

Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias Cuarto Trimestre 2023

GRUPO DE ATENCIÓN, PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y COMUNICACIONES
Enero de 2024

GRUPO DE ATENCIÓN, PARTICIPIACIÓN CIUDADANA Y COMUNICACIONES

**INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS)
CUARTO TRIMESTRE DE 2023**

CONTENIDO

1. Introducción.
2. Canales de Atención
3. Definiciones
4. Objetivos
 - 4.1 Objetivo general
 - 4.2 Objetivos específicos
5. Condiciones generales
6. Alcance
7. Metodología
8. Información de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS)
9. Cifras por canales de atención
10. Buzón de Sugerencias
11. Estadísticas consolidadas del cuarto trimestre de 2023
12. PQRS asignadas a las dependencias
 - 12.1 Estadísticas de PQRS por mes – Octubre
 - 12.2 Estadísticas de PQRS por mes – Noviembre
 - 12.3 Estadísticas de PQRS por mes – Diciembre
 - 12.4 Estadísticas de PQRS por dependencias
13. Seguimiento de respuestas a PQRS recibidas
 - 13.1 Estado de respuestas
14. Actividades de seguimiento

1. INTRODUCCIÓN

Con este informe se da cumplimiento a la normativa vigente (Ley 190 de 1995, Ley 1474 de 2011, Ley 1712 de 2014, Decreto 0103 de 2015, Ley 1755 de 2015) en el sentido de poner en conocimiento de la ciudadanía en general, la gestión de la Entidad y el seguimiento ejercido por el Grupo de Atención, Participación Ciudadana y Comunicaciones durante el cuarto trimestre de 2023 en materia de cumplimiento a PQRS.

La Agencia Nacional de Minería, a través del Grupo de Atención, Participación Ciudadana y Comunicaciones, presenta el informe consolidado de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias PQRS, recibidas y atendidas por la Entidad a través de los diferentes canales de atención, durante el periodo comprendido entre el 1 de octubre y el 31 de diciembre de 2023.

Esto con el fin de establecer la oportunidad de la respuesta, buscando cumplir con los términos de ley y generando recomendaciones para fortalecer el proceso interno.

La ANM ha diseñado estrategias que buscan sinergias entre sus grupos de trabajo con el fin de atender los requerimientos de los ciudadanos de manera efectiva. La mejora en la atención al ciudadano y la reducción en los tiempos de respuesta, son la motivación de este equipo para conseguir las metas trazadas y superar los retos en el seguimiento de las PQRS.

¡Todos comprometidos con las PQRS, hacemos de la ANM una Entidad más eficiente y amable con el ciudadano!

2. CANALES DE ATENCIÓN

La Agencia Nacional de Minería cuenta con cuatro canales de atención, a través de los cuales los ciudadanos y grupos de interés pueden formular peticiones, quejas, reclamos y sugerencias sobre temas de competencia de la Agencia Nacional de Minería.

Canal	Mecanismo	Ubicación	Horario de Atención	Descripción
Formulario web	Formulario electrónico de radicación Web	http://pqrs.anm.gov.co/sgd.admin/faces/public/registropqrs.jspx	El portal se encuentra activo las 24 horas, no obstante, los requerimientos registrados por dichos medios se gestionan en horas y días hábiles.	Permite registrar en el aplicativo de Gestión Documental las Peticiones, Quejas y Reclamos. Mediante la funcionalidad de consulta, se puede verificar el estado del trámite de la solicitud.
Ventanilla	Radicación comunicación física.	Av. El Dorado #57-41. Torre 7, piso 2 - Puntos de Atención Regional	Días hábiles de lunes a viernes de 7:30 a.m. a 4:00 p.m.	Se podrán radicar peticiones, quejas y reclamos, sugerencias.
Buzones	Buzón de Sugerencias	Av. El Dorado #57-41. Torre 7, piso 2 - Puntos de Atención Regional – Puntos de Atención Regional	Días hábiles de lunes a viernes de 7:30 a.m. a 4:00 p.m.	Recibir periódicamente sugerencias de los funcionarios, servidores, ciudadanos y usuarios de la ANM.
Telefónico	Línea Gratuita Nacional de servicio al ciudadano Línea fija desde Bogotá	018000933833 (571) 2201999	Días hábiles de lunes a viernes de 7:30 a.m. a 4:30 p.m. Días hábiles de lunes a viernes de 7:30 a.m. a 4:30 p.m.	Línea de atención al ciudadano, en la cual se brinda información y orientación sobre trámites y servicios que son competencia de la ANM, las cuales se radican en el aplicativo de Gestión Documental para asegurar la trazabilidad del trámite.

3. DEFINICIONES

De conformidad con la normativa vigente, los lineamientos para la Atención Integral del ciudadano y los procedimientos incorporados por la Agencia Nacional de Minería, se define:

- **Derecho de petición:** Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas verbales o escritas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener resolución completa y de fondo sobre las mismas. Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo.
El Derecho de Petición puede ser ejercido a través de modalidades tales como:
Interés general: Es la solicitud que una persona o una comunidad hace para que se le preste un servicio o se cumpla una función propia de la entidad, con el fin de resolver necesidades de tipo comunitario.
Interés particular: Es la solicitud que una persona hace con el fin de que se le resuelva determinado interrogante o inquietud que solo le interesa a él o a su entorno.
- **Buzón de Sugerencias:** Este canal de comunicación tiene como objetivo recoger las sugerencias, quejas, reclamaciones o felicitaciones de ciudadanos y/o funcionarios hacia la Entidad, es un símbolo de escucha activa.
- **Petición:** Es el derecho que tienen los ciudadanos de presentar peticiones respetuosas a las autoridades, con el fin de solicitar el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, o requerir información.
- **Petición (Solicitud de información):** Actuación a través de la cual el usuario, de manera respetuosa, solicita a la ANM cualquier tipo de información en relación con la prestación del servicio.
- **Petición (Solicitud de copias o de información documentada):** Acción a través de la cual el usuario, de manera respetuosa solicita copia de documentos o información documentada en relación a actividades realizadas por la ANM
- **Peticiones entre Autoridades:** Cuando una autoridad formule una petición de información o de documentos a otra, esta deberá resolverla en términos de Ley.
- **Queja:** Es la manifestación de inconformidad por parte de los usuarios, generada por el comportamiento en la atención a los mismos, ya sea de carácter administrativa o por presuntas conductas no deseables de los funcionarios de la entidad.
- **Reclamo:** Es la manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica, sobre el incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los servicios ofrecidos por la entidad.

- **Sugerencia:** Es la propuesta de cambio formulada por funcionarios o particulares sobre las actividades internas o externas que desarrolla la entidad y que tengan un beneficio general.
- **Felicitación:** Manifestaciones de agradecimiento o satisfacción por los productos y/o servicios ofrecidos por la Agencia Nacional de Minería.
- **Consulta:** Sucede cuando ante la ANM se presenta una solicitud, bien sea verbal o escrita, para que exprese su opinión o su criterio sobre determinada materia relacionada con sus funciones.
- **GAPCC:** Hace referencia al Grupo de Atención, Participación Ciudadana y Comunicaciones.
- **Enlace de dependencia:** Es la persona o personas designadas por el Jefe de la dependencia para entregar y recibir al personal de correspondencia las comunicaciones oficiales que entran y salen del área.
- **Entidades Públicas:** De acuerdo al artículo 39º de la Ley 489 de 1998 entran en esta clasificación los organismos que conforman la Rama Ejecutiva del Poder Público y además aquellos organismos y entidades de naturaleza pública que de manera permanente tienen a su cargo el ejercicio de las actividades y funciones administrativas o la prestación de servicios públicos del Estado Colombiano.

4. OBJETIVOS

4.1 OBJETIVO GENERAL

Presentar las estadísticas de la gestión a las PQRS que ingresaron durante el cuarto trimestre de 2023, (octubre, noviembre y diciembre) con el respectivo análisis y las recomendaciones pertinentes.

4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Presentar la información sobre el estado de las PQRS de todas las áreas de la ANM.
2. Realizar un análisis general de la gestión de PQRS, identificando oportunidades de mejora y comunicando las acciones que se han llevado a cabo.
3. Contribuir con información para la toma de decisiones, a fin de mejorar la gestión de las PQRS y respuesta al ciudadano en general.
4. Dar a conocer las diferentes actividades realizadas por el Grupo de Atención, Participación Ciudadana y Comunicaciones en la Gestión de PQRS en cuanto al seguimiento de las solicitudes, así como de sus correspondientes respuestas al interior de la ANM.

5. CONDICIONES GENERALES

Tiempos de respuesta

En cumplimiento de la circular 004 de 2018, se precisa lo siguiente: “esta Presidencia se permite recordar a todos los servidores y contratistas la obligación que les asiste de responder oportunamente, con celeridad y eficiencia todas las solicitudes, que bajo cualquiera de las anteriores denominaciones, presente la ciudadanía, de acuerdo a los plazos máximos establecidos por la ley, así:”

- Diez **(10)** días hábiles para resolver peticiones de información. (Aquellas referidas a cómo ha actuado la entidad en un caso concreto; al acceso de documentos públicos que tenga en su poder; y expedir copia de dichos documentos, si es el caso).
- Quince **(15)** días hábiles para dar respuesta a una queja.
- Quince **(15)** días hábiles para atender un reclamo.
- Quince **(15)** días hábiles para atender sugerencias y felicitaciones.
- Treinta **(30)** días hábiles para contestar consultas.

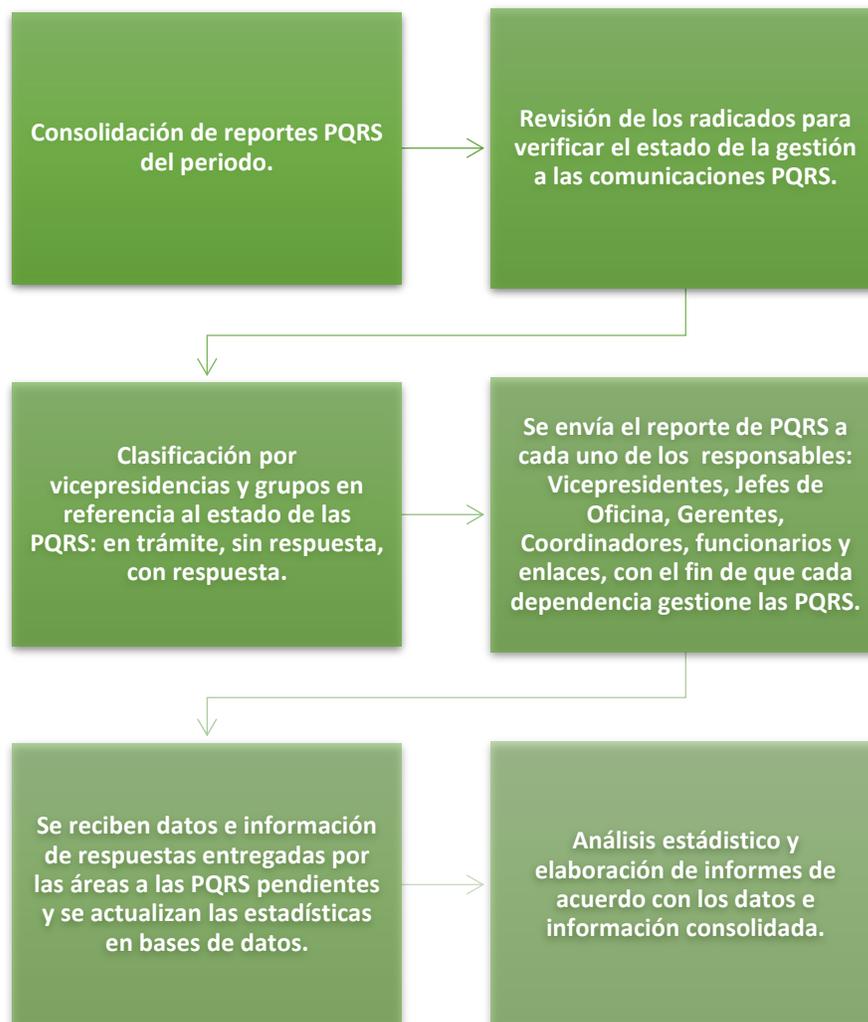
6. ALCANCE

El Grupo de Atención, Participación Ciudadana y Comunicaciones (**GAPCC**) es uno de los responsables del proceso de **ATENCIÓN INTEGRAL Y SERVICIOS A GRUPOS DE INTERÉS**, y sus funciones están dirigidas al seguimiento y análisis de las PQRS de la Entidad a nivel nacional.

La respuesta oportuna y dentro de los términos de ley, es responsabilidad exclusiva de todos y cada uno de los funcionarios de la ANM.

7. METODOLOGÍA

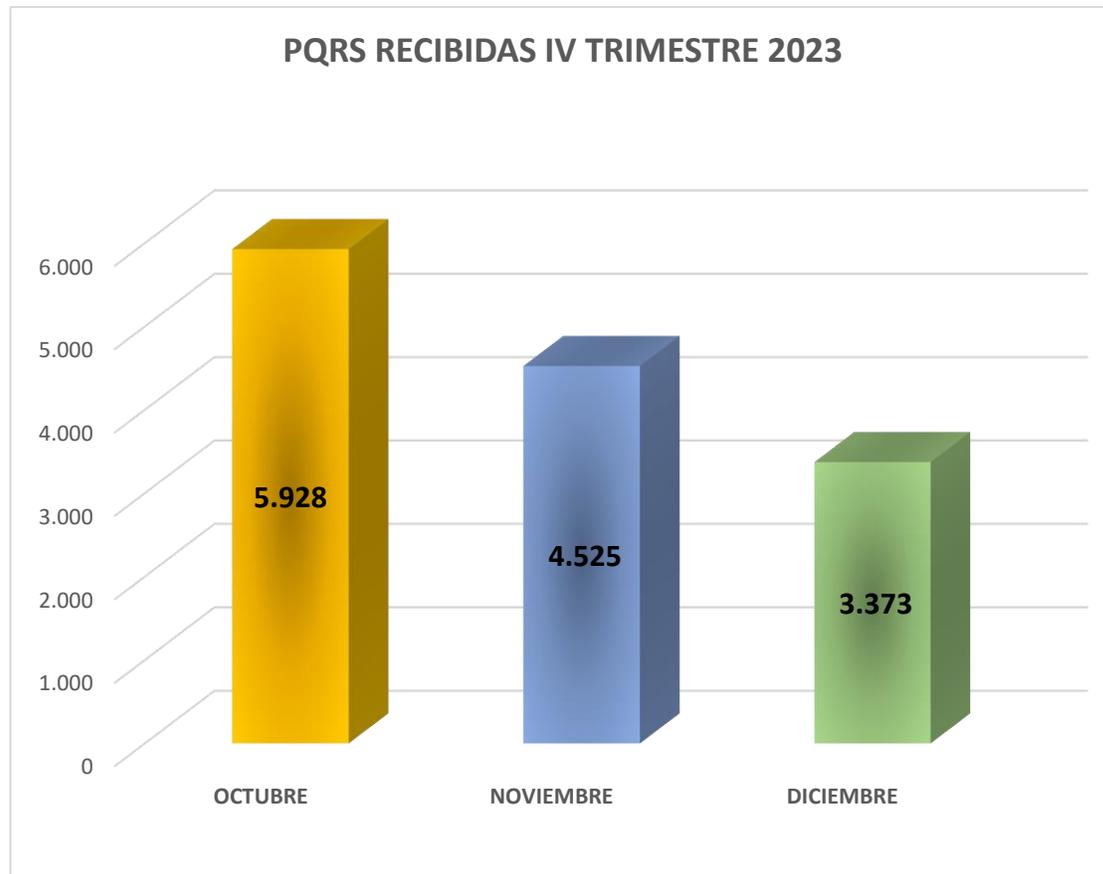
El Grupo de Atención, Participación Ciudadana y Comunicaciones designado al seguimiento de PQRS trabaja bajo la siguiente metodología:



8. INFORMACIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS)

Este documento contiene datos cuantitativos y cualitativos en relación con la gestión realizada por la entidad frente a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias recibidas en la Agencia Nacional de Minería durante el cuarto trimestre de 2023.

Durante el periodo comprendido entre el 1° de octubre y el 31° diciembre de 2023 fueron recibidas en la Agencia Nacional de Minería a través del SGD un total de **13.826** comunicaciones denominadas PQRS, distribuidas así: octubre 5.928, noviembre 4.525 y diciembre 3.373. El contenido de esta información fue evaluado con corte a 31 de diciembre de 2023.



9. CIFRAS POR CANALES DE ATENCIÓN

Durante el cuarto trimestre de 2023, las comunicaciones catalogadas como PQRS se recibieron de la siguiente manera:

CANAL	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL	%
Radicación electrónica	5.802	4.409	3.367	13.578	98%
Radicación física	126	116	51	293	2%
Total	5.928	4.525	3.418	13.871	100%

10. BUZÓN DE SUGERENCIAS

Durante este periodo no hubo uso por parte de los usuarios del buzón de sugerencias físico.

11. ESTADÍSTICA CONSOLIDADA DEL CUARTO TRIMESTRE DE 2023

La estadística final del cuarto trimestre de 2023 se llevó a cabo bajo una revisión y seguimiento a las comunicaciones marcadas como PQRS y los reportes recibidos por parte de los grupos de trabajo de la Entidad. También con la verificación y consolidación de respuestas en el Sistema SGD.

El Grupo de Atención, Participación Ciudadana y Comunicaciones realizó el siguiente control:

Se reportaron periódicamente las PQRS recibidas a las diferentes Vicepresidencias. Se enviaron correos a Vicepresidentes, jefes, gerentes, coordinadores, enlaces y demás colaboradores con radicados asignados, solicitando el número de radicado de respuesta de las PQRS pendientes.

Se consolidaron bases de datos para llevar a cabo la estadística del periodo y el análisis respectivo.

Los siguientes son los resultados de la gestión realizada por la Entidad:

PERIODO	TOTAL RECIBIDAS	CON RESPUESTA	% CON RESPUESTA	PENDIENTES	% PENDIENTES
OCTUBRE	5.928	2.816	65%	3.112	35%
NOVIEMBRE	4.525	2.442	65%	2.083	35%
DICIEMBRE	3.373	1.105	31%	2.268	69%
TOTAL	13.826	6.363	46%	7.463	54%

12. PQRS ASIGNADAS A LAS DEPENDENCIAS

A continuación, se detalla el total de PQRS asignadas a cada una de las dependencias de la ANM, durante el cuarto trimestre de 2023.

12.1 Estadísticas de PQRS por mes – octubre

INFORME POR DEPENDENCIAS - OCTUBRE 2023					
DEPENDENCIA	TOTAL RECIBIDAS	CON RESPUESTA	% CON RESPUESTA	PENDIENTES	% PENDIENTES
SEGUIMIENTO Y CONTROL	4.913	2.084	42%	2.829	58%
ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	87	35	40%	52	60%
CONTRATACIÓN Y TITULACIÓN	728	603	83%	125	17%
PROMOCIÓN Y FOMENTO	104	68	65%	36	35%
OFICINAS Y GRUPOS DE PRESIDENCIA	96	26	27%	70	73%
TOTAL	5.928	2.816	48%	3.112	52%

12.2 Estadísticas de PQRS por mes – noviembre

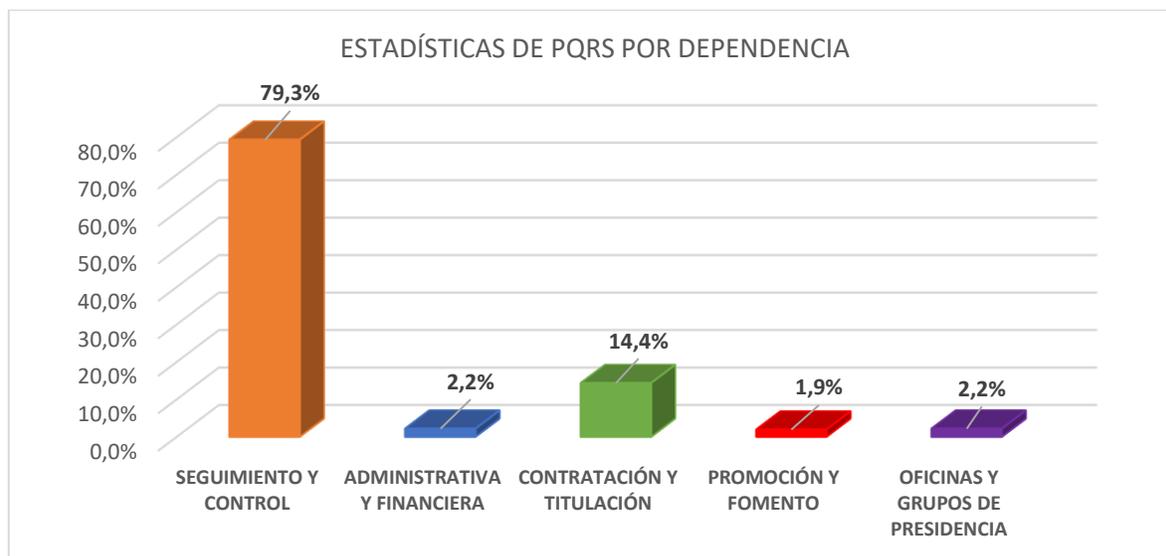
INFORME POR DEPENDENCIAS - NOVIEMBRE 2023					
DEPENDENCIA	TOTAL RECIBIDAS	CON RESPUESTA	% CON RESPUESTA	PENDIENTES	% PENDIENTES
SEGUIMIENTO Y CONTROL	3.441	1.763	51%	1.678	49%
ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	120	40	33%	80	67%
CONTRATACIÓN Y TITULACIÓN	726	506	70%	220	30%
PROMOCIÓN Y FOMENTO	106	68	64%	38	36%
OFICINAS Y GRUPOS DE PRESIDENCIA	132	65	49%	67	51%
TOTAL	4.525	2.442	54%	2.083	46%

12.3 Estadísticas de PQRS por mes – diciembre

INFORME POR DEPENDENCIAS - DICIEMBRE 2023					
DEPENDENCIA	TOTAL RECIBIDAS	CON RESPUESTA	% CON RESPUESTA	PENDIENTES	% PENDIENTES
SEGUIMIENTO Y CONTROL	2.615	798	31%	1.817	69%
ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	95	42	44%	53	56%
CONTRATACIÓN Y TITULACIÓN	532	219	41%	313	59%
PROMOCIÓN Y FOMENTO	57	30	53%	27	47%
OFICINAS Y GRUPOS DE PRESIDENCIA	74	16	22%	58	78%
TOTAL	3.373	1.105	33%	2.268	67%

12.4 Estadísticas de PQRS por dependencia

La dependencia que recibió el mayor número de PQRS fue la Vicepresidencia de Seguimiento y Control con el 79,3% de las comunicaciones recibidas, seguida por la Vicepresidencia de Contratación y Titulación con el 14,4%, Vicepresidencia Administrativa y Financiera 2,2%, Oficinas y Grupos de Presidencia con un 2,2% y la Vicepresidencia de Promoción y Fomento un 1,9%



13. SEGUIMIENTO DE RESPUESTAS A PQRS RECIBIDAS

13.1 ESTADO DE RESPUESTAS

En la siguiente tabla se detalla la información correspondiente al trámite de respuesta de PQRS recibidas en cada una de las dependencias durante el trimestre objeto de análisis, relacionando del total de recibidas, cuáles tuvieron respuesta y cuales se encontraron pendientes de trámite a la fecha de corte del informe.

INFORME POR DEPENDENCIAS - TOTAL IV TRIMESTRE 2023					
DEPENDENCIA	TOTAL RECIBIDAS	CON RESPUESTA	% CON RESPUESTA	PENDIENTES	% PENDIENTES
SEGUIMIENTO Y CONTROL	10.969	4.645	42%	6.324	58%
ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	302	117	39%	185	61%
CONTRATACIÓN Y TITULACIÓN	1.986	1.328	67%	658	33%
PROMOCIÓN Y FOMENTO	267	166	62%	101	38%
OFICINAS Y GRUPOS DE PRESIDENCIA	302	107	6%	195	65%
TOTAL	13.826	6.363	46%	7.463	54%

14. ACTIVIDADES DE SEGUIMIENTO

- Realizar seguimiento continuo a herramienta Sistema de Gestión Documental con el fin de garantizar un control de las comunicaciones denominadas PQRS.
- Organizar espacios para resolver dudas de los colaboradores en cuanto a la gestión y proceso para cerrar comunicaciones de manera correcta en el Sistema de Gestión Documental
- Se llevaron a cabo capacitaciones periódicas por grupos y dependencias relacionadas con el funcionamiento y gestión de respuestas en el Sistema de Gestión Documental.
- Se brindó apoyo a los colaboradores que solicitaron al GAPCC soporte sobre la funcionalidad del Sistema de Gestión Documental, haciendo referencia en la correcta asociación de la respuesta con el radicado de entrada interpuesto por el usuario.

- Realizar seguimiento de las comunicaciones PQRS que ingresan a nivel nacional a la ANM por los canales establecidos
- Se brinda apoyo para definir área responsable de las comunicaciones que llegan al canal Formulario PQRS, con el fin de dar trámite al proceso de gestión de PQRS llevado a cabo dentro de la Entidad.
- Se brinda soporte con el envío de la documentación correspondiente a los anexos de las comunicaciones. Estos son solicitados por las diferentes áreas, con el fin de que puedan gestionar las solicitudes que llegan por el formulario PQRS (vía página web).
- Se realizan reportes periódicos a las diferentes Vicepresidencias y enlaces con el fin de hacer una difusión de estos, enviando reportes periódicos por medio del correo institucional de las PQRS recibidas y su estado actual dentro del Sistema SGD.

*La respuesta oportuna y dentro de los términos de ley, es responsabilidad exclusiva de todos y cada uno de los funcionarios de la ANM.

Enero de 2024, Grupo de Atención, Participación Ciudadana y Comunicaciones.

Minería Para La Vida.