

Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias Tercer Trimestre 2019

GRUPO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y COMUNICACIONES
Octubre de 2019



El futuro
es de todos

Minenergía

GRUPO DE PARTICIPIACIÓN CIUDADANA Y COMUNICACIONES

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS) TERCER 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 tercer trimestre de 2019
14. PQRS asignadas a las dependencias
 - 14.1 Estadísticas de PQRS por mes – Julio
 - 14.2 Estadísticas de PQRS por mes – Agosto
 - 14.3 Estadísticas de PQRS por mes – Septiembre
 - 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 tercer trimestre del año anterior (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 durante el tercer trimestre de 2019 en materia de cumplimiento a las 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 2019.

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
Radicador web	Formulario electrónico Web	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 y mediante la funcionalidad de consulta, se puede verificar el estado del trámite de la solicitud.
Correo Contáctenos	Correo electrónico	contactenos@anm.gov.co	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 tercer trimestre de 2019, (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 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.

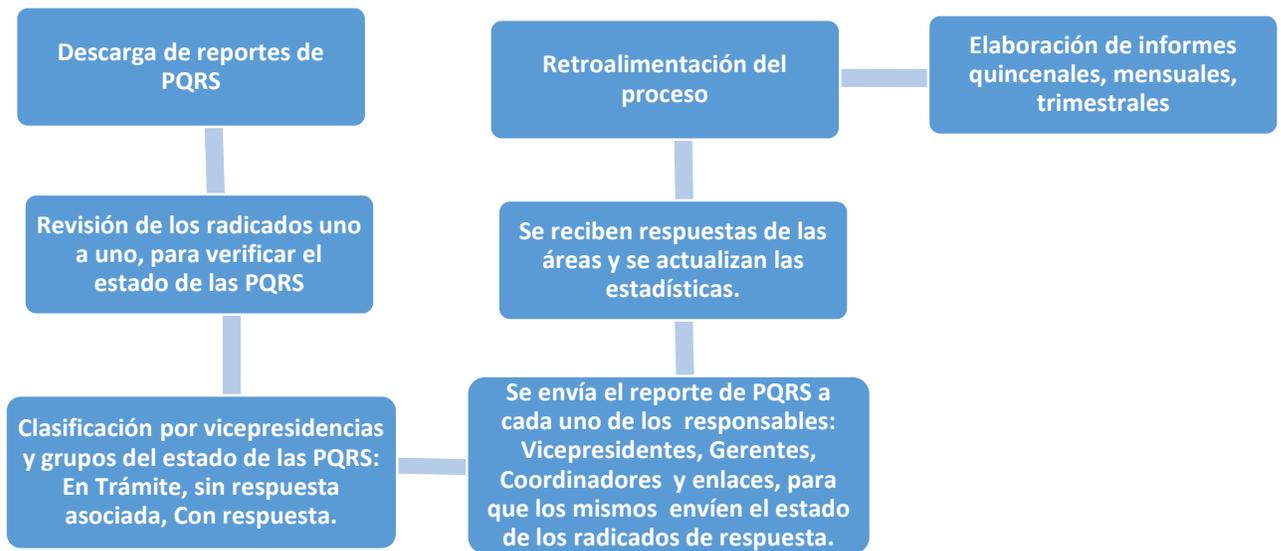
6. ALCANCE

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

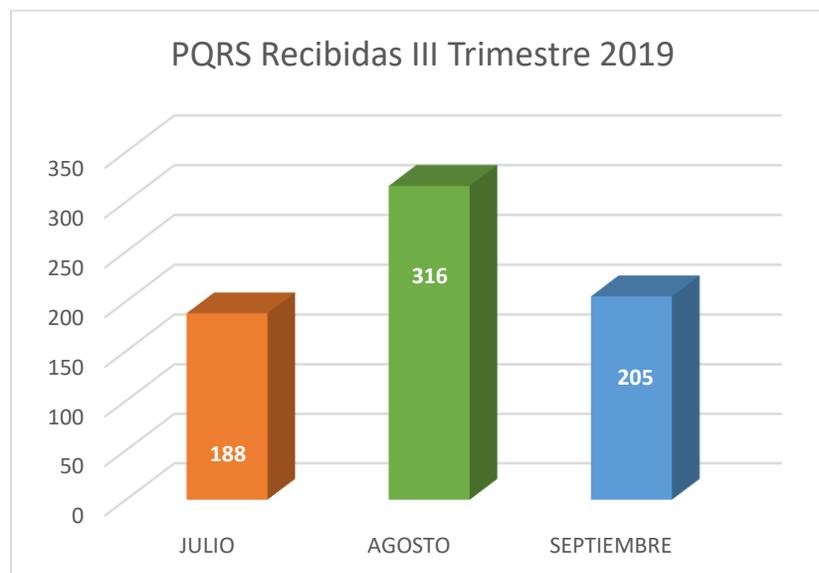
El Grupo de Participación Ciudadana y Comunicaciones designado al seguimiento de PQRS trabaja bajo la siguiente metodología:



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 julio y 30° de septiembre de 2019 fueron recibidas en la Agencia Nacional de Minería a través del SGD un total de **709** PQRS, distribuidas así: julio **188**, agosto **316** y septiembre **205**. El contenido de esta información fue evaluada con corte a 30 de septiembre de 2019.



Con relación a la tipificación, el mayor número de solicitudes PQRS recibidas se encuentran relacionadas con las peticiones en cuanto a solicitudes de copias y de información documentada con un porcentaje del 74.47%, seguida de las consultas con un 18.48%, quejas 2.40%, reclamos con un 2.26%, felicitaciones con un 1.86% y sugerencias con un 0.56%.

Modalidad de Petición	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL	%
Petición	143	248	137	528	74.47%
Queja	5	7	5	17	2.40%
Reclamo	6	1	9	16	2.26%
Sugerencias	3	-	1	4	0.56%
Felicitaciones	-	13	-	13	1.83%
Consultas	31	47	53	131	18.48%
Total	188	316	205	709	100.00%

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 suman un porcentaje de 74.47%.

MODALIDAD MÁS UTILIZADA



10. ESTADÍSTICA POR CANALES DE ATENCIÓN

Durante el tercer trimestre de 2019, el canal más utilizado para la radicación de solicitudes, fue el formulario electrónico PQRS de la página web con un 53.88%, seguido de la atención por ventanilla de la Sede Central y Puntos de Atención Regional con un 43.58% y por último el buzón de sugerencias recibió un 2.54% de las solicitudes recibidas por la Entidad.

CANAL	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL	%
Web	97	137	148	382	53.88%
Ventanilla	87	166	56	309	43.58%
Buzón de Sugerencias	4	13	1	18	2.54%
TOTAL	188	316	205	709	100%

RECIBIDAS POR CANALES DE ATENCIÓN



11. BUZÓN DE SUGERENCIAS

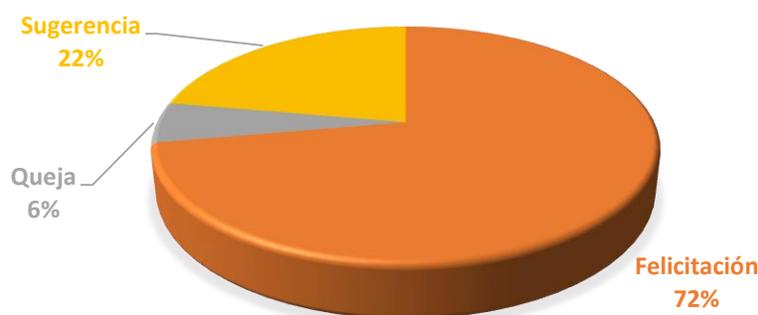
El procedimiento de Gestión de PQRS indica que se debe realizar frecuentemente apertura a los Buzones de Sugerencias de la Sede Central y los Puntos de Atención Regional. Para ambos casos se realiza el levantamiento del acta correspondiente a las comunicaciones que se reciben, tanto en Bogotá como en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

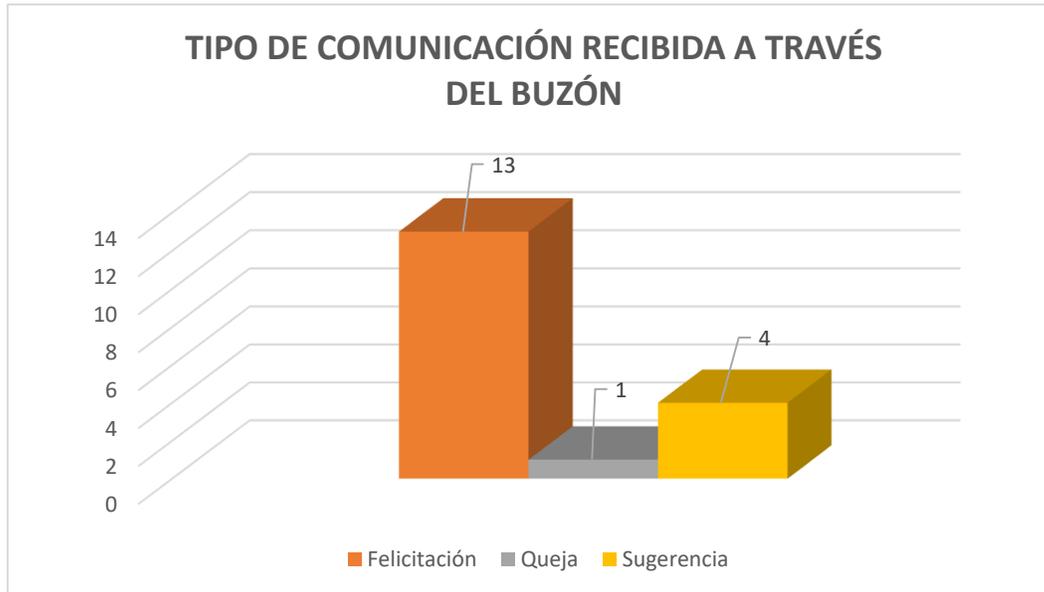
El Grupo de Participación Ciudadana y Comunicaciones como responsable de este procedimiento, es el encargado de digitalizar y enviar las comunicaciones para que sean radicadas por el funcionario competente y a su vez éste les asigne un radicado de entrada y una dependencia con el objetivo de que éste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

11.1 Análisis de datos Buzón de Sugerencias

Durante el tercer trimestre de 2019 el uso del buzón disminuyó en un 68% respecto al trimestre anterior, debido a que los usuarios prefieren utilizar los canales electrónicos que brinda la ANM. De acuerdo a la información recopilada y analizada durante el tercer trimestre de 2019 se evidencia que los ciudadanos y demás grupos de interés hacen uso de los buzones de sugerencias, con un resultado del 72% de felicitaciones, 22% de sugerencias y 6% quejas.

ESTADÍSTICA POR TIPO DE COMUNICACIÓN





12. DESCRIPCIÓN DE QUEJAS

JULIO

Durante el mes de julio se recibieron en la ANM un total de 5 comunicaciones registradas en el SGD como quejas, sin embargo 4 de ellas pertenecen a denuncias por minería ilegal y daños en propiedades. La restante hace referencia a la calidad de prestación del servicio en la Sede Central.

AGOSTO

Durante el mes de agosto se presentaron 7 quejas las cuales se describen a continuación:

- Queja por inicio de un proceso de cobro coactivo por parte de la ANM ante un usuario.
- Queja referente a licencia de explotación minera
- Denuncia catalogada por el usuario como queja, referente a extracción irregular de material de arrastre.
- Queja por incumplimiento de términos ante un derecho de petición
- Queja por solicitud de trámite sin respuesta
- Queja referente a la no entrega de una solución de fondo a un derecho de petición.

- Recurso de queja para solicitar una respuesta viable ante un derecho de petición.

SEPTIEMBRE

En el mes de septiembre se presentaron 5 comunicaciones catalogadas por los usuarios como quejas en el SGD, todas ellas interpuestas por la página web. A continuación se describen las quejas:

- Queja por ingreso fallido al aplicativo RUCOM.
- El usuario marca en el sistema la comunicación como queja referente a perturbación en su propiedad por explotación ilegal.
- Queja por radicado sin respuesta referente a trámite de inscripción de demanda.
- Queja que radica el usuario por suspensión de actividad de un título minero, por desanotación del área por parte de la ANM.
- Queja interpuesta por la demora en la delimitación de ARE.

Es importante resaltar que las quejas y/o denuncias son remitidas a las áreas correspondientes para su debido trámite.

13. ESTADÍSTICA CONSOLIDADA DEL TERCER TRIMESTRE DE 2019

La estadística final del tercer 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. 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 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	%
JULIO	188	153	81%	35	19%



AGOSTO	316	265	84%	51	16%
SEPTIEMBRE	205	101	49%	104	51%
TOTAL	709	519	73%	190	27%

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 tercer trimestre de 2019.

14.1 Estadísticas de PQRS por mes – JULIO

INFORME POR PROCESO - JULIO 2019					
PROCESO	TOTAL RECIBIDAS	CON RESPUESTA ASOCIADA	%	SIN RESPUESTA ASOCIADA	%
SEGUIMIENTO Y CONTROL	135	113	84%	22	16%
ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	9	9	100%	0	0%
CONTRATACIÓN Y TITULACIÓN	32	24	75%	8	25%
PROMOCIÓN Y FOMENTO	10	5	50%	5	50%
PRESIDENCIA	2	2	100%	0	0%
TOTAL	188	153	81%	35	19%

14.2 Estadísticas de PQRS por mes – AGOSTO

INFORME POR PROCESO - AGOSTO 2019					
PROCESO	TOTAL RECIBIDAS	CON RESPUESTA ASOCIADA	%	SIN RESPUESTA ASOCIADA	%
SEGUIMIENTO Y CONTROL	223	179	80%	44	20%



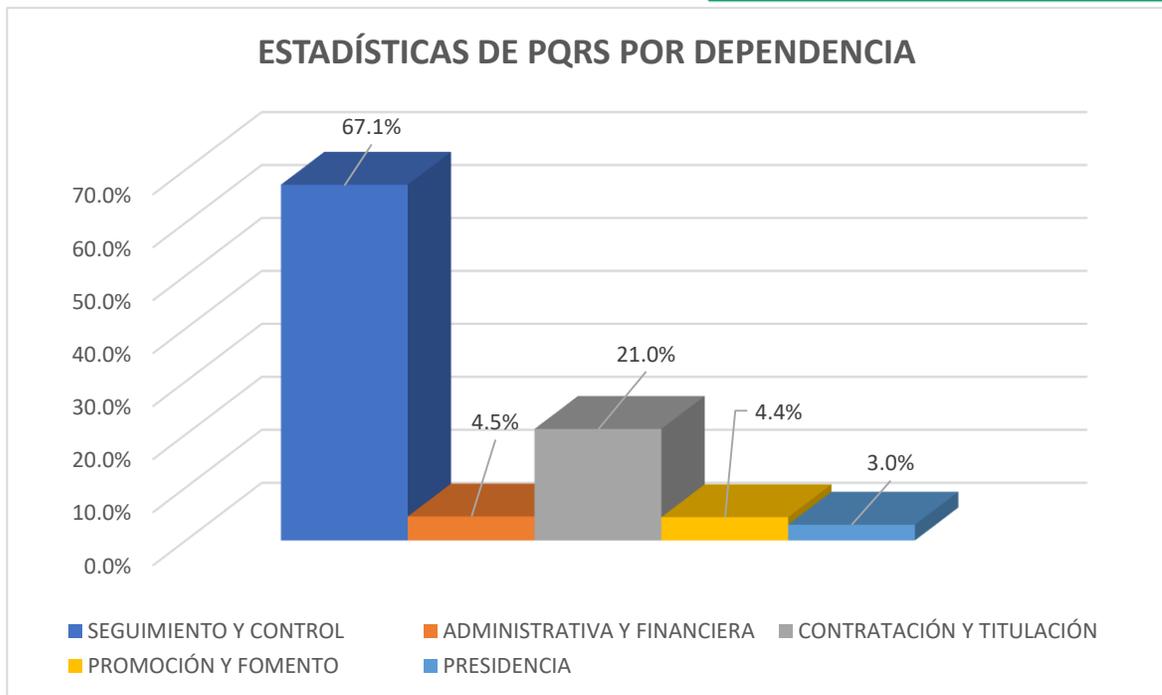
ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	14	14	100%	0	0%
CONTRATACIÓN Y TITULACIÓN	57	52	91%	5	9%
PROMOCIÓN Y FOMENTO	16	14	88%	2	13%
PRESIDENCIA	6	6	100%	0	0%
TOTAL	316	265	84%	51	16%

14.3 Estadísticas de PQRS por mes – SEPTIEMBRE

INFORME POR PROCESO - SEPTIEMBRE 2019					
PROCESO	TOTAL RECIBIDAS	CON RESPUESTA ASOCIADA	%	SIN RESPUESTA ASOCIADA	%
SEGUIMIENTO Y CONTROL	118	49	42%	69	58%
ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	9	9	100%	0	0%
CONTRATACIÓN Y TITULACIÓN	60	31	52%	29	48%
PROMOCIÓN Y FOMENTO	5	3	60%	2	40%
PRESIDENCIA	13	9	69%	4	31%
TOTAL	205	101	49%	104	51%

14.4 Estadísticas de PQRS por dependencia

La dependencia que atendió el mayor número de PQRS fue la Vicepresidencia de Seguimiento y Control con el 67.1% de las solicitudes recibidas, seguida por la Vicepresidencia de Contratación y Titulación Minera con el 21%, Vicepresidencia Administrativa y Financiera con un 4.5%, Promoción y Fomento con un 4.4% y Presidencia con un 3% de los requerimientos.



Del total de PQRS recibidas, las solicitudes más requeridas fueron **solicitudes de copias y 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 III TRIMESTRE 2019					
PROCESO	TOTAL RECIBIDAS	CON RESPUESTA ASOCIADA	%	SIN RESPUESTA ASOCIADA	%
SEGUIMIENTO Y CONTROL	476	341	71.64%	135	28.36%

ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	32	32	100.00%	0	0.00%
CONTRATACIÓN Y TITULACIÓN	149	107	71.81%	42	28.19%
PROMOCIÓN Y FOMENTO	31	22	70.97%	9	29.03%
PRESIDENCIA	21	17	80.95%	4	19.05%
TOTAL	709	519	73.20%	190	26.80%

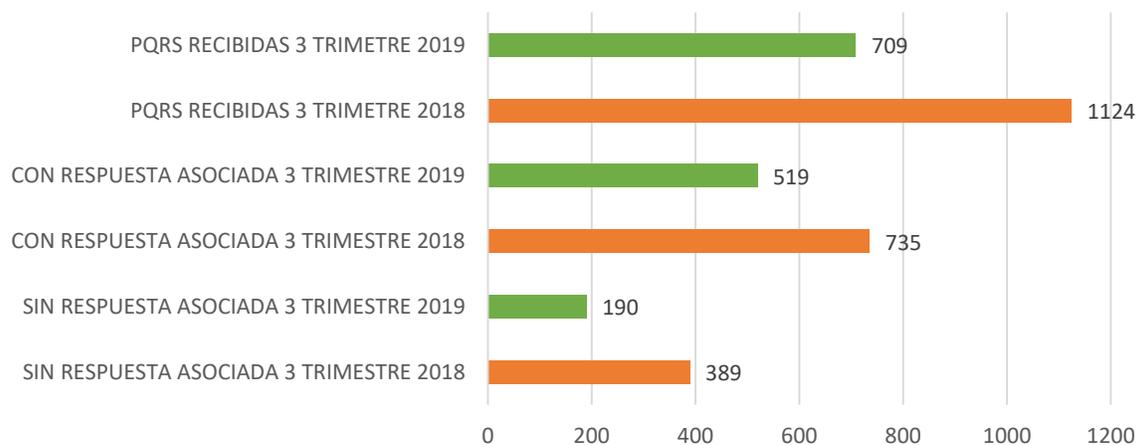
15. ANÁLISIS COMPARATIVO DE PQRS RECIBIDAS EN RELACIÓN CON EL TERCER TRIMESTRE DEL AÑO ANTERIOR (2018).

El comportamiento de las PQRS correspondientes al tercer trimestre de 2019, presenta una disminución de las comunicaciones de aproximadamente a un 37% de las PQRS reportadas en el Sistema de Gestión Documental consideradas como PQRS, respecto al tercer trimestre de 2018.

En el porcentaje de las PQRS pendientes se evidencia una mejora considerable ya que para el tercer trimestre de 2018 éstas correspondían a un 35% y para el tercer trimestre de 2019 el informe de gestión reporta un 26.80% en PQRS pendientes.

Cabe informar que, para la fecha de corte del trimestre, un 71% de las solicitudes pendientes se encontraban dentro de los términos para dar respuesta.

Comparativo Tercer Trimestre 2018 - Tercer Trimestre 2019



16. DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS PQRS

El siguiente cuadro muestra la distribución de ingreso de las PQRS por ciudades en las cuales 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	CIUDAD	CANTIDAD	% DEL TOTAL
1000	Web	382	53.9%
550	Sede Central	143	20.2%
901	Ibagué	60	8.5%
902	Medellín	34	4.8%
908	Pasto	25	3.5%
903	Nobsa	23	3.2%
905	Cali	13	1.8%
904	Bucaramanga	12	1.7%
909	Manizales	6	0.8%
912	Quibdó	6	0.8%
907	Cúcuta	4	0.6%
906	Valledupar	1	0.1%
TOTAL		709	100%

17. CONTROL Y SEGUIMIENTO

El Grupo de Participación Ciudadana y Comunicaciones lleva el seguimiento 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 de la realización del corte para la preparación del informe, el 26,55% de los radicados aparecen como pendientes de respuesta en el SGD con corte al 30 de septiembre de 2019 y un 71% 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.

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 julio y el 30 de septiembre 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 en aplicativo vigente, 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 julio al 30 de septiembre, 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 objetivo que se resuelvan en el menor tiempo posible.
- Se remitió a la Oficina de Tecnología e Información requerimientos que faciliten tanto la asociación de la respuesta en la herramienta SGD así como también el seguimiento de PQRS en el Sistema.

19. DIFICULTADES DE SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN DE PQRS

- Pese a que el SGD ya cuenta con la función de asociar la respuesta correctamente, 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.
- 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.
- 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.
- La no atención a los correos (alertas tempranas): Son pocas las dependencias que envían las respuestas solicitadas por el Grupo de Participación Ciudadana y Comunicaciones por medio del correo electrónico, esto dificulta la gestión puesto que bajan las estadísticas de respuesta a solicitudes.

20. ACCIONES DE MEJORA:

- Realizar seguimiento a los casos de uso solicitados a la Oficina de Tecnología e Información referentes a las mejoras de la herramienta SGD en cuanto la generación de reportes con la información más relevante y que apoye de manera directa la gestión de seguimiento a las solicitudes de PQRS.
- 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.
- 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 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.

Octubre de 2019, Grupo de Participación Ciudadana y Comunicaciones.

