a PQRS, se debe generar un radicado de salida en el aplicativo vigente".

4.1.1. (...) "Cada dependencia designa a un funcionario para hacer control y seguimiento interno a la gestión y respuesta de las PQRS y establece planes de acción o mejoramiento en caso de peticiones pendientes o respuestas con plazo vencido."

Las áreas que presentan esta condición son:

- Vicepresidencia de Promoción y Fomento;
- Vicepresidencia de Seguimiento, Control y Seguridad Minera;
- Vicepresidencia de Contratación y Titulación;
- Presidencia- Grupo de Cobro Coactivo;
- Presidencia- Oficina Asesora Jurídica y
- Presidencia- Grupo de Atención, Participación Ciudadana y Comunicaciones

La omisión en la generación de radicados de salida afecta la trazabilidad de las comunicaciones institucionales, la imagen de institucional, la confianza ciudadana frente a los mecanismos de atención de la Agencia Nacional de Minería.

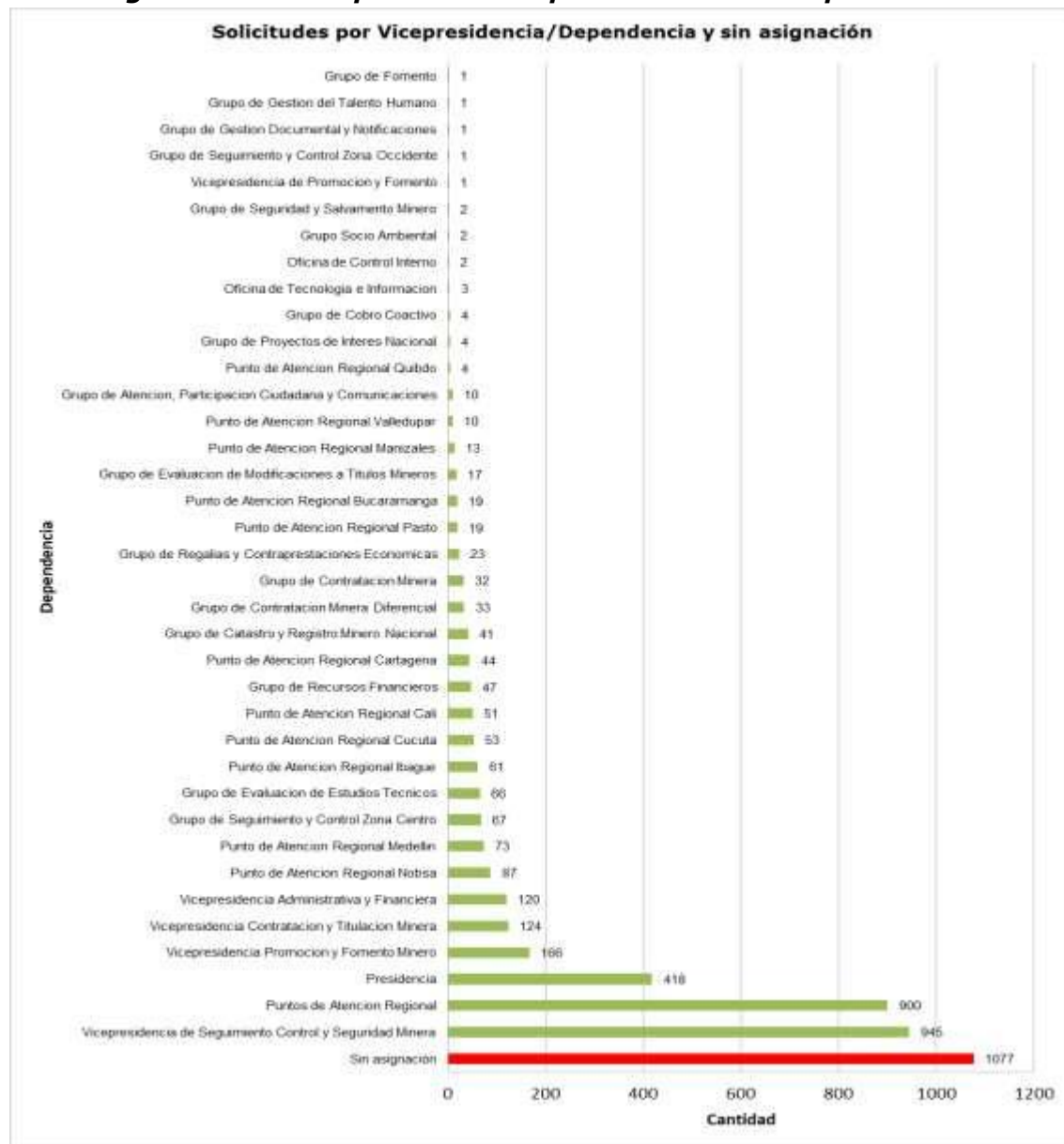
Recomendación:

Desde la OCI se sugiere la implementación de controles que aseguren el registro obligatorio y oportuno de los radicados de salida en el Sistema de Gestión Documental (SGD) para todas las respuestas a PQRS.

- 6.5.2. Adicionalmente, se identificó, que de las 4.542 PQRS que no registran radicado de salida asociado al radicado de entrada en el SGD, 1.077 solicitudes, tampoco registran la asignación de la dependencia o vicepresidencia responsable de generar la respuesta, como se observa en el siguiente gráfico.

 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. 4 Solicitudes que no registran radicado de salida,
ni asignación de la dependencia responsable de dar respuesta.***



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

La OCI, tomó una muestra de 50 solicitudes de las (1.077) que no registran dependencia asignada para dar la respuesta y le solicitó al Grupo de Participación Ciudadana y Comunicaciones diligenciar la siguiente información:

Tabla 5. Muestra PQRS sin dependencia asignada en el Sistema de Gestión Documental, por parte del GAPCC

No.	No. Radicado	Fecha radicación	Dependencia a la que se le asignó el radicado	Fecha de asignación a la dependencia
1	20261004415792	05/02/2026	Grupo de Evaluación de Estudios Técnicos	5/02/2026
2	20261004415812	05/02/2026	Punto de Atención Regional Nobsa	5/02/2026
3	20261004415822	05/02/2026	Grupo de Evaluación de Estudios Técnicos	5/02/2026
4	20261004415772	05/02/2026	Punto de Atención Regional Cúcuta	5/02/2026
5	20261004415782	05/02/2026	Punto de Atención Regional Cúcuta	5/02/2026
6	20261004422282	09/02/2026	Punto de Atención Regional Nobsa	9/02/2026
7	20261004482772	10/03/2026	Grupo de Catastro y Registro Minero	11/03/2026
8	20261004482782	10/03/2026	Grupo de Catastro y Registro Minero	11/03/2026
9	20261004512472	26/03/2026	Grupo de Contratación Minera Diferencial	31/03/2026
10	20261004512482	26/03/2026	Grupo de Contratación Minera Diferencial	31/03/2026
11	20261004512462	26/03/2026	Grupo de Contratación Minera Diferencial	31/03/2026
12	20261004512822	26/03/2026	Grupo de Contratación Minera Diferencial	31/03/2026
13	20261004512832	26/03/2026	Grupo de Contratación Minera Diferencial	31/03/2026
14	20261004512842	26/03/2026	Grupo de Contratación Minera Diferencial	31/03/2026
15	20261004512372	26/03/2026	Grupo de Contratación Minera Diferencial	31/03/2026
16	20261004512382	26/03/2026	Grupo de Contratación Minera Diferencial	31/03/2026
17	20261004567572	22/04/2026	Grupo de Catastro y Registro Minero Nacional	22/04/2026
18	20261004568012	22/04/2026	Grupo de Catastro y Registro Minero Nacional	22/04/2026
19	20261004568042	22/04/2026	Grupo de Catastro y Registro Minero Nacional	22/04/2026
20	20261004568062	22/04/2026	Grupo de Regalías y Contraprestaciones Económicas	22/04/2026
21	20261004567952	22/04/2026	Grupo de Regalías y Contraprestaciones Económicas	22/04/2026
22	20261004568022	22/04/2026	Grupo de Regalías y Contraprestaciones Económicas	22/04/2026
23	20261004592452	02/05/2026	Grupo de Evaluación de Estudios Técnicos	5/05/2026
24	20261004592662	02/05/2026	N/A	N/A
25	20261004592702	02/05/2026	N/A	N/A
26	20261004592492	02/05/2026	Grupo de Evaluación de Estudios Técnicos	5/05/2026
27	20261004592422	02/05/2026	PAR Medellín	5/05/2026
28	20261004592472	02/05/2026	Grupo de Evaluación de Estudios Técnicos	5/05/2026
29	20261004593552	03/05/2026	PAR Nobsa	4/05/2026
30	20261004593622	03/05/2026	PAR Pasto	4/05/2026
31	20261004593772	03/05/2026	PAR Ibagué	5/05/2026
32	20261004592982	03/05/2026	PAR Medellín	5/05/2026
33	20261004593022	03/05/2026	Grupo de Regalías y Contraprestaciones Económicas	4/05/2026
34	20261004606072	07/05/2026	PAR Nobsa	8/05/2026

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

No.	No. Radicado	Fecha radicación	Dependencia a la que se le asignó el radicado	Fecha de asignación a la dependencia
35	20261004620462	14/05/2026	PAR Cucuta	15/05/2026
36	20261004675542	11/06/2026	Grupo de Catastro y Registro Minero Nacional	12/06/2026
37	20261004675562	11/06/2026	8Grupo de Evaluación de Estudios Técnicos	11/06/2026
38	20261004675632	11/06/2026	Grupo de Evaluación de Estudios Técnicos	11/06/2026
39	20261004676102	11/06/2026	Grupo de Evaluación de Estudios Técnicos	12/06/2026
40	20261004676172	11/06/2026	PAR Manizales	11/06/2026
41	20261004676252	11/06/2026	PAR Bucaramanga	16/06/2026
42	20261004676292	11/06/2026	PAR Cucuta	12/06/2026
43	20261004676302	11/06/2026	PAR Manizales	11/06/2026
44	20261004676492	11/06/2026	PAR Medellín	16/06/2026
45	20261004676802	11/06/2026	PAR Medellín	16/06/2026
46	20261004675432	11/06/2026	PAR Bucaramanga	16/06/2026
47	20261004674262	11/06/2026	Grupo de Regalías y Contraprestaciones Económicas	12/06/2026
48	20261004675732	11/06/2026	Grupo de Evaluación de Estudios Técnicos	12/06/2026
49	20261004675852	11/06/2026	PAR Valledupar	12/06/2026
50	20261004675962	11/06/2026	Grupo de Evaluación de Estudios Técnicos	12/06/2026

Fuente Elaboración propia de la OCI

Incumplimiento No 5.

En la muestra analizada se evidenció que el GAPCC, no registró en el SGD, la información de asignación correspondiente a la dependencia responsable de dar la respuesta de las PQRS.

Lo anterior incumple lo establecido en el procedimiento Gestión de PQRS (que de manera expresa dispone:

"Actividad No.3. Asignar la solicitud para que sea respuesta: La comunicación se asigna al rol Jefe de la dependencia por medio del SGD, seguidamente, este rol asigna la comunicación al colaborador de su dependencia responsable de dar respuesta. Si no es competencia de la dependencia, se reasignará a la dependencia competente"

La ausencia del registro en el SGD de la dependencia responsable de dar respuesta a la PQRS genera debilidades en la trazabilidad, retrasos en la atención de las solicitudes afectando la agilidad en el trámite y la gestión administrativa⁶ de la ANM para dar respuesta al ciudadano.

⁶ Ley 1712 Principio de celeridad. Con este principio se busca la agilidad en el trámite y la gestión administrativa. Comporta la indispensable agilidad en el cumplimiento de las tareas a cargo de entidades y servidores públicos.

 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 sugiere establecer mecanismos de control que aseguren la gestión oportuna de las PQRS en el Sistema de Gestión Documental (SGD), desde su radicación de entrada y la asignación a la dependencia responsable, garantizando la agilidad del trámite y fortaleciendo la gestión administrativa de la entidad frente al ciudadano.

6.6. SEGUIMIENTO PLAN DE MEJORAMIENTO

Revisada la herramienta de solución se observó que, se encuentran abiertos siete (07) hallazgos (ID:620;1454;1455;1456;1457;1452 y 1453) derivados de informe de auditoría interna ANM-OCI-55-2025 y tres (03) hallazgos (660;661 y 1525) generados en el informe de seguimiento ANM-OCI-010-2026.

De la evaluación realizada por la OCI a las acciones establecidas en el plan de mejoramiento se observó:

- © Aunque las acciones establecidas, se encuentran dentro del plazo vigente para la ejecución de las actividades dirigidas al cierre de los hallazgos, no registran avances del plan de mejoramiento, en el aplicativo.
- © Los hallazgos identificados en auditorías anteriores, reiterados en el presente informe, confirman la persistencia de las fallas operativas y administrativas de la ANM en la gestión de las PQRS, que pueden generar vulneraciones al derecho fundamental de la petición de los ciudadanos.

Incumplimiento No. 6

Se observó que las acciones definidas en el plan de mejoramiento por el líder del proceso de Atención al Ciudadano presentan debilidades en el control y seguimiento generado resultados ineficaces, dado que persisten las fallas operativas y administrativas previamente identificadas, reiteradas en auditorías anteriores y confirmadas en el presente informe, incumpliendo con lo establecido en el "*procedimiento de Implementación de Acciones Correctivas y Acciones de Mejora, numeral 4.3. Responsabilidades del registro de los hallazgos y seguimiento de las no conformidades y oportunidades de mejora*:"

Líderes de proceso, servidores públicos o contratistas (Primera línea)

- *Realizar evaluaciones de autocontrol internas del proceso y reportar/documentar en el aplicativo dispuesto para tal fin, los hallazgos identificados.*

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

- *Participar en la definición y registro de las acciones correctivas o acciones de mejora para la mitigación y/o eliminación de su causa raíz.*
- *Formular, apropiar y aplicar los planes de mejoramiento de los hallazgos identificados de las diferentes fuentes de la cual se es responsable.*
- *Realizar monitoreo al cumplimiento de la ejecución de las acciones definidas.*
- *Detectar y reportar al Grupo de Planeación cualquier novedad que se presente en la ejecución de las acciones definidas en el caso de auditorías del Sistema Integrado de Gestión y entes certificadores para tomar las medidas necesarias.*
- *Reportar a la Oficina de Control Interno cualquier novedad que se presente en la ejecución de las acciones definidas en el caso de auditorías internas de gestión para tomar las medidas necesarias.*
- *Registrar y reportar en el aplicativo dispuesto para tal fin el avance o cumplimiento de las acciones establecidas.*

Recomendación:

Se sugiere fortalecer la efectividad del plan de mejoramiento mediante el cumplimiento de lo establecido en el procedimiento de acciones correctivas y acciones de mejora, articulando de manera clara los roles y responsabilidades, del esquema de las líneas de defensa⁷. Modelo Integrado de Planeación y Gestión.

6.7. GESTIÓN DE RIESGOS PROCESO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO

En relación con este ítem, se precisa que la Oficina de Control Interno (OCI) se encuentra ejecutando la auditoría de seguimiento a los mapas de riesgos de gestión y de corrupción de la Agencia Nacional de Minería (ANM)

Ejercicio que tiene como propósito evaluar el diseño y la efectividad de los controles establecidos en los mapas de riesgos, así como verificar el estado de implementación de la Política para la Gestión Integral del Riesgo en la Entidad.

⁷ Modelo de asignación de responsabilidades dentro del Sistema de Control Interno que permite gestionar los riesgos, fortalecer los controles y proporcionar aseguramiento sobre el cumplimiento de los objetivos institucionales. Este esquema distribuye funciones de gestión, monitoreo y evaluación entre diferentes actores de la entidad. - Manual Operativo de MIPG- Departamento Administrativo de la Función Pública.

 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 resultados, conclusiones y recomendaciones derivados de esa evaluación se encuentran previstos para su presentación y comunicación durante el mes de octubre de 2026.

7. OBSERVACIONES O RECOMENDACIONES

Como resultado del informe de seguimiento se identifican seis (6) incumplimientos reiterativos, previamente observados en auditorías internas de gestión de vigencias anteriores, así:

- © **Incumplimiento 1:** Se observó que 4.542 PQRS, no registran en el Sistema de Gestión Documental-SGD el radicado de salida. Incumpliendo lo dispuesto en el numeral 4.3 *Obligaciones en la radicación y trámite de PQRS del Procedimiento Gestión de PQRS*
- © **Incumplimiento 2:** Se evidenció que 16.404 (75%) solicitudes que registran radicado de salida en el Sistema de Gestión Documental, se atendieron fuera de los términos normativos. incumpliendo lo dispuesto en el Artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 "*Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones*" y el Procedimiento de Gestión de PQRS numeral 4.3, *Obligaciones en la radicación y trámite de PQRS*
- © **Incumplimiento 3:** Se observó que 8.317 solicitudes no registran la fecha de cierre de la solicitud en el SGD. incumpliendo con lo establecido en el numeral 4.11 *Trazabilidad del Procedimiento Gestión de PQRS*.
- © **Incumplimiento 4:** Se evidenció que las dependencias que no registran la información de los radicados de salida en el SGD. Lo que incumple lo establecido en el procedimiento Gestión de PQRS (que de manera expresa dispone:

4.3. "*para todas las respuestas a PQRS, se debe generar un radicado de salida en el aplicativo vigente*".

4.1.1. (...) "*Cada dependencia designa a un funcionario para hacer control y seguimiento interno a la gestión y respuesta de las PQRS y establece planes de acción o mejoramiento en caso de peticiones pendientes o respuestas con plazo vencido.*"

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

Las áreas que presentan esta condición son:

- Vicepresidencia de Promoción y Fomento;
- Vicepresidencia de Seguimiento, Control y Seguridad Minera;
- Vicepresidencia de Contratación y Titulación;
- Presidencia- Grupo de Cobro Coactivo;
- Presidencia- Oficina Asesora Jurídica y Grupo de Participación Ciudadana y Comunicaciones.

- © **Incumplimiento 5:** Se observó que en el Sistema de Gestión Documental existen PQRS, que no registran la información de asignación al área responsable de gestionar la respuesta. Lo anterior incumple lo establecido en el procedimiento Gestión de PQRS (que de manera expresa dispone:

"Actividad No.3. Asignar la solicitud para que sea respuesta: La comunicación se asigna al rol Jefe de la dependencia por medio del SGD, seguidamente, este rol asigna la comunicación al colaborador de su dependencia responsable de dar respuesta. Si no es competencia de la dependencia, se reasignará a la dependencia competente"

- © **Incumplimiento 6:** Las acciones definidas en el plan de mejoramiento por el líder del proceso no han sido eficaces, por lo cual persisten fallas operativas y administrativas reiteradas en auditorías anteriores y confirmadas en el presente informe, incumpliendo lo dispuesto en el procedimiento de Implementación de acciones correctivas y acciones 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 acciones de mejora código ES-P-003.

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

Para constancia se firma en Bogotá D.C., 22 a los días del mes de septiembre del año 2026

APROBACIÓN DEL INFORME DE AUDITORÍA		
Nombre Completo	Responsabilidad (cargo)	Firma
Wilma Rocío Bejarano Gaitán	Jefe Oficina de Control Interno	BEJARANO GAITAN WILMA ROCIO Firmado digitalmente por BEJARANO GAITAN WILMA ROCIO Fecha: 2026.09.22 14:52:29 -0500
Alcira Malagón Muñoz	Contratista Oficina de Control Interno	<i>Alcira Yannerh Malagón M.</i>
Nixon Gutiérrez Espinel	Analista Oficina de Control Interno	