

Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias Primer Trimestre 2020

GRUPO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y COMUNICACIONES
Abril de 2020



El futuro
es de todos

Minenergía

GRUPO DE PARTICIPIACIÓN CIUDADANA Y COMUNICACIONES

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS) PRIMER TRIMESTRE DE 2020

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 primer trimestre de 2020
14. PQRS asignadas a las dependencias
 - 14.1 Estadísticas de PQRS por mes – Enero
 - 14.2 Estadísticas de PQRS por mes – Febrero
 - 14.3 Estadísticas de PQRS por mes – Marzo
 - 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 primer trimestre del año anterior (2019)
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 primer trimestre de 2020 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 enero y el 31 de marzo de 2020.

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 durante el primer trimestre de 2020, (enero, febrero y marzo) 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

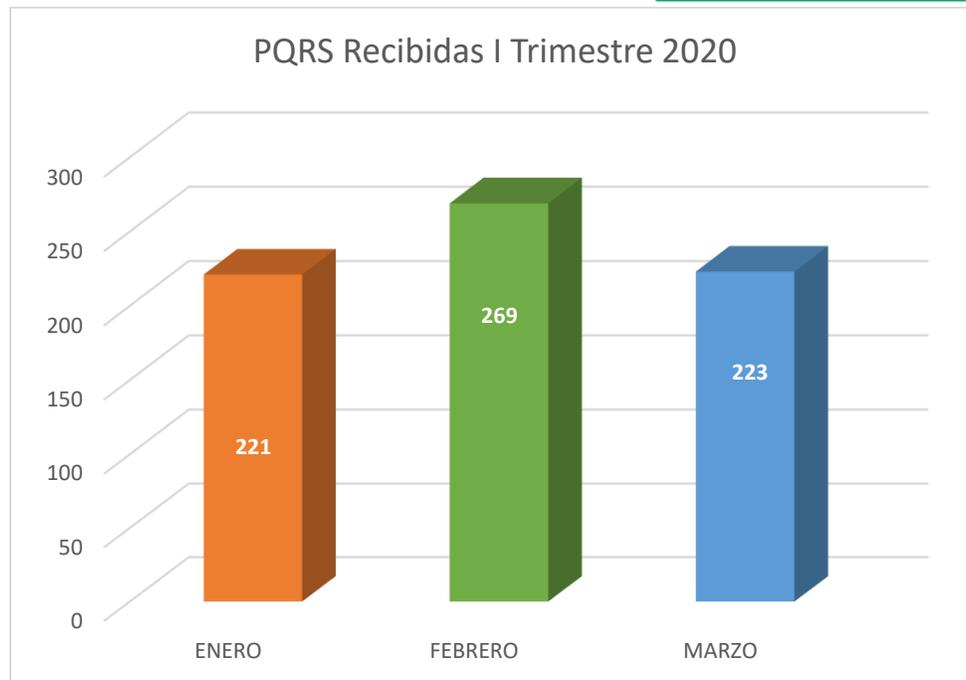
El Grupo de Participación Ciudadana y Comunicaciones designado al seguimiento de PQRS trabaja bajo la siguiente metodología:



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 enero y 31° de marzo de 2020 fueron recibidas en la Agencia Nacional de Minería a través del SGD un total de **713** PQRS, distribuidas así: enero **221**, febrero **269** y marzo **223**. El contenido de esta información fue evaluado con corte a 31 de marzo de 2020.



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 72.51%, seguida de las consultas con un 22.02%, quejas con 2.66%, reclamo con un 1.96%, sugerencias con un 0.56% y felicitaciones con un 0.28%.

Modalidad de Petición	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL	%
Petición	154	187	176	517	72,51%
Queja	4	7	8	19	2,66%
Reclamo	3	8	3	14	1,96%
Sugerencias	4	-	-	4	0,56%
Felicitaciones	-	2	-	2	0,28%
Consultas	56	65	36	157	22,02%
Total	221	269	223	713	100%

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 72.51%.



10. ESTADÍSTICA POR CANALES DE ATENCIÓN

Durante el primer trimestre de 2020, el canal más utilizado para la radicación de solicitudes, fue el formulario electrónico PQRS de la página web con un 66.20%, seguido de la atención por ventanilla de la Sede Central y Puntos de Atención Regional con un 33.10% y por último el buzón de sugerencias recibió un 0.70% de las solicitudes recibidas por la Entidad.

CANAL	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL	%
Web	145	159	168	472	66,20%
Ventanilla	72	110	54	236	33,10%
Buzón de Sugerencias	4	0	1	5	0,70%
TOTAL	221	269	223	713	100%



11. BUZÓN DE SUGERENCIAS

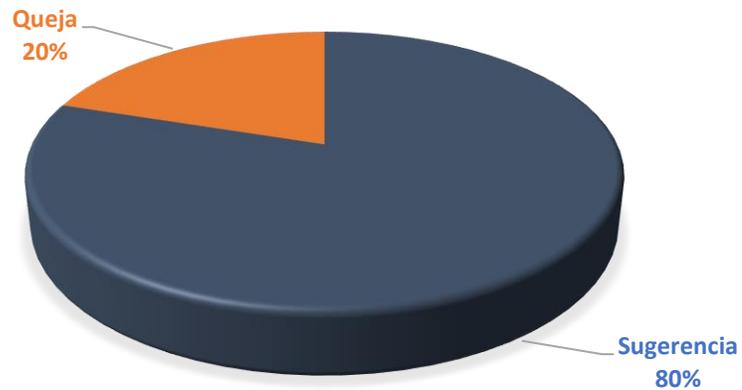
El procedimiento de Gestión de PQRS indica que se debe realizar frecuentemente apertura a los Buzones de Sugerencias de la Sede Central y los Puntos de Atención Regional. Para ambos casos se realiza el levantamiento del acta correspondiente a las comunicaciones que se reciben, tanto en Bogotá como en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

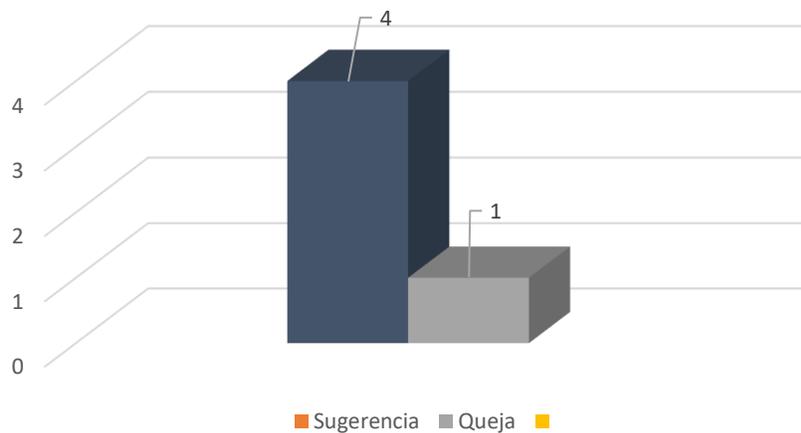
11.1 Análisis de datos Buzón de Sugerencias

Durante el primer trimestre de 2020 se evidencia que los ciudadanos y demás grupos de interés hacen uso de los buzones de sugerencias, con un resultado del 96% de sugerencias, y 4% en quejas.

ESTADÍSTICA POR TIPO DE COMUNICACIÓN



SOLICITUDES RECIBIDAS POR BUZÓN



Es importante resaltar que los usuarios durante este primer trimestre del año prefirieron realizar sus solicitudes a través de la radicación física y radicación electrónica por medio 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

Enero

Durante el mes de enero se recibieron en la ANM un total de 4 comunicaciones registradas en el SGD como quejas.

- No actualización de cupos mineros de subsistencia
- Comunicación marcada como queja por el usuario, pero se relaciona con la denuncia de explotación minera no autorizada.
- Reiteración solicitud devolución dinero a favor de titulares. Expediente contrato de concesión.
- Recibo de documentos sin número de radicado y dificultad con consulta de expediente.

Febrero

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

- Ausencia de funcionario en servicio de radicación de documentos.
- Comunicación marcada como queja por el usuario y que se debe a una explotación de mineros ilegales sobre mi título minero.
- Queja por falta de respuesta oportuna y de fondo a PQRS.
- Queja por la falta de funcionamiento de la plataforma RUCOM consulta de listado barequeros
- Comunicación marcada como queja por el usuario y que corresponde a una explotación ilegal de arenas.
- Información incompleta en radicado de respuesta.
- Negligencia funcionario ANM.

Marzo

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

- Queja por solicitud sin respuesta
- Queja por prestación de servicio para consultar información de títulos mineros.
- Atención referente a la información de expedientes mineros.
- Comunicación marcada como queja por parte del usuario y que corresponde a que le han sellado los trabajos de minería
- Reiteración de solicitud de paz y salvo de una concesión.
- Solicitud sin respuesta al usuario
- Comunicación marcada como queja por parte del usuario y que corresponde a una denuncia ante una situación de inseguridad en su predio.

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

13. ESTADÍSTICA CONSOLIDADA DEL PRIMER TRIMESTRE DE 2020

La estadística final del primer trimestre de 2020, 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	%
ENERO	221	194	88%	27	12%
FEBRERO	269	197	73%	72	27%

MARZO	223	120	54%	103	46%
TOTAL	713	511	72%	202	28%

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 primer trimestre de 2020.

14.1 Estadísticas de PQRS por mes – ENERO

INFORME POR PROCESO - ENERO 2020					
PROCESO	TOTAL RECIBIDAS	CON RESPUESTA ASOCIADA	%	SIN RESPUESTA ASOCIADA	%
SEGUIMIENTO Y CONTROL	133	115	86%	18	14%
ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	15	15	100%	0	0%
CONTRATACIÓN Y TITULACIÓN	54	49	91%	5	9%
PROMOCIÓN Y FOMENTO	10	6	60%	4	40%
PRESIDENCIA	9	9	100%	0	0%
TOTAL	221	194	88%	27	12%

14.2 Estadísticas de PQRS por mes – FEBRERO

INFORME POR PROCESO - FEBRERO 2020					
PROCESO	TOTAL RECIBIDAS	CON RESPUESTA ASOCIADA	%	SIN RESPUESTA ASOCIADA	%
SEGUIMIENTO Y CONTROL	171	124	73%	47	27%
ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	11	11	100%	0	0%
CONTRATACIÓN Y TITULACIÓN	67	51	76%	16	24%
PROMOCIÓN Y FOMENTO	13	8	62%	5	38%

PRESIDENCIA	7	3	43%	4	57%
TOTAL	269	197	73%	72	27%

14.3 Estadísticas de PQRS por mes – MARZO

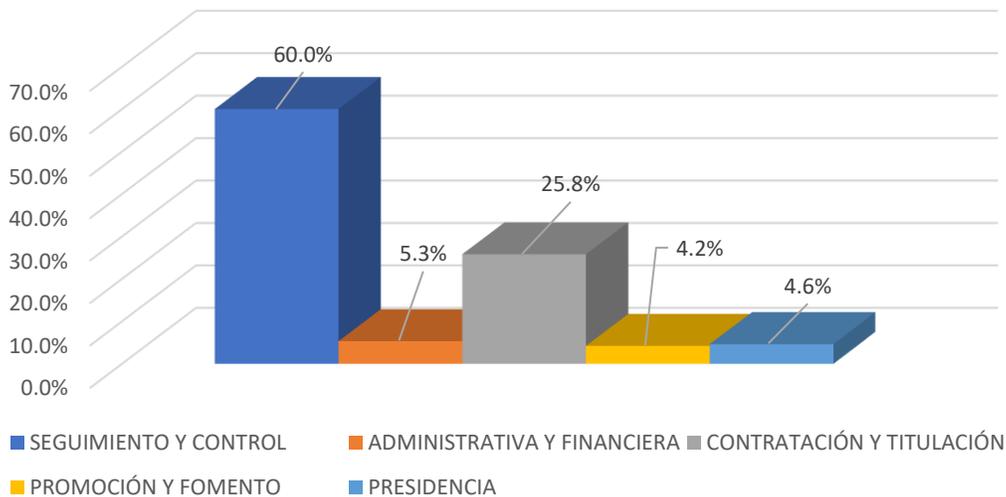
INFORME POR PROCESO - MARZO 2020					
PROCESO	TOTAL RECIBIDAS	CON RESPUESTA ASOCIADA	%	SIN RESPUESTA ASOCIADA	%
SEGUIMIENTO Y CONTROL	124	84	68%	40	32%
ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	12	9	75%	3	25%
CONTRATACIÓN Y TITULACIÓN	63	17	27%	46	73%
PROMOCIÓN Y FOMENTO	7	2	29%	5	71%
PRESIDENCIA	17	8	47%	9	53%
TOTAL	223	120	54%	103	46%

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 60 % de las solicitudes recibidas, seguida por la Vicepresidencia de Contratación y Titulación Minera con el 25,8%, Vicepresidencia Administrativa y Financiera con un 5.3%, Presidencia con un 4.6% y Promoción y Fomento con un 4.2% de las solicitudes.



ESTADÍSTICAS DE PQRS POR DEPENDENCIA



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 I TRIMESTRE 2020					
PROCESO	TOTAL RECIBIDAS	CON RESPUESTA ASOCIADA	%	SIN RESPUESTA ASOCIADA	%
SEGUIMIENTO Y CONTROL	428	323	75,47%	105	24,53%
ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	38	35	92,11%	3	7,89%
CONTRATACIÓN Y TITULACIÓN	184	117	63,59%	67	36,41%
PROMOCIÓN Y FOMENTO	30	16	53,33%	14	46,67%
PRESIDENCIA	33	20	60,61%	13	39,39%

TOTAL	713	511	71,67%	202	28,33%
--------------	------------	------------	---------------	------------	---------------

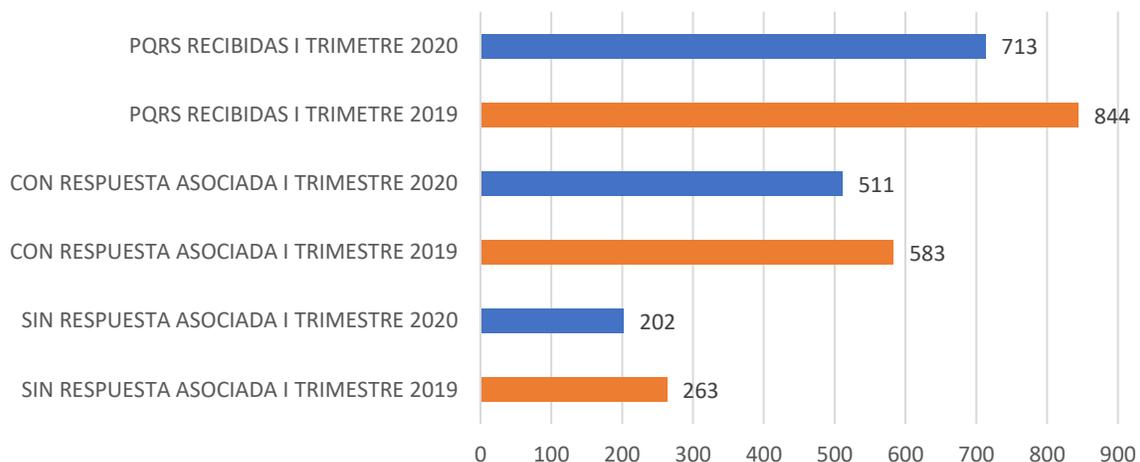
15. ANÁLISIS COMPARATIVO DE PQRS RECIBIDAS EN RELACIÓN CON AL PRIMER TRIMESTRE DEL AÑO ANTERIOR (2019).

La gestión de las solicitudes PQRS correspondientes al primer trimestre de 2020, presentaron una disminución de aproximadamente un 15.52% de las PQRS reportadas en el Sistema de Gestión Documental consideradas como PQRS, respecto al primer trimestre de 2019.

En el porcentaje de las PQRS pendientes se evidencia una mejora, ya que para el primer trimestre de 2019 éstas correspondían a un 31% mientras que para el primer trimestre de 2020 el informe de gestión reporta un 28% en PQRS pendientes.

Es de aclarar que, para la fecha de corte del trimestre, un 81% de las solicitudes pendientes se encontraban dentro de los términos para dar respuesta.

Comparativo Primer Trimestre 2020 - Primer 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	471	66,06%
550	Sede Central	73	10,24%
901	Ibagué	19	2,66%
902	Medellín	40	5,61%
903	Nobsa	9	1,26%
904	Bucaramanga	26	3,65%
905	Cali	13	1,82%
906	Valledupar	10	1,40%
907	Cúcuta	15	2,10%
908	Pasto	36	5,05%
909	Manizales	1	0,14%
911	Cartagena	0	0,00%
912	Quibdó	0	0,00%
TOTAL		713	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).

Se hace necesario 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 28% de los radicados aparecen como pendientes de respuesta en el SGD con corte a 31 de marzo de 2020 y un 81% de estos dentro de los términos de respuesta.

Para garantizar el Control y Seguimiento de las solicitudes que ingresan a la Agencia Nacional de Minería en calidad de PQRS, el Grupo de Participación Ciudadana y Comunicaciones realiza una consolidación de todas las PQRS incluyendo en el reporte de

seguimiento, el nombre del usuario que realiza la solicitud, el correo del peticionario, canal de entrada de la solicitud, asunto de la PQRS. Se realiza actualización en el reporte de la dependencia y funcionario encargado de dar respuesta a cada solicitud

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.
- 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 superior 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 actualizó de manera manual la base de datos reportada en el Sistema de Gestión Documental, en el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de marzo de 2020. Lo anterior con el fin de llevar un control del nombre del funcionario y/o colaborador que tiene asignada la PQRS y radicado de salida, los cuales no habían sido asociados de manera correcta en aplicativo vigente. Este seguimiento permite generar reportes 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 estado actual dentro del Sistema SGD.



- Se consolidaron los datos estadísticos PQRS para adelantar el informe trimestral del 1 de enero al 31 de marzo de 2020, 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

- Persiste 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 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 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 no permite en ocasiones visualizar los documentos por parte de los funcionarios competentes, lo cual impide dar respuesta a la solicitud. Estos documentos 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.
- Se evidencia falta de atención por parte de algunas dependencias a los correos que se envían desde el Grupo de Participación Ciudadana y Comunicaciones, lo anterior dificulta la gestión debido 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.



20. ACCIONES DE MEJORA:

- Realizar el desarrollo de videos tutoriales que permitan a los colaboradores de la ANM asociar las respuestas con los radicados de entrada 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 e informar por ese mismo medio los avances conseguidos.

Abril de 2020, Grupo de Participación Ciudadana y Comunicaciones.

Minería que construye país.

