

Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias Tercer Trimestre 2021

GRUPO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y COMUNICACIONES
Octubre de 2021



El futuro
es de todos

Minenergía

GRUPO DE PARTICIPIACIÓN CIUDADANA Y COMUNICACIONES

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS) TERCER TRIMESTRE DE 2021

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. Modalidad de petición más utilizada
10. Estadísticas por canales de atención
11. Buzón de Sugerencias
12. Estadísticas consolidadas del tercer trimestre de 2021
13. PQRS asignadas a las dependencias
 - 13.1 Estadísticas de PQRS por mes – Julio
 - 13.2 Estadísticas de PQRS por mes – Agosto
 - 13.3 Estadísticas de PQRS por mes – Septiembre
 - 13.4 Estadísticas de PQRS por dependencias
 - 13.5 Seguimiento de las respuestas a las PQRS recibidas
 - 13.5.1 Estado de respuestas
14. Análisis comparativo de PQRS recibidas con relación al tercer trimestre del año anterior.
15. Actividades de Seguimiento
16. Dificultades de seguimiento a la gestión de PQRS
17. Acciones de mejora y Recomendaciones



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 Participación Ciudadana y Comunicaciones durante el tercer trimestre de 2021 en materia de cumplimiento a PQRS.

La Agencia Nacional de Minería, a través del Grupo de 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 julio y el 30 de septiembre de 2021.

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 (Trámites contáctenos y PQRS)	http://pqrs.anm.gov.co/sgd.admin/faces/public/registropqrs.jspx	El portal y los correos electrónicos, se encuentran activos 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 (Con restricciones por emergencia sanitaria)	Radicación comunicación escrita.	Avenida Calle 26 No 59-51 torre 3, Local 107	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 (Con restricciones por emergencia sanitaria)	Buzón de Sugerencias	Avenida Calle 26 No 59-51 torre 3, Local 107 – 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. GLOSARIO

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.
- **GPCC:** Hace referencia al Grupo de 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 tercer trimestre de 2021, (julio, agosto y septiembre) 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 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 Participación Ciudadana y Comunicaciones (**GPCC**) es uno de los responsables del proceso de **ATENCIÓN INTEGRAL Y SERVICIOS A GRUPOS DE INTERÉS**, y sus funciones están dirigidas al seguimiento, gestión 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

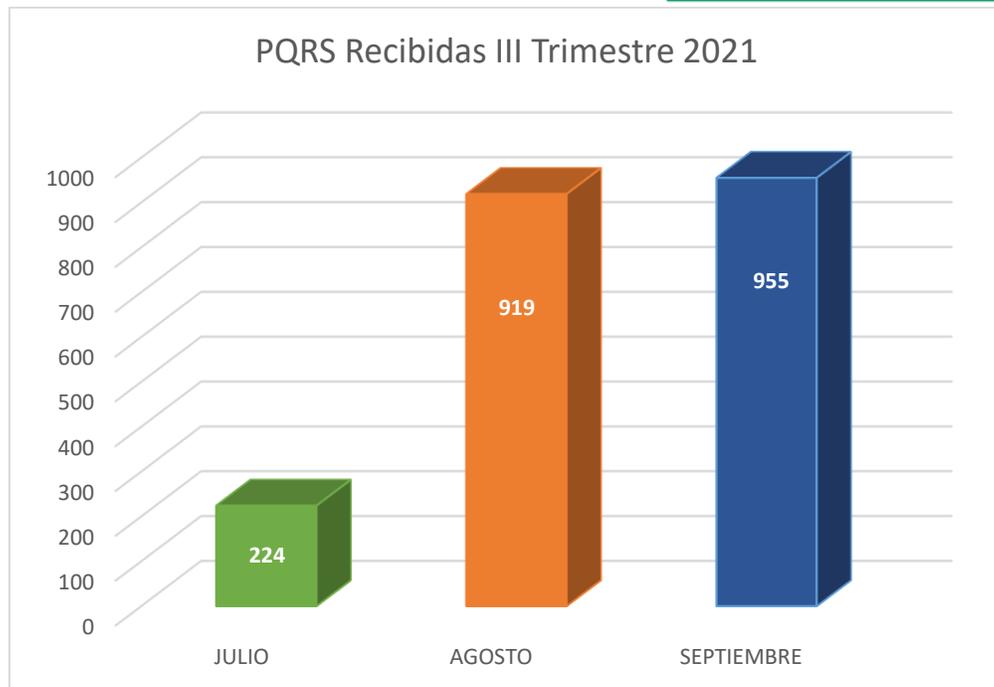
El Grupo de Participación Ciudadana y Comunicaciones designado al seguimiento de PQRS trabaja bajo la siguiente metodología:



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

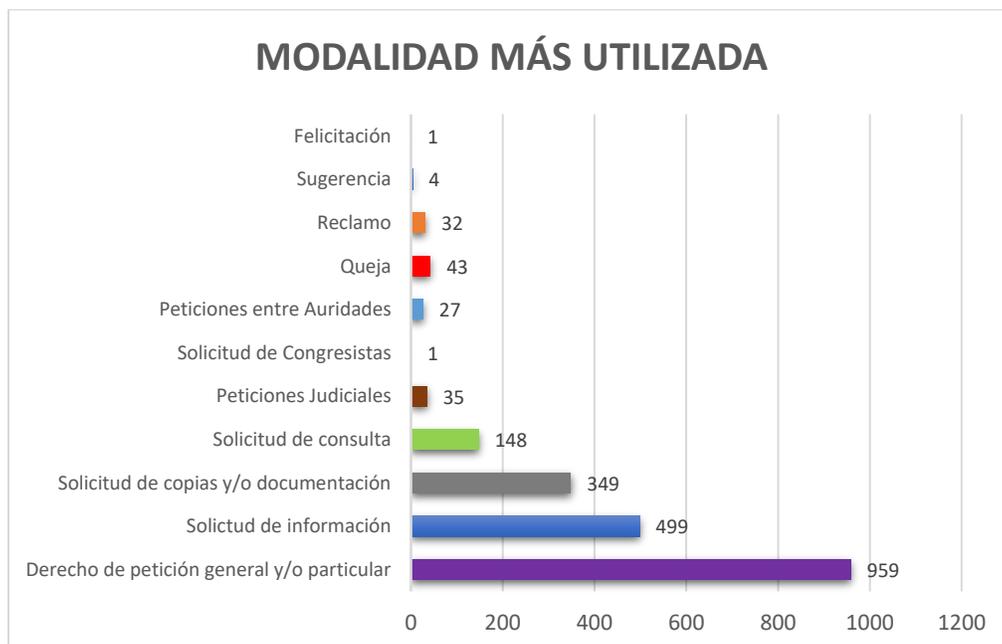
Este documento contiene datos cuantitativos y cualitativos en relación con la gestión realizada por la entidad frente a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias recibidas en la Agencia Nacional de Minería durante el tercer trimestre de 2021.

Durante el periodo comprendido entre el 1° de julio y 30° de septiembre de 2021 fueron recibidas en la Agencia Nacional de Minería a través del SGD un total de **2.098** comunicaciones denominadas PQRS, distribuidas así: julio **224**, agosto **919** y septiembre **955**. El contenido de esta información fue evaluado con corte a 30 de septiembre de 2021.



9. MODALIDADES MÁS UTILIZADAS

De acuerdo con las diferentes modalidades de comunicación, la más utilizada por los ciudadanos fue el derecho de petición general y/o particular con un 45,71% seguido de la solicitud de información con un 23,78%.



Modalidad de Petición	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL	%
Derecho de petición general y/o particular	149	442	368	959	45,71%
Solicitud de información	32	222	245	499	23,78%
Solicitud de copias y/o documentación	9	152	188	349	16,63%
Solicitud de consulta	11	51	86	148	7,05%
Peticiones Judiciales	8	15	12	35	1,67%
Solicitud de Congressistas	-	-	1	1	0,05%
Peticiones entre Autoridades	2	10	15	27	1,29%
Queja	8	16	19	43	2,05%
Reclamo	5	10	17	32	1,53%
Sugerencia	-	1	3	4	0,19%
Felicitación	-	-	1	1	0,05%
Total	224	919	955	2098	100%

10. ESTADÍSTICA POR CANALES DE ATENCIÓN

Durante el tercer trimestre de 2021, debido a la situación sanitaria y ante las medidas del Gobierno Nacional, las comunicaciones catalogadas como PQRS se recibieron de la siguiente forma.

CANAL	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL	%
Radicador Electrónico	224	919	955	2.098	100%



11. BUZÓN DE SUGERENCIAS

Durante este periodo los usuarios no hicieron uso del buzón de sugerencias físico.

12. ESTADÍSTICA CONSOLIDADA DEL TERCER TRIMESTRE DE 2021

La estadística final del tercer trimestre de 2021 se llevó a cabo bajo una revisión uno a uno de los radicados y los reportes recibidos por parte de las Dependencias. También con la verificación y consolidación de respuestas en el Sistema SGD.

El Grupo de 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.

Los siguientes son los resultados de la gestión realizada:

PERIODO	TOTAL RECIBIDAS	CON RESPUESTA ASOCIADA	%	SIN RESPUESTA ASOCIADA	%
JULIO	224	161	72%	63	28%
AGOSTO	919	522	57%	397	43%
SEPTIEMBRE	955	413	43%	542	57%
TOTAL	2.098	1.096	52%	1.002	48%

13. PQRS ASIGNADAS A LAS DEPENDENCIAS

A continuación, se detalla el total de PQRS radicadas y asignadas a cada una de las dependencias de la ANM, durante el tercer trimestre de 2021.

13.1 Estadísticas de PQRS por mes – Julio

INFORME POR PROCESO - JULIO 2021					
PROCESO	TOTAL RECIBIDAS	CON RESPUESTA ASOCIADA	%	SIN RESPUESTA ASOCIADA	%
SEGUIMIENTO Y CONTROL	101	81	80%	20	20%
ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	7	7	100%	0	0%
CONTRATACIÓN Y TITULACIÓN	94	57	61%	37	39%
PROMOCIÓN Y FOMENTO	2	2	100%	0	0%
PRESIDENCIA	20	14	70%	6	30%
TOTAL	224	161	72%	63	28%

13.2 Estadísticas de PQRS por mes – Agosto

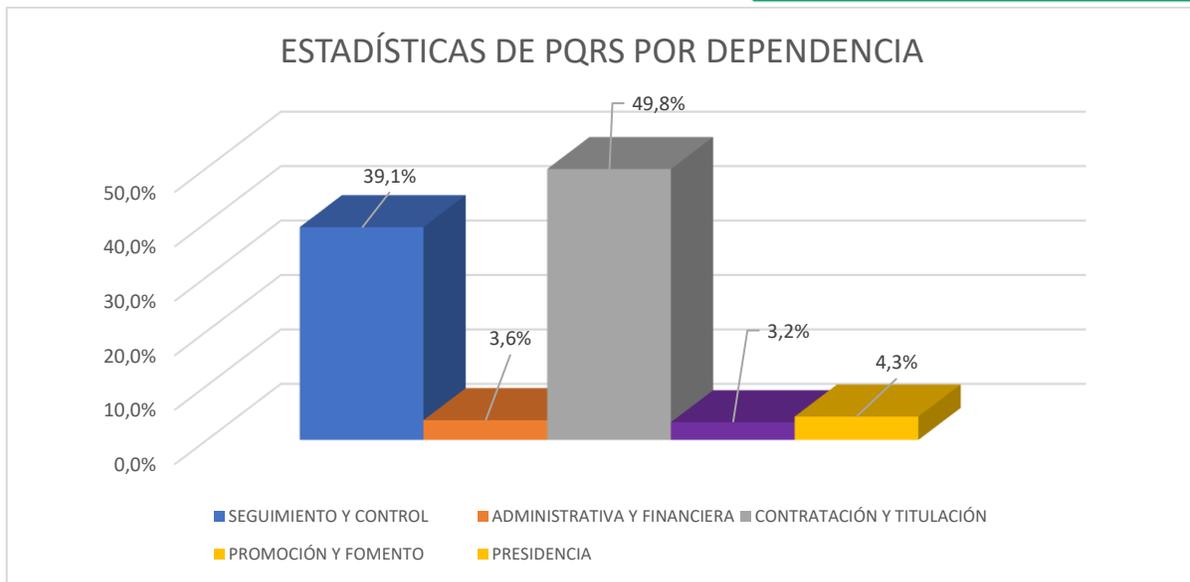
INFORME POR PROCESO - AGOSTO 2021					
PROCESO	TOTAL RECIBIDAS	CON RESPUESTA ASOCIADA	%	SIN RESPUESTA ASOCIADA	%
SEGUIMIENTO Y CONTROL	318	258	81%	60	19%
ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	41	41	100%	0	0%
CONTRATACIÓN Y TITULACIÓN	496	198	40%	298	60%
PROMOCIÓN Y FOMENTO	37	23	62%	14	38%
PRESIDENCIA	27	2	7%	25	93%
TOTAL	919	522	57%	397	43%

13.3 Estadísticas de PQRS por mes – Septiembre

INFORME POR PROCESO - SEPTIEMBRE 2021					
PROCESO	TOTAL RECIBIDAS	CON RESPUESTA ASOCIADA	%	SIN RESPUESTA ASOCIADA	%
SEGUIMIENTO Y CONTROL	401	175	44%	226	56%
ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	28	13	46%	15	54%
CONTRATACIÓN Y TITULACIÓN	454	198	44%	256	56%
PROMOCIÓN Y FOMENTO	29	10	34%	19	66%
PRESIDENCIA	43	17	40%	26	60%
TOTAL	955	413	43%	542	57%

13.4 Estadísticas de PQRS por dependencia

La dependencia que atendió el mayor número de PQRS fue la Vicepresidencia de Contratación y Titulación Minera con el 49.8% de las solicitudes recibidas, seguida por la Vicepresidencia de Seguimiento y Control y Titulación Minera con el 39,1%, Presidencia con un 4,3%, Vicepresidencia Administrativa y Financiera con un 3,6% y Vicepresidencia de Promoción y Fomento con un 3.2%.



13.5 Seguimiento de respuestas a PQRS recibidas

13.5.1 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, evidenciando del total de recibidas, cuáles tuvieron respuesta asociada y cuales quedaron pendientes de trámite a la fecha de corte del informe.

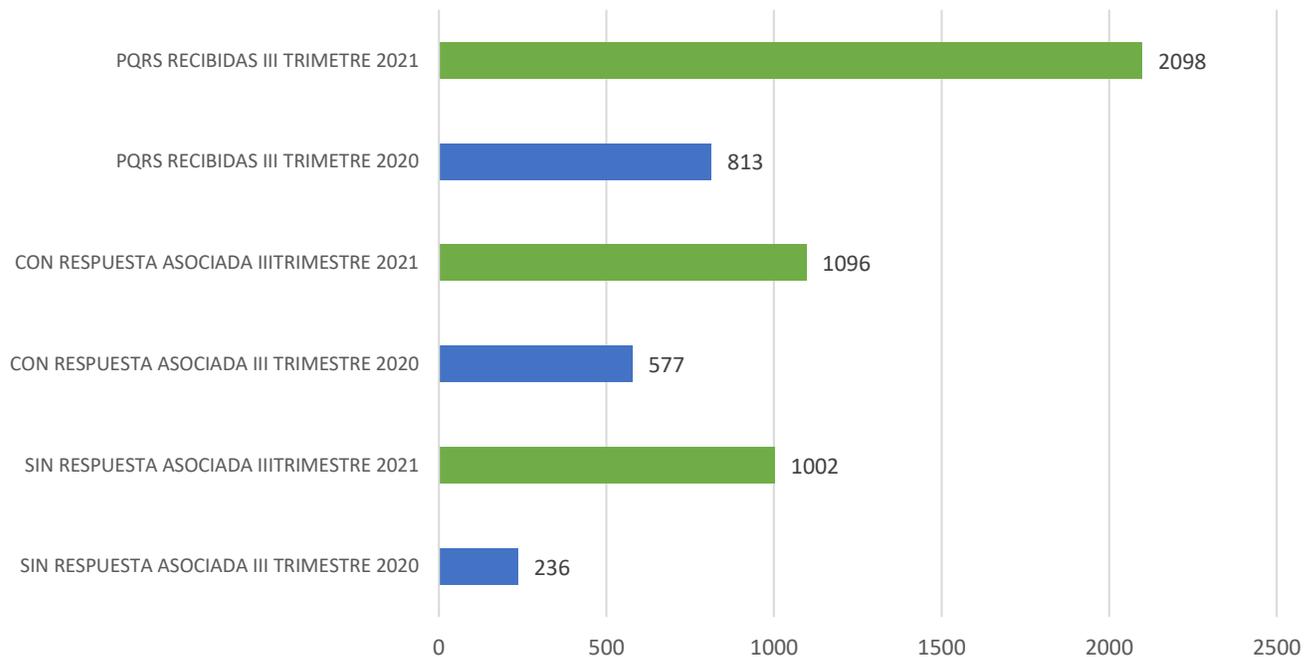
INFORME POR PROCESO - TOTAL III TRIMESTRE 2021					
PROCESO	TOTAL RECIBIDAS	CON RESPUESTA ASOCIADA	%	SIN RESPUESTA ASOCIADA	%
SEGUIMIENTO Y CONTROL	820	514	62,68%	306	37,32%
ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	76	61	80,26%	15	19,74%
CONTRATACIÓN Y TITULACIÓN	1044	453	43,39%	591	56,61%
PROMOCIÓN Y FOMENTO	68	35	51,47%	33	48,53%
PRESIDENCIA	90	33	36,67%	57	63,33%
TOTAL	2098	1096	52,24%	1002	47,76%

14. ANÁLISIS COMPARATIVO DE PQRS RECIBIDAS EN RELACIÓN CON AL TERCER TRIMESTRE DEL AÑO ANTERIOR.

La gestión de las solicitudes PQRS correspondientes al tercer trimestre de 2021, presentaron un incremento aproximado de un 158,06 % de las PQRS reportadas en el Sistema de Gestión Documental consideradas como PQRS, respecto al tercer trimestre de 2020.

Es de aclarar que, para la fecha de corte del trimestre, un 76 % de las solicitudes pendientes, se encontraban dentro de los términos para dar respuesta.

Comparativo Tercer Trimestre 2021 - Tercer Trimestre 2020



15. ACTIVIDADES DE SEGUIMIENTO

- El Grupo de Participación Ciudadana y Comunicaciones realiza un seguimiento y control a las comunicaciones PQRS que ingresan a nivel nacional y que son formuladas por los usuarios.
- Se realiza un seguimiento encaminado al acompañamiento a las áreas con el fin de aclarar dudas frente al proceso de Gestión de PQRS manejado por la Entidad y brindado apoyo en el flujo de respuesta en SGD
- 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 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 realiza seguimiento de la correcta asociación de las respuestas en el Sistema de Gestión Documental de la Entidad, teniendo en cuenta cada una de las direcciones electrónicas de los usuarios que interponen solicitudes de PQRS.
- Para realizar una correcta gestión en cuanto al seguimiento de las peticiones formuladas ante la Agencia Nacional de Minería, se consolidaron las bases de datos con los PQRS pendientes y se realizó un envío de correos electrónicos a los responsables de dar respuesta a la solicitud con copia al jefe inmediato, con el fin de que la respuesta se emita en los términos establecidos en la normativa.
- Se brindó apoyo a cada funcionario que solicitó al GPCC ayuda con 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 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.



- Se da respuesta a las inquietudes de los funcionarios y/o servidores públicos mediante el correo institucional, resolviendo dudas y aclarando situaciones referentes a los radicados de PQRS asignados.
- Se reportan las fallas del sistema a la Oficina de Tecnología e Información con el objetivo que se resuelvan en el menor tiempo posible.

16. DIFICULTADES DE SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN DE PQRS

- La no correcta asociación de la respuesta al radicado de entrada es la principal dificultad para realizar el seguimiento, debido a que, al generar la estadística de respuestas en un gran porcentaje, estas no se evidencian en la trazabilidad de las comunicaciones en SGD
- Algunos inconvenientes de tipo tecnológico de la herramienta SGD dificulta en ocasiones el seguimiento de PQRS dentro del sistema de gestión documental, lo cual retrasa algunas actividades del proceso.
- En algunas ocasiones el Sistema de Gestión Documental no proporciona los documentos a los funcionarios responsables de dar respuesta, por tal motivo estos solicitan los documentos al Grupo de Participación Ciudadana y Comunicaciones, lo cual hace que la gestión se vea afectada por el tiempo que transcurre para tramitar la PQRS.
- Se mantiene la creación de la respuesta por fuera de la comunicación: en su gran mayoría los funcionarios realizan la gestión por fuera del radicado de entrada, lo que dificulta al GPCC realizar seguimiento de las respuestas, por otro lado, esto tiene como consecuencia que algunas de las comunicaciones carezcan de trazabilidad.
- La herramienta SGD es intermitente y no permite en ocasiones visualizar los documentos por parte de los funcionarios competentes, lo cual impide dar respuesta a la solicitud.
- Se sigue evidenciando la falta de atención por parte de algunas dependencias y/o grupos a los correos que se envían desde el Grupo de Participación Ciudadana y Comunicaciones, lo anterior dificulta la gestión debido a que hay respuestas que se envían al usuario, pero la trazabilidad no queda registrada en el aplicativo SGD y tampoco en la bandeja del correo institucional de PQRS.

17. ACCIONES DE MEJORA Y RECOMENDACIONES:

- Sensibilizar a todos los colaboradores de la ANM sobre la importancia de realizar el flujo correcto para dar trámite a las comunicaciones relacionadas con la Gestión de PQRS.
- Hacer uso de las buenas prácticas utilizando el Sistema de Gestión Documental, siguiendo los pasos del proceso correctos para llevar la trazabilidad de cada uno de los radicados marcados como PQRS. Lo anterior con el fin de mejorar el panorama estadístico de gestión.
- Brindar apoyo a los funcionarios en el correcto manejo y gestión de PQRS por medio del Sistema de Gestión Documental.
- Compromiso por parte de los funcionarios en cuanto a la revisión diaria de su bandeja en el Sistema de Gestión Documental y atender a las campañas realizadas por el Grupo de Participación Ciudadana y Comunicaciones, con el objetivo de que estén al día con los radicados asignados.
- Si la comunicación no es competencia del grupo, el funcionario y/o colaborador debe dar traslado de manera inmediata al responsable para que se pueda generar una respuesta dentro de los términos.
- Solicitar a los colaboradores a nivel nacional de la ANM atender y responder los correos de reportes PQRS sin respuesta asociada enviados periódicamente por el Grupo de Participación Ciudadana y Comunicaciones a través del correo pqrs@anm.com e informar por ese mismo medio los avances conseguidos.
- Vincular en el Sistema de Gestión Documental de manera correcta el número consecutivo de la respuesta con el radicado de entrada con el fin de realizar el flujo de gestión PQRS de manera eficiente.

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

Octubre de 2021, Grupo de Participación Ciudadana y Comunicaciones.

Minería que construye país.

