

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

GRUPO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y COMUNICACIONES  
Enero de 2020



El futuro  
es de todos

Minenergía

## GRUPO DE PARTICIPIACIÓN CIUDADANA Y COMUNICACIONES

### INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS) CUARTO 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 cuarto trimestre de 2019
14. PQRS asignadas a las dependencias
  - 14.1 Estadísticas de PQRS por mes – Octubre
  - 14.2 Estadísticas de PQRS por mes – Noviembre
  - 14.3 Estadísticas de PQRS por mes – Diciembre
  - 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 cuarto 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 de la Entidad y el seguimiento ejercido por el Grupo de Participación Ciudadana y Comunicaciones durante el cuarto 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 octubre y el 31 de diciembre 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	<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 cuarto trimestre de 2019, (octubre, noviembre y diciembre) con el respectivo análisis y las recomendaciones pertinentes.

##### 4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Presentar la información sobre el estado de las PQRS de todas las áreas de la ANM.
2. Realizar un análisis general de la gestión de PQRS, identificando oportunidades de mejora y comunicando las acciones que se han llevado a cabo.
3. Contribuir con información para la toma de decisiones, a fin de mejorar la gestión de las PQRS y respuesta al ciudadano en general.
4. Dar a conocer las diferentes actividades realizadas por el Grupo de 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

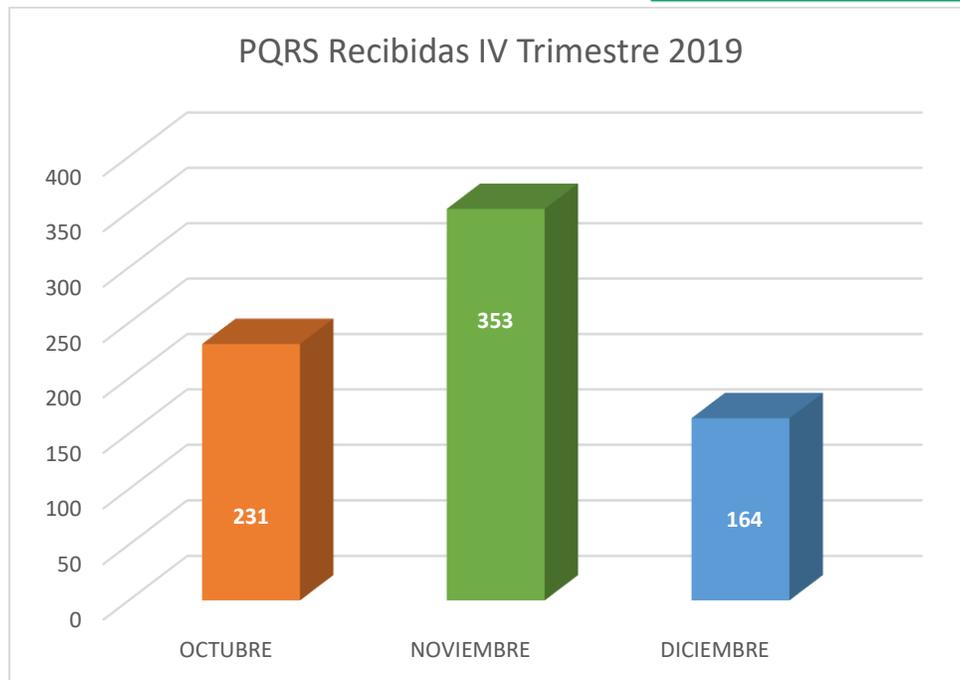
El Grupo de Participación Ciudadana y Comunicaciones designado al seguimiento de PQRS trabaja bajo la siguiente metodología:



## 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 octubre y 31° de diciembre de 2019 fueron recibidas en la Agencia Nacional de Minería, a través del SGD un total de **748** PQRS, distribuidas así: octubre **231**, noviembre **353** y diciembre **164**. El contenido de esta información fue evaluada con corte a 31 de diciembre de 2019.

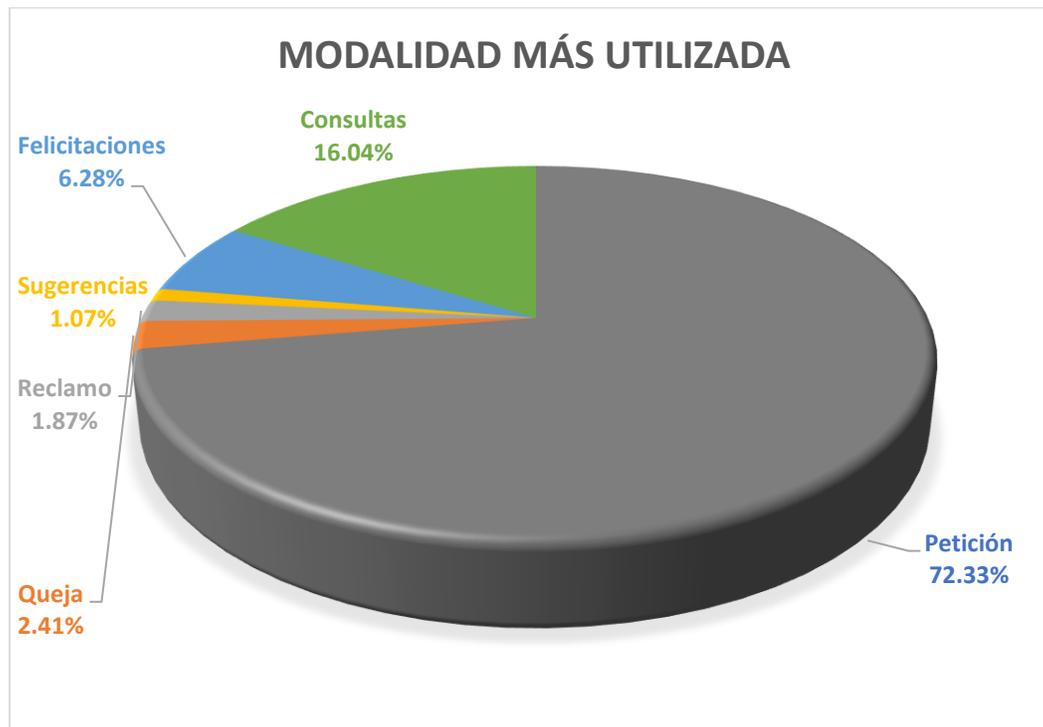


Haciendo referencia a la tipificación, el mayor número de solicitudes PQRS recibidas se relacionaron con peticiones en cuanto a solicitudes de copias y solicitudes de información con un porcentaje del 72.33%, seguida de las consultas con un 16.04%, felicitaciones 6.28%, quejas con un 2.41%, reclamo con un 1.87% y sugerencias con un 1.07%.

Modalidad de Petición	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL	%
Petición	144	272	125	541	72,33%
Queja	5	8	5	18	2,41%
Reclamo	2	10	2	14	1,87%
Sugerencias	8	-	-	8	1,07%
Felicitaciones	28	19	-	47	6,28%
Consultas	44	44	32	120	16,04%
<b>Total</b>	<b>231</b>	<b>353</b>	<b>164</b>	<b>748</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. Estas sumaron un porcentaje de 72.33%.



## 10. ESTADÍSTICA POR CANALES DE ATENCIÓN

Durante el cuarto trimestre de 2019, el canal más utilizado para la radicación de solicitudes, fue el formulario electrónico PQRS de la página web con un 54.81%, seguido de la atención por ventanilla de la Sede Central y Puntos de Atención Regional con un 37.43% y por último el Buzón de Sugerencias recibió un 7.75% de las solicitudes recibidas por la Entidad.

CANAL	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL	%
Web	112	196	102	410	54,81%
Ventanilla	85	133	62	280	37,43%
Buzón de Sugerencias	34	23	1	58	7,75%
<b>TOTAL</b>	<b>231</b>	<b>352</b>	<b>165</b>	<b>748</b>	<b>100%</b>



## 11. BUZÓN DE SUGERENCIAS

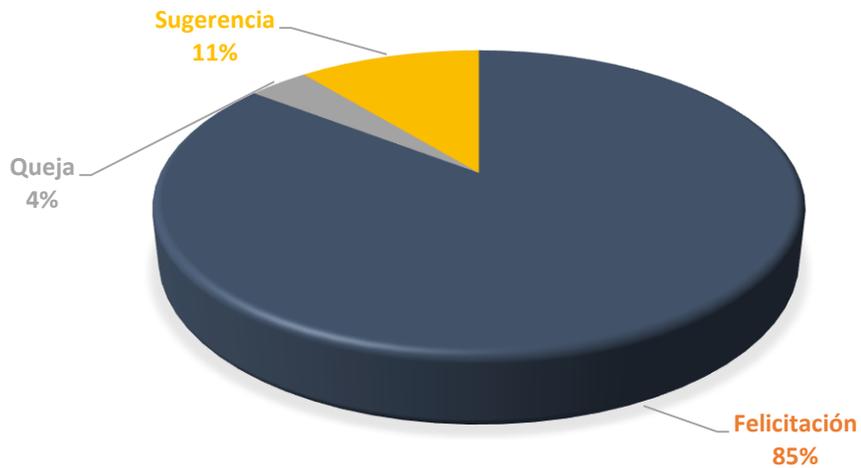
El procedimiento de Gestión de PQRS indica que se debe realizar frecuentemente apertura a los Buzones de Sugerencias de la Sede Central y los Puntos de Atención Regional. Para ambos casos se realiza el levantamiento del acta correspondiente a las comunicaciones que se reciben, tanto en Bogotá como en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

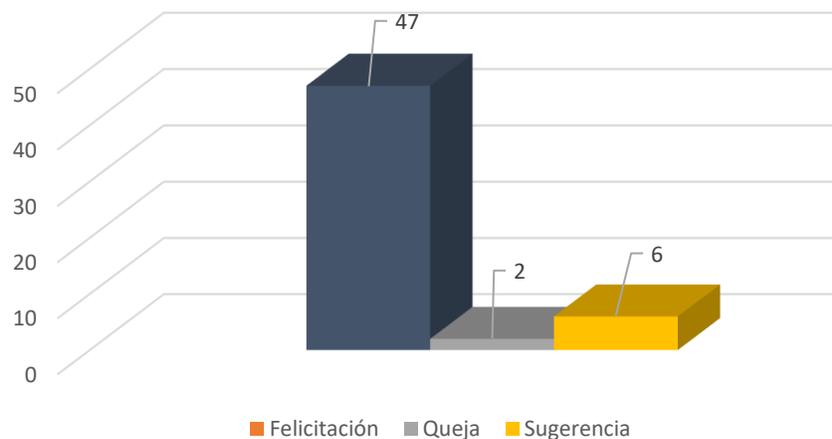
### 11.1 Análisis de datos Buzón de Sugerencias

Durante el cuarto trimestre de 2019 se evidencia que los ciudadanos y demás grupos de interés hacen uso de los buzones de sugerencias, con un resultado del 85% de felicitaciones, 11% de sugerencias y 4% quejas.

### ESTADÍSTICA POR TIPO DE COMUNICACIÓN



### SOLICITUDES RECIBIDAS POR BUZÓN



Es importante resaltar que los usuarios prefieren el uso del formulario PQRS que se encuentra en el sitio web de la Entidad.

Este canal se mantiene en constante revisión para mantener una permanente y adecuada atención a las comunicaciones que llegan a la Entidad por este medio.

## 12. DESCRIPCIÓN DE QUEJAS

### OCTUBRE

Durante el mes de octubre se recibieron en la ANM un total de 5 comunicaciones registradas en el SGD como quejas.

- Reitero de requerimiento
- Paso de mina por terreno privado
- Solicitud de contacto con un colaborador de la ANM
- Denuncia catalogada como queja por el usuario referente a un contrato minero
- Queja en la logística de un evento en el que participó a ANM, el usuario manifestó inconformidad, sin embargo, la Entidad no fue la responsable de organizarlo.

### NOVIEMBRE

Durante el mes de noviembre se presentaron 8 quejas las cuales se describen a continuación:

- Queja por problemas de contacto.
- Comunicación catalogada como queja por el usuario referente a labores mineras en zonas excluidas y restringidas en el municipio de Samacá.
- Queja sobre técnico.
- Queja relacionada con la solicitud de PIN.
- Queja por atención al usuario
- Queja referente a la no entrega de una solución de fondo a un derecho de petición.
- Queja por mala atención por parte un funcionario.
- Dos quejas por usuarios que tenían inconformidad con la velocidad de la red de internet en la Sede Central de la entidad al momento de utilizar las tabletas electrónicas al momento de realizar consultas de expedientes.



## DICIEMBRE

En el mes de diciembre se presentaron 5 comunicaciones catalogadas por los usuarios como quejas en el SGD:

- Queja en cuanto al funcionamiento de la plataforma de RUCOM para consultar el listado de barequeros.
- El usuario manifiesta falta de respuesta oportuna y de fondo a un recurso de apelación.
- El ciudadano manifiesta inconformidad con la creación de usuario en la ANM con su número de cédula.
- Queja referente a la solicitud de respuesta de un derecho de petición.
- Queja por falta de respuesta a derecho de petición

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

### 13. ESTADÍSTICA CONSOLIDADA DEL CUARTOTRIMESTRE DE 2019

La estadística final del cuarto 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	%
<b>OCTUBRE</b>	231	190	82%	41	18%
<b>NOVIEMBRE</b>	353	277	78%	76	22%
<b>DICIEMBRE</b>	164	89	54%	75	46%
<b>TOTAL</b>	<b>748</b>	<b>556</b>	<b>74%</b>	<b>192</b>	<b>26%</b>

## 14. 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 cuarto trimestre de 2019.

### 14.1 Estadísticas de PQRS por mes – OCTUBRE

INFORME POR PROCESO - OCTUBRE 2019					
PROCESO	TOTAL RECIBIDAS	CON RESPUESTA ASOCIADA	%	SIN RESPUESTA ASOCIADA	%
SEGUIMIENTO Y CONTROL	183	145	79%	38	21%
ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	6	6	100%	0	0%
CONTRATACIÓN Y TITULACIÓN	30	30	100%	0	0%
PROMOCIÓN Y FOMENTO	6	4	67%	2	33%
PRESIDENCIA	6	5	83%	1	17%
<b>TOTAL</b>	<b>231</b>	<b>190</b>	<b>82%</b>	<b>41</b>	<b>18%</b>

### 14.2 Estadísticas de PQRS por mes – NOVIEMBRE

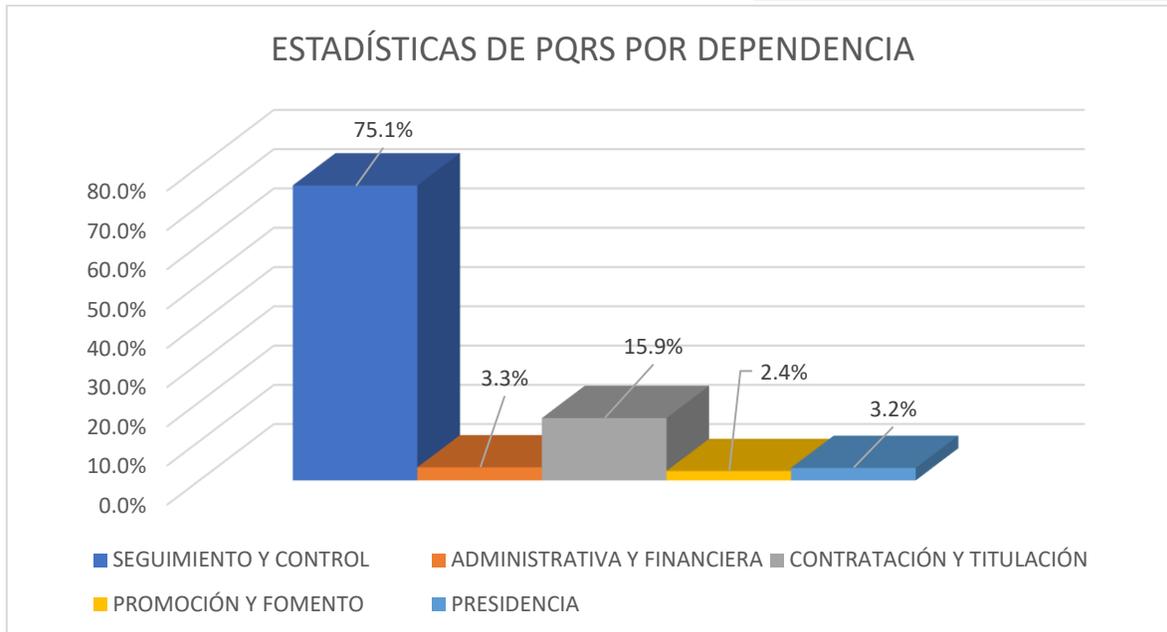
INFORME POR PROCESO - NOVIEMBRE 2019					
PROCESO	TOTAL RECIBIDAS	CON RESPUESTA ASOCIADA	%	SIN RESPUESTA ASOCIADA	%
SEGUIMIENTO Y CONTROL	269	207	77%	62	23%
ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	11	9	82%	2	18%
CONTRATACIÓN Y TITULACIÓN	53	47	89%	6	11%
PROMOCIÓN Y FOMENTO	11	7	64%	4	36%
PRESIDENCIA	9	7	78%	2	22%
<b>TOTAL</b>	<b>353</b>	<b>277</b>	<b>78%</b>	<b>76</b>	<b>22%</b>

### 14.3 Estadísticas de PQRS por mes – DICIEMBRE

INFORME POR PROCESO - DICIEMBRE 2019					
PROCESO	TOTAL RECIBIDAS	CON RESPUESTA ASOCIADA	%	SIN RESPUESTA ASOCIADA	%
SEGUIMIENTO Y CONTROL	110	65	59%	45	41%
ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	8	5	63%	3	38%
CONTRATACIÓN Y TITULACIÓN	36	15	42%	21	58%
PROMOCIÓN Y FOMENTO	1	0	0%	1	100%
PRESIDENCIA	9	4	44%	5	56%
<b>TOTAL</b>	<b>164</b>	<b>89</b>	<b>54%</b>	<b>75</b>	<b>46%</b>

### 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 75.1% de las solicitudes recibidas, seguida por la Vicepresidencia de Contratación y Titulación Minera con el 15,9%, Vicepresidencia Administrativa y Financiera con un 3.3%, Presidencia con un 3.2% y Promoción y Fomento con un 2.4% de las solicitudes.



## 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, evidenciando 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 IV TRIMESTRE 2019					
PROCESO	TOTAL RECIBIDAS	CON RESPUESTA ASOCIADA	%	SIN RESPUESTA ASOCIADA	%
SEGUIMIENTO Y CONTROL	562	417	74,20%	145	25,80%
ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	25	20	80,00%	5	20,00%
CONTRATACIÓN Y TITULACIÓN	119	92	77,31%	27	22,69%
PROMOCIÓN Y FOMENTO	18	11	61,11%	7	38,89%
PRESIDENCIA	24	16	66,67%	8	33,33%
<b>TOTAL</b>	<b>748</b>	<b>556</b>	<b>74,33%</b>	<b>192</b>	<b>25,67%</b>

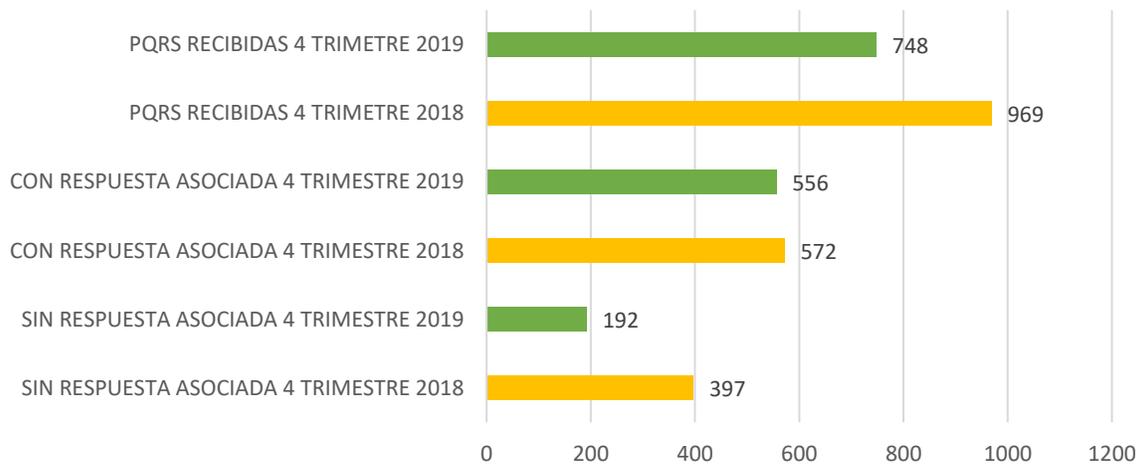
### 15. ANÁLISIS COMPARATIVO DE PQRS RECIBIDAS EN RELACIÓN CON AL CUARTO TRIMESTRE DEL AÑO ANTERIOR (2018).

La gestión de las solicitudes PQRS correspondientes al cuarto trimestre de 2019, presentaron una disminución de las comunicaciones de aproximadamente a un 22.81% de las PQRS reportadas en el Sistema de Gestión Documental consideradas como PQRS, respecto al cuarto trimestre de 2018.

En el porcentaje de las PQRS pendientes se evidencia una mejora considerable ya que para el cuarto trimestre de 2018 éstas correspondían a un 41% mientras que para el cuarto trimestre de 2019 el informe de gestión reporta un 25.47% en PQRS pendientes.

Es de aclarar que para la fecha de corte del trimestre, un 79% de las solicitudes pendientes se encontraban dentro de los términos para dar respuesta.

#### Comparativo Cuarto Trimestre 2018 - Cuarto 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 PAR	CIUDAD	CANTIDAD	% DEL TOTAL
100	Web	409	<b>54,68%</b>
550	Sede Central	154	<b>20,59%</b>
901	Ibagué	98	<b>13,10%</b>
908	Pasto	34	<b>4,55%</b>
907	Cúcuta	14	<b>1,87%</b>
902	Medellín	11	<b>1,47%</b>
904	Bucaramanga	8	<b>1,07%</b>
909	Manizales	5	<b>0,67%</b>
903	Nobsa	5	<b>0,67%</b>
906	Valledupar	4	<b>0,53%</b>
911	Cartagena	3	<b>0,40%</b>
905	Cali	2	<b>0,27%</b>
912	Quibdó	1	<b>0,13%</b>
<b>TOTAL</b>		<b>748</b>	<b>100%</b>

## 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 25,47% de los radicados aparecen como pendientes de respuesta en el SGD con corte a 31 de diciembre de 2019 y un 79% 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 de dar respuesta a la solicitud, se envía con copia al superior inmediato, con el fin de que la respuesta se emita en los términos establecidos en la normativa.

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 realizaron capacitaciones para la gestión de las comunicaciones por medio del Sistema de Gestión Documental, se dieron a conocer las funcionalidades y la importancia de la correcta asociación de las respuestas a las solicitudes que realizan los usuarios externos.
- Se actualizó de manera manual la base de datos reportada en el Sistema de Gestión Documental, en el periodo comprendido entre el 1 de octubre el 31 de diciembre de 2019. Lo anterior con el fin de llevar un control del nombre del funcionario y/o colaborador 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 consolidaron los datos estadísticos PQRS para adelantar el informe trimestral del 1 de octubre al 31 de diciembre de 2019, realizando un análisis por Vicepresidencia, generando un reporte de acciones de mejora por parte de los funcionarios y/o colaboradores 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.

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

- Se evidenció que algunas de las comunicaciones pierden el contenido de la información dificultando el seguimiento a las solicitudes, situación que se ha informado a la Oficina de Tecnología con el fin de estudiar los casos y resolverlos.
- Teniendo en cuenta que el aplicativo vigente 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 y algunas de las comunicaciones carecen de trazabilidad.
- Se continúan generando estadísticas de manera manual: El Sistema de Gestión Documental no genera reportes con la información mínima requerida para realizar un correcto análisis, esto hace que las estadísticas se desarrollen con información consolidada de manera manual, tomando de esta manera más tiempo para el desarrollo de los informes de gestión y arrojando en ocasiones datos con mayor margen de error.
- La herramienta SGD es intermitente y en ocasiones no permite visualizar los documentos por parte de los funcionarios competentes, lo cual impide dar respuesta a la solicitud. Estos solicitan al área encargada de radicar, las imágenes de las solicitudes, lo cual hace que el responsable de dar respuesta tome más días para realizar su gestión y entregar una respuesta al usuario.
- La no atención a los correos (alertas tempranas): Aunque los porcentajes de atención y respuesta a los correos por parte del GPCC han aumentado positivamente aún se evidencia falta de atención por parte de algunas dependencias, lo anterior dificulta la gestión puesto que hay respuestas que se emiten al usuario pero la trazabilidad no queda registrada en el aplicativo SGD y tampoco en la bandeja del correo institucional de PQRS.

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



- Realizar capacitaciones a los funcionarios y/o colaboradores que gestionan las comunicaciones en el Sistema de Gestión Documental para que asocien la respuesta de manera correcta.
- 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 las solicitudes con vencimiento 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 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.
- 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](mailto:pqrs@anm.com) e informar por ese mismo medio los avances conseguidos.

Enero de 2020, Grupo de Participación Ciudadana y Comunicaciones.

*Minería que construye país.*

