

# Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias Segundo Trimestre 2019

GRUPO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y COMUNICACIONES  
Julio de 2019



El futuro  
es de todos

Minenergía

## GRUPO DE PARTICIPIACIÓN CIUDADANA Y COMUNICACIONES

### INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS) SEGUNDO TRIMESTRE DE 2019

#### 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. Descripción de Quejas Reclamos y Sugerencias
13. Estadísticas consolidadas del segundo trimestre de 2019
14. PQRS asignadas a las dependencias
  - 14.1 Estadísticas de PQRS por mes – Abril
  - 14.2 Estadísticas de PQRS por mes – Mayo
  - 14.3 Estadísticas de PQRS por mes – Junio
  - 14.4 Estadísticas de PQRS por dependencias
  - 14.5 Seguimiento de las respuestas a las PQRS recibidas
    - 14.5.1 Estado de respuestas
15. Análisis comparativo de PQRS recibidas en relación al segundo trimestre de 2018
16. Distribución Geográfica de las PQRS
17. Control y Seguimiento
18. Actividades de Seguimiento
19. Dificultades de seguimiento a la gestión de PQRS
20. Acciones de mejora



## 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 del Grupo de Participación Ciudadana y Comunicaciones del seguimiento a la gestión de las PQRS durante el segundo trimestre de 2019.

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 abril y el 30 de junio de 2019.

Esto con el fin de establecer la oportunidad de la respuesta, buscando cumplir con los términos de ley y generando alertas tempranas que les permitan dar 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
Radicador web	Formulario electrónico Web	<a href="http://pqrs.anm.gov.co/sgd.admin/faces/public/registropqrs.jspx">http://pqrs.anm.gov.co/sgd.admin/faces/public/registropqrs.jspx</a>	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 y mediante la funcionalidad de consulta, se puede verificar el estado del trámite de la solicitud.
Correo Contáctenos	Correo electrónico	<a href="mailto:contactenos@anm.gov.co">contactenos@anm.gov.co</a>	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.	Por este canal, se reciben peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, las cuales se radican en el aplicativo del Sistema de Gestión Documental para asegurar la trazabilidad del trámite.
Ventanilla	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	Buzón de Sugerencias	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.	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 en el segundo trimestre de 2019, (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 Participación Ciudadana y Comunicaciones en la Gestión de PQRS en cuanto al seguimiento a 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

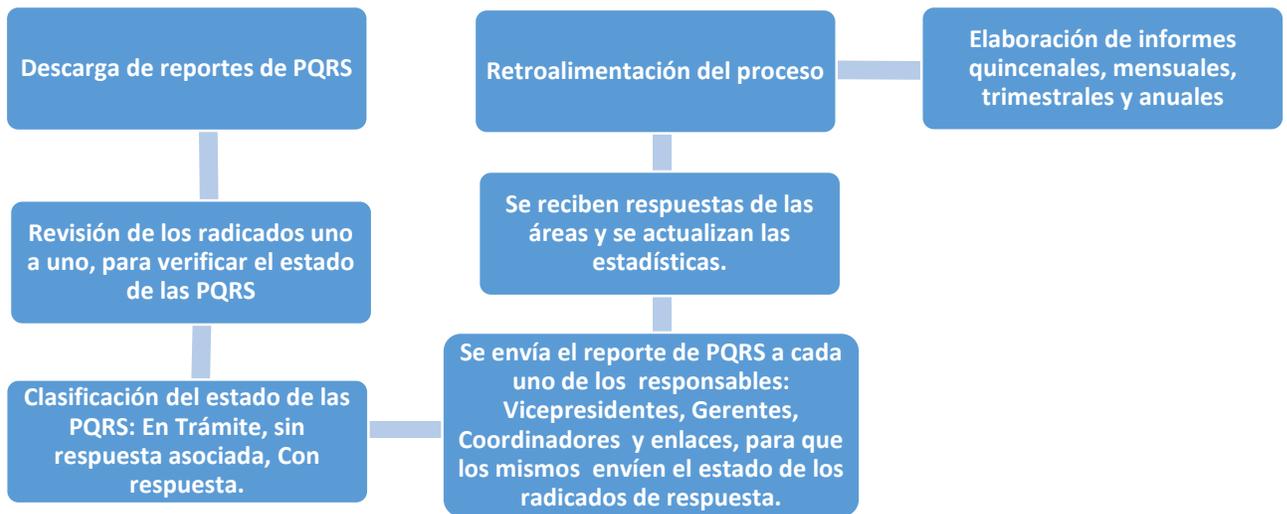
El Grupo de Participación Ciudadana y Comunicaciones (**GPCC**) es uno de los responsables del proceso de **ATENCIÓN INTEGRAL Y SERVICIOS A GRUPOS DE INTERÉS**, y sus funciones están dirigidas al seguimiento, gestión y análisis de las PQRS de la entidad a nivel nacional.

**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:

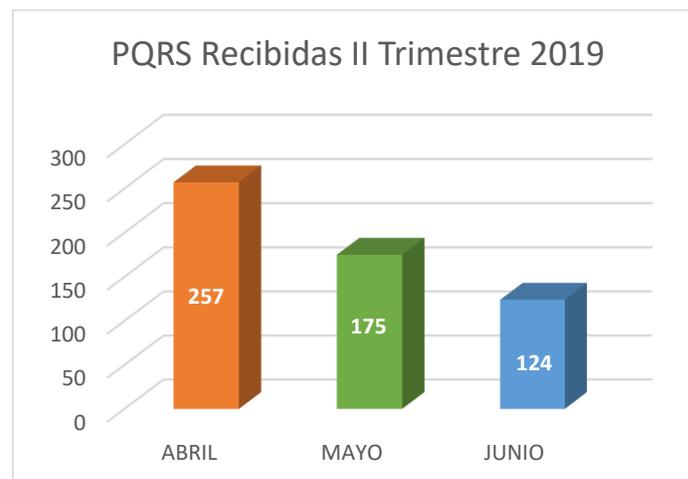




## 8. INFORMACIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS)

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

Durante el periodo comprendido entre el 1° de abril y 30° de junio de 2019 fueron recibidas en la Agencia Nacional de Minería a través del SGD un total de **556** PQRS, distribuidas así: abril **257**, mayo **175** y junio **124**. El contenido de esta información fue evaluada con corte a 30 de junio de 2019.



Con relación a la tipificación, el mayor número de solicitudes PQRS recibidas se encuentran relacionadas con las peticiones generales y de información, con un porcentaje del 62.23%, seguida de las consultas con un 17.09%, felicitaciones 14.03%, quejas con un 4.5%, sugerencias con un 1.44% y reclamo con un 0.72%.

Modalidad de Petición	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	%
Petición	159	109	78	346	62.23%
Queja	6	16	3	25	4.50%
Reclamo	1	1	2	4	0.72%
Sugerencias	4	1	3	8	1.44%
Felicitaciones	26	41	11	78	14.03%
Consultas	61	7	27	95	17.09%
<b>Total</b>	<b>257</b>	<b>175</b>	<b>124</b>	<b>556</b>	<b>100.00%</b>

## 9. MODALIDADES MÁS UTILIZADAS

De acuerdo con las diferentes modalidades de comunicación, la más utilizada por los ciudadanos fue la petición de interés general y/o particular, petición de información y solicitud de copias las cuales sumadas alcanzan un 62.23%.



## 10. ESTADÍSTICA POR CANALES DE ATENCIÓN

Durante el segundo trimestre de 2019, el canal más utilizado para la radicación de solicitudes, fue el formulario electrónico PQRS de la página web con un 78.42%, seguido de las ventanillas de la Sede Central y Puntos de Atención Regional con un 12.77% y por último el buzón de sugerencias recibió un 8.81% de las solicitudes recibidas por la entidad.

CANAL	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	%
Web	164	161	111	436	78.42%
Ventanilla	64	7	0	71	12.77%
Buzón de Sugerencias	29	7	13	49	8.81%
<b>TOTAL</b>	<b>257</b>	<b>175</b>	<b>124</b>	<b>556</b>	<b>100%</b>



## 11. BUZÓN DE SUGERENCIAS

El procedimiento de Gestión de PQRS indica que se debe realizar la apertura de los Buzones de Sugerencias de la Sede Central y los Puntos de Atención Regional. Para ambos casos se realiza el levantamiento del acta correspondiente a las comunicaciones que se reciben, tanto en Bogotá como en los diferentes Puntos de Atención Regional “PAR”, donde los

enlaces son los encargados de dicha tarea. La información recopilada es remitida a la oficina del Grupo de Participación Ciudadana y Comunicaciones con el fin de llevar a cabo la respectiva consolidación y gestión estadística.

El Grupo de Participación Ciudadana y Comunicaciones como responsable de este procedimiento, es el encargado de digitalizar y enviar las comunicaciones para que sean radicadas por el funcionario competente y a su vez éste les asigne un radicado de entrada y una dependencia con el objetivo de que éste gestione la respuesta.

### 11.1 Análisis de datos Buzón de Sugerencias

De acuerdo a la información recopilada y analizada durante el segundo trimestre de 2019 se evidencia que los ciudadanos y demás grupos de interés hacen uso de los buzones de sugerencias, con un resultado del 89% de felicitaciones, 7% de sugerencias y 2% referente tanto a quejas como a peticiones.





## 12. DESCRIPCIÓN DE QUEJAS

### ABRIL

Durante el mes de abril se recibieron en la ANM un total de 6 comunicaciones catalogadas como quejas las cuales se describen así:

- Problemática en el desarrollo del proyecto minero
- Amparo administrativo (Esta queja hace referencia a la demora para llevar a cabo el mismo).
- Queja disciplinaria por silencio positivo en un título minero (la cual se recibe dos veces y se genera un radicado para cada una)
- Imposibilidad de obtener certificado de registro minero.
- Hace referencia a la no respuesta a derecho de petición.

### MAYO

Durante el mes de mayo se recibieron un total de 16 quejas de las cuales 11 hacen referencia tanto al mismo usuario y asunto, el cual trata de que el usuario no ha recibido copias solicitadas de un expediente minero. De las comunicaciones restantes catalogadas por los usuarios como quejas 4 se refieren a minería ilegal y no a acciones indebidas por parte de la ANM.

## JUNIO

En el mes de junio se recibieron 3 quejas, de las cuales dos fueron interpuestas por el mismo usuario y hacen referencia a la falta de respuesta oportuna a una PQRS, la restante ingresa por el buzón de sugerencias de la oficina de información al minero.

### 13. ESTADÍSTICA CONSOLIDADA DEL SEGUNDO TRIMESTRE DE 2019

La estadística final del segundo trimestre de 2019, se llevó a cabo bajo una revisión uno a uno de los radicados y los reportes recibidos por parte de las Vicepresidencias/Enlaces, debido a los inconvenientes presentados en el sistema SGD, y ante la dificultad de los funcionarios para asociar las respuestas a los radicados de entrada en el aplicativo vigente. 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, gerentes, coordinadores, enlaces y servidores 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	%
<b>ABRIL</b>	257	194	75%	63	25%
<b>MAYO</b>	175	114	65%	61	35%
<b>JUNIO</b>	124	67	54%	57	46%
<b>TOTAL</b>	<b>556</b>	<b>375</b>	<b>67.45%</b>	<b>181</b>	<b>32.55%</b>

### 14. PQRS ASIGNADAS A LAS DEPENDENCIAS

A continuación, se detalla el total de peticiones radicadas y asignadas a cada una de las dependencias de la ANM, durante el segundo trimestre de 2019.

#### 14.1 Estadísticas de PQRS por mes – ABRIL

INFORME POR PROCESO - ABRIL 2019					
PROCESO	TOTAL RECIBIDAS	CON RESPUESTA ASOCIADA	%	SIN RESPUESTA ASOCIADA	%
SEGUIMIENTO Y CONTROL	182	150	82%	32	18%
ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	14	14	100%	0	0%
CONTRATACIÓN Y TITULACIÓN	45	21	47%	24	53%
PROMOCIÓN Y FOMENTO	8	1	13%	7	88%
PRESIDENCIA	8	8	100%	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>257</b>	<b>194</b>	<b>75%</b>	<b>63</b>	<b>25%</b>

#### 14.2 Estadísticas de PQRS por mes – MAYO

INFORME POR PROCESO - MAYO 2019					
PROCESO	TOTAL RECIBIDAS	CON RESPUESTA ASOCIADA	%	SIN RESPUESTA ASOCIADA	%
SEGUIMIENTO Y CONTROL	97	67	69%	30	31%
ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	10	10	100%	0	0%
CONTRATACIÓN Y TITULACIÓN	58	31	53%	27	47%
PROMOCIÓN Y FOMENTO	7	3	43%	4	57%
PRESIDENCIA	3	3	100%	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>175</b>	<b>114</b>	<b>65%</b>	<b>61</b>	<b>35%</b>

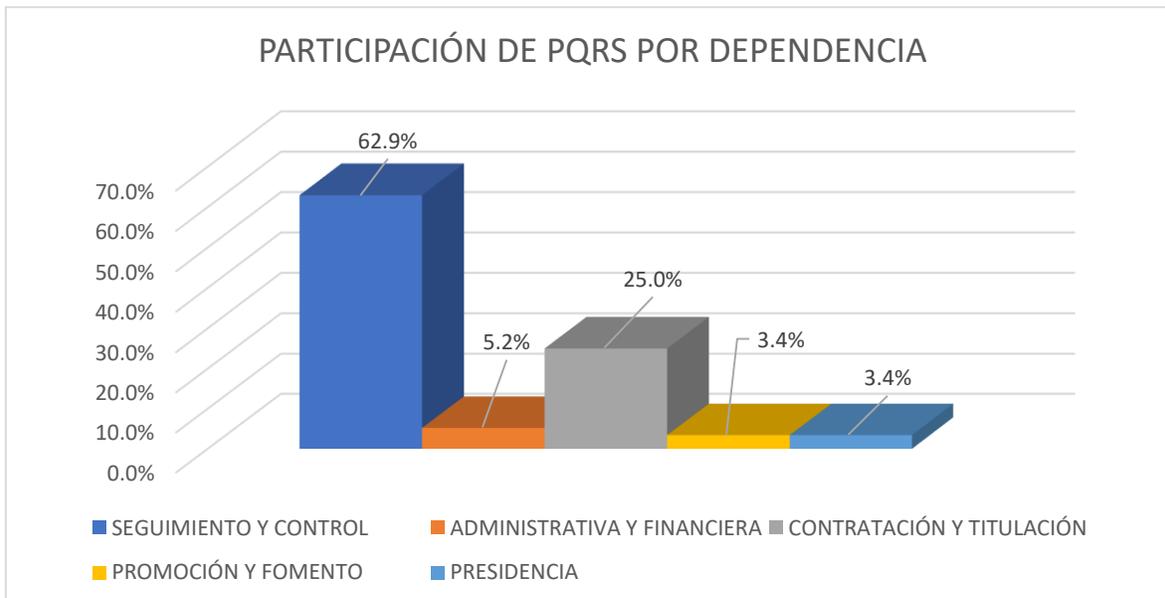


### 14.3 Estadísticas de PQRS por mes – JUNIO

INFORME POR PROCESO - JUNIO 2019					
PROCESO	TOTAL RECIBIDAS	CON RESPUESTA ASOCIADA	%	SIN RESPUESTA ASOCIADA	%
SEGUIMIENTO Y CONTROL	71	44	62%	27	38.03%
ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	5	3	60%	2	40.00%
CONTRATACIÓN Y TITULACIÓN	36	12	33%	24	66.67%
PROMOCIÓN Y FOMENTO	4	2	50%	2	50.00%
PRESIDENCIA	8	6	75%	2	25.00%
<b>TOTAL</b>	<b>124</b>	<b>67</b>	<b>54%</b>	<b>57</b>	<b>45.97%</b>

### 14.4 Estadísticas de PQRS por dependencia

Del total de PQRS recibidas la dependencia que tiene mayor participación es la Vicepresidencia de Seguimiento y Control con el 62.9% de las solicitudes recibidas, seguida por la Vicepresidencia de Contratación y Titulación Minera con el 25%, Vicepresidencia Administrativa y Financiera con un 5.2%, Presidencia y Promoción y Fomento con un 3.4%



Del total de PQRS recibidas, las solicitudes más requeridas fueron *solicitudes de información*.

## 14.5 Seguimiento de respuestas a PQRS recibidas

### 14.5.1 Estado de Respuestas

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

INFORME POR PROCESO - TOTAL II TRIMESTRE 2019					
PROCESO	TOTAL RECIBIDAS	CON RESPUESTA ASOCIADA	%	SIN RESPUESTA ASOCIADA	%
SEGUIMIENTO Y CONTROL	350	261	74.57%	89	25.43%
ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	29	27	93.10%	2	6.90%
CONTRATACIÓN Y TITULACIÓN	139	64	46.04%	75	53.96%
PROMOCIÓN Y FOMENTO	19	6	31.58%	13	68.42%
PRESIDENCIA	19	17	89.47%	2	10.53%
<b>TOTAL</b>	<b>556</b>	<b>375</b>	<b>67.45%</b>	<b>181</b>	<b>32.55%</b>

## 15. ANÁLISIS COMPARATIVO DE PQRS RECIBIDAS EN RELACIÓN CON EL SEGUNDO TRIMESTRE DEL AÑO ANTERIOR (2018).

El comportamiento de las PQRS correspondientes al segundo trimestre de 2019, presenta una disminución de las comunicaciones de aproximadamente a un 21,58% de las PQRS reportadas en el Sistema de Gestión Documental consideradas como PQRS, respecto al segundo trimestre de 2018.

En el porcentaje de las PQRS pendientes se evidencia una mejora considerable ya que para el segundo trimestre de 2018 éstas correspondían a un 40% y para el segundo trimestre de 2019 se reporta un 32.55% en PQRS pendientes.



Se debe considerar que, para la fecha de corte del trimestre, un 68% de las solicitudes pendientes se encontraban dentro de los términos para dar respuesta.

### Comparativo Segundo Trimestre 2018 - Segundo Trimestre 2019



## 16. DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS PQRS

El siguiente cuadro muestra la distribución de ingreso de las PQRS, por ciudades en las que la Agencia Nacional de Minería tiene Puntos de Atención Regional. Se incluye también la Sede Central.

El GPCC puede establecer el origen de las PQRS de acuerdo a la composición del número de radicado. Este contiene el código de la Regional.

Las PQRS que están asignadas a los PAR, son reportadas tanto a los Coordinadores de los puntos, como a la Vicepresidencia de Seguimiento y Control, con ellos trabajamos de la mano para la consolidación de información y seguimiento a las respuestas dentro de los términos de ley.

CÓDIGO PAR	CIUDAD	CANTIDAD	% DEL TOTAL
1000	Web/Contáctenos	436	78.42%
904	Ibagué	69	12.41%
550	Sede Central	26	4.68%
901	Bucaramanga	8	1.44%
908	Pasto	8	1.44%
907	Cali	5	0.90%
903	Medellín	4	0.72%
<b>TOTAL</b>		<b>556</b>	<b>100.00%</b>

## 17. CONTROL Y SEGUIMIENTO

El Grupo de Participación Ciudadana y Comunicaciones lleva el control de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, formuladas ante la ANM, a través del aplicativo SGD Sistema de Gestión Documental.

Es importante tener en cuenta que de acuerdo con la información arrojada por el SGD y el seguimiento en el consolidado manual, realizado por el Grupo de Participación Ciudadana y Comunicaciones, al momento del corte (30 de junio de 2019) para la preparación del informe, el 32,55% de los radicados aparecen como pendientes de respuesta y un 68% de estos dentro de los términos de respuesta.

En cuanto al control y seguimiento a las peticiones formuladas ante la Agencia Nacional de Minería, se hace seguimiento con el envío de correos electrónicos al responsable del documento, se envía con copia al superior inmediato, con el fin de que la respuesta se emita en los términos legales. Así mismo, se realizan llamadas para hacer más efectivo el control.

Se actualiza a diario la base de datos reportada en el SGD, con el fin de llevar un reporte de las respuestas y radicados de salida de las PQRS, generando estadísticas con mayor frecuencia para mantener actualizada la información en la base de datos agrupada por Vicepresidencias.

## 18. ACTIVIDADES DE SEGUIMIENTO

- El Grupo de Participación Ciudadana y Comunicaciones lleva el control de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, formuladas en la ANM, a través del aplicativo SGD.
- Se actualiza de manera manual la base de datos reportada en el Sistema de Gestión Documental, en el periodo comprendido entre el 1 de abril y el 30 de junio de 2019. Lo anterior con el fin de llevar un control del nombre del funcionario y/o servidor público que tiene asignada la PQRS, radicado de salida, los cuales no han sido asociados de manera correcta generando estadísticas con mayor frecuencia para mantener actualizada la información de la base de datos agrupada por Vicepresidencias.

- Se realizan reportes periódicos a las diferentes Vicepresidencias y enlaces con el fin de hacer una difusión de los mismos, enviando reportes semanales por medio del correo institucional de las PQRS recibidas y su gestión
- Se realiza seguimiento a cada uno de los radicados de entrada, enviando un correo personalizado al funcionario y/o servidor público competente de la PQRS pendiente (sin respuesta asociada) con el fin de obtener un último informe por mes actualizado.
- Se consolidan los datos estadísticos PQRS para adelantar el informe trimestral del 1 de abril al 30 de junio, realizando un análisis por Vicepresidencia, generando un reporte de acciones de mejora por parte de los funcionarios y/o servidores públicos en la atención de PQRS de la ANM.
- 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 fin que se resuelvan en el menor tiempo posible.
- Se continúan las mesas de trabajo con la Oficina de Tecnología e Información con el fin de generar mejoras a corto plazo en la gestión electrónica de las PQRS de la Entidad.

#### **19. DIFICULTADES DE SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN DE PQRS**

- Actualmente la comunicación de salida electrónica no funciona, impidiendo que las respuestas a estos radicados se puedan consultar en tiempo real dentro del sistema. Lo anterior dificulta la consolidación de la información debido a que los radicados de respuesta se deben solicitar uno a uno a cada funcionario.
- Se evidenció que en ocasiones el formulario de la página web pierde funcionalidad con el SGD, aun así se generan radicados pero sin el contenido de la solicitud por parte del usuario.
- Se continúa generando estadísticas de manera manual: El Sistema de Gestión documental no genera reportes del tiempo en el que se da respuesta a una solicitud PQRS, esto hace que las estadísticas se desarrollen de manera manual tomando más



tiempo para el desarrollo de los informes de gestión y arrojando cifras con un importante margen de error.

- Información desactualizada en el SGD: En este momento no es posible determinar la fecha en la que salen las respuestas de la Entidad, lo que impide obtener un dato acertado acerca del cumplimiento de los tiempos de ley. Es de notar que dicha información es de absoluta relevancia para los informes presentados a los entes de control.
- Incidencias presentadas en la plataforma tecnológica vigente: conjuntamente con la oficina de Tecnología e Información, se viene trabajando en la mejora del Sistema con el fin de obtener un reporte automático de PQRS con los datos más relevantes para la realización de informes de gestión. Este reporte se encuentra en producción y constantemente se realizan pruebas para que la OTI realice los respectivos ajustes; desde el Grupo de Participación Ciudadana y Comunicación se continúa realizando un trabajo manual, revisando uno a uno los radicados marcados como PQRS que ingresan a la ANM.

## **20. ACCIONES DE MEJORA:**

- Junto con los encargados del soporte de ORACLE, se realizan pruebas de las comunicaciones electrónicas para solucionar los siguientes inconvenientes:
  - Las comunicaciones electrónicas no permite concluir el flujo
  - El flujo iniciado no cierra el inicial.
  - El número de radicado no aparece en la bandeja de todos los usuarios.
  - El trámite no deja asociar la solicitud de entrada con la respuesta de salida.
  - En la actividad de gestionar comunicación, el trámite de la comunicación electrónica no deja asociar la entrada con la salida.
- Realizar campañas de sensibilización dirigidas a los funcionarios y/o servidores públicos de la ANM para que asocien la respuesta de manera correcta en el SGD, con el fin de reducir los radicados con vencimientos de términos, generando mayor pertinencia por parte de los competentes frente a la atención y gestión de las PQRS.
- Continuar realizando mesas de trabajo con la Oficina de Tecnología e Información con el objetivo de que los reportes desplieguen la información requerida para el seguimiento de PQRS



- Compromiso de 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 fin de que estén al día con los radicados asignados.
- Si la comunicación no es competencia del grupo, dar traslado de manera inmediata al responsable asignado para que se pueda dar respuesta dentro de los términos.
- Dar importancia a los correos de reportes de PQRS sin respuesta asociada enviados periódicamente por el Grupo de Participación Ciudadana y Comunicaciones a través del correo [pqrs@anm.com](mailto:pqrs@anm.com) e informar por ese mismo medio los avances conseguidos.
- Realizar seguimiento continuo a las modificaciones de las TRD, en aras de verificar el cumplimiento de los términos establecidos de acuerdo al contenido de las PQRS.

Julio de 2019, Grupo de Participación Ciudadana y Comunicaciones.

