

Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias Segundo Trimestre 2024

GRUPO DE ATENCIÓN, PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y COMUNICACIONES
JULIO DE 2024

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.** Modalidad de comunicación más utilizada
- 12.** Estadísticas consolidadas del segundo trimestre de 2024
- 13.** PQRS asignadas a las dependencias
 - 13.1 Estadísticas de PQRS por mes – Abril
 - 13.2 Estadísticas de PQRS por mes – Mayo
 - 13.3 Estadísticas de PQRS por mes – Junio
 - 13.4 Estadísticas de PQRS por dependencias
- 14.** Seguimiento de respuestas a PQRS recibidas
- 15.** 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 segundo trimestre de 2024 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 abril y el 30 de junio de 2024.

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 cinco 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.
Correo Contacto	Correo electrónico institucional	contactenos@anm.gov.co	El correo electrónico institucional contacto se encuentra activo las 24 horas, no obstante, los requerimientos registrados por dichos medios se gestionan en horas y días hábiles.	Recepciona las comunicaciones electrónicas que envían los ciudadanos por medio de correo electrónico.
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	018000933833	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.
	Línea fija desde Bogotá	(571) 2201999	Días hábiles de lunes a viernes de 7:30 a.m. a 4:30 p.m.	

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 segundo trimestre de 2024, (abril, mayo y junio) 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.

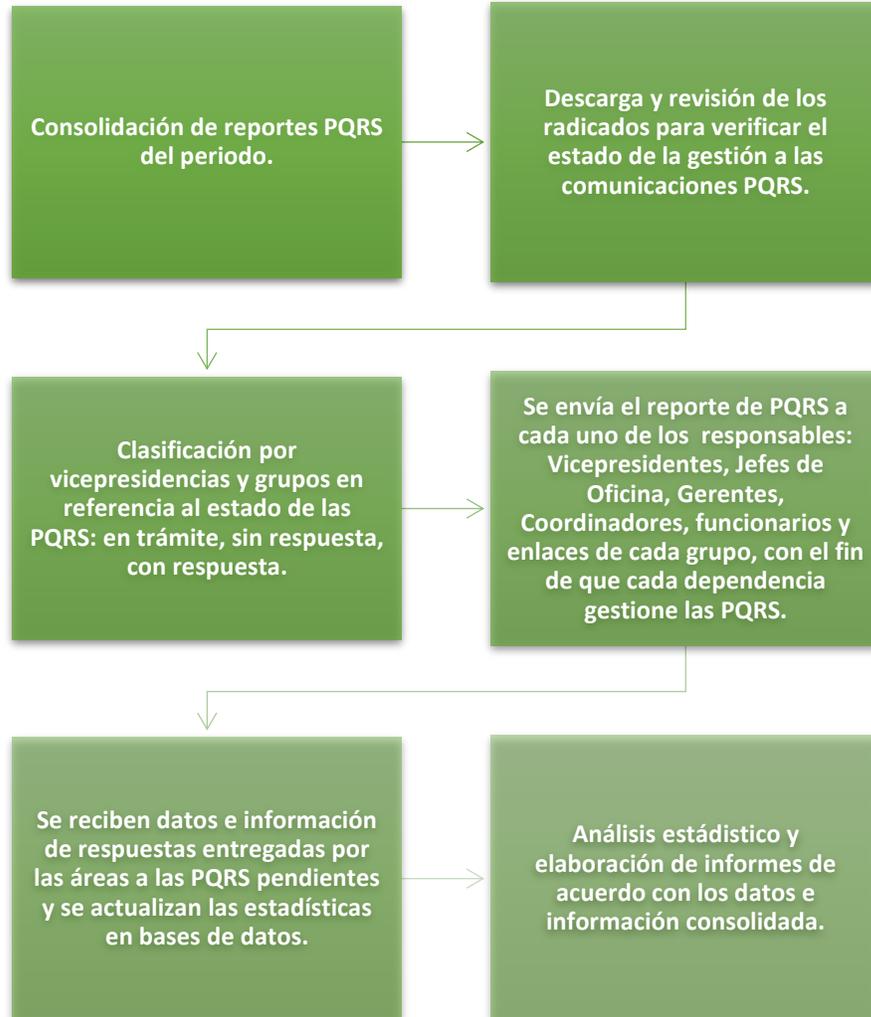
6. ALCANCE

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 segundo trimestre de 2024.

Durante el periodo comprendido entre el 1° de abril y el 30° de junio de 2024 fueron recibidas en la Agencia Nacional de Minería a través del SGD un total de **16.633** comunicaciones denominadas PQRS, distribuidas así: abril **6.865**, mayo **5.142** y junio **4.626**. El contenido de esta información fue evaluado con corte a 30 de junio de 2024.



9. CIFRAS POR CANALES DE ATENCIÓN

Durante el segundo trimestre de 2024, las comunicaciones catalogadas como PQRS se recibieron de la siguiente manera:

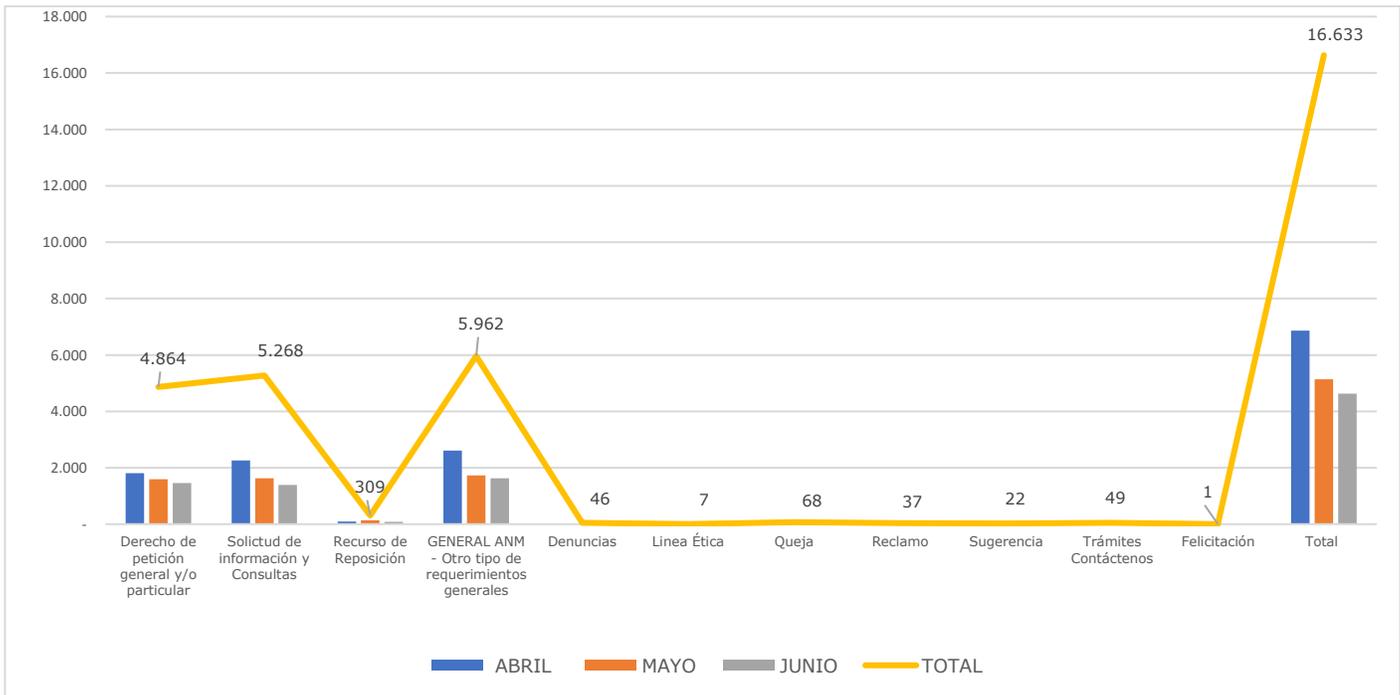
CANAL	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	%
Radicación electrónica	6.668	4.910	4.486	16.064	97%
Radicación física	197	232	140	569	3%
Total	6.865	5.142	4.626	16.633	100%

10. BUZÓN DE SUGERENCIAS

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

11. MODALIDAD DE PETICIÓN MÁS UTILIZADA

De acuerdo con las diferentes modalidades de comunicación, la más utilizada por los ciudadanos fueron los requerimientos generales ANM con un 35,8 % seguido de las solicitudes de información con un 31,7 % y la categoría de derecho de petición con un 29,2 %.



12. ESTADÍSTICA CONSOLIDADA DEL SEGUNDO TRIMESTRE DE 2024

La estadística final del segundo trimestre de 2024 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:

GESTIÓN POR MES	TOTAL RECIBIDAS	CON RESPUESTA	% CON RESPUESTA	PENDIENTES	% PENDIENTES
ABRIL	6.865	5.865	85%	1.000	15%
MAYO	5.142	3.984	77%	1.158	23%
JUNIO	4.626	3.353	72%	1.273	28%
TOTAL	16.633	13.202	79%	3.431	21%

13. 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 segundo trimestre de 2024.

13.1 Estadísticas de PQRS por mes – abril

INFORME POR DEPENDENCIAS - ABRIL 2024					
PERIODO	TOTAL RECIBIDAS	CON RESPUESTA	% CON RESPUESTA	PENDIENTES	% PENDIENTES
SEGUIMIENTO Y CONTROL	5.619	4.872	87%	747	13%
ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	113	57	50%	56	50%
CONTRATACIÓN Y TITULACIÓN	744	622	84%	122	16%
PROMOCIÓN Y FOMENTO	261	229	88%	32	12%
OFICINAS Y GRUPOS DE PRESIDENCIA	128	85	66%	43	34%
TOTAL	6.865	5.865	85%	1.000	15%

13.1 Estadísticas de PQRS por mes – mayo

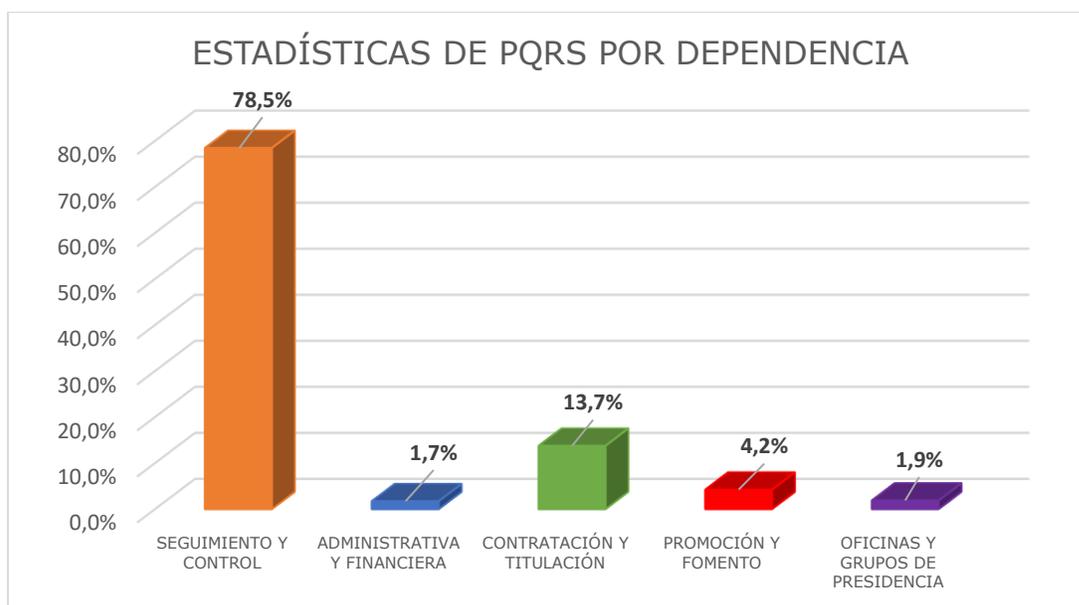
INFORME POR DEPENDENCIAS - MAYO 2024					
PERIODO	TOTAL RECIBIDAS	CON RESPUESTA	% CON RESPUESTA	PENDIENTES	% PENDIENTES
SEGUIMIENTO Y CONTROL	3.965	3.035	77%	930	23%
ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	87	46	53%	41	47%
CONTRATACIÓN Y TITULACIÓN	795	658	83%	137	17%
PROMOCIÓN Y FOMENTO	204	191	94%	13	6%
OFICINAS Y GRUPOS DE PRESIDENCIA	91	54	59%	37	41%
TOTAL	5.142	3.984	77%	1.158	23%

13.2 Estadísticas de PQRS por mes – junio

INFORME POR DEPENDENCIAS - JUNIO 2024					
PERIODO	TOTAL RECIBIDAS	CON RESPUESTA	% CON RESPUESTA	PENDIENTES	% PENDIENTES
SEGUIMIENTO Y CONTROL	3.465	2.520	73%	945	27%
ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	85	34	40%	51	60%
CONTRATACIÓN Y TITULACIÓN	748	568	76%	180	24%
PROMOCIÓN Y FOMENTO	237	203	86%	34	14%
OFICINAS Y GRUPOS DE PRESIDENCIA	91	28	6%	63	69%
TOTAL	4.626	3.353	72%	1.273	28%

14. Estadísticas de PQRS por dependencia

La dependencia que recibió el mayor número de PQRS fue la Vicepresidencia de Seguimiento y Control con el 78,5% de las comunicaciones recibidas, seguida por la Vicepresidencia de Contratación y Titulación con el 13,7%, Vicepresidencia Promoción y Fomento 4,2%, Oficinas y Grupos de Presidencia con un 1,9% y la Vicepresidencia Administrativa y Financiera un 1,7%



15. SEGUIMIENTO DE RESPUESTAS A PQRS RECIBIDAS

15.1 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 II TRIMESTRE 2024					
DEPENDENCIA	TOTAL RECIBIDAS	CON RESPUESTA	% CON RESPUESTA	PENDIENTES	% PENDIENTES
SEGUIMIENTO Y CONTROL	13.049	10.427	80%	2.622	20%
ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	285	137	48%	148	52%
CONTRATACIÓN Y TITULACIÓN	2.287	1.848	81%	439	19%
PROMOCIÓN Y FOMENTO	702	623	89%	79	11%
PRESIDENCIA	310	167	54%	143	46%
TOTAL	16.633	13.202	79%	3.431	21%

16. ACTIVIDADES DE SEGUIMIENTO

- Realizar seguimiento a las comunicaciones PQRS que ingresan a nivel nacional a la ANM por los canales establecidos.
- 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.
- 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.

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

Minería Para La Vida.