

# Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias Segundo Trimestre 2020

GRUPO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y COMUNICACIONES  
Julio de 2020



El futuro  
es de todos

Minenergía

## GRUPO DE PARTICIPIACIÓN CIUDADANA Y COMUNICACIONES

### INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS) SEGUNDO 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 segundo trimestre de 2020
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 del año anterior (2019)
16. Control y Seguimiento
17. Actividades de Seguimiento
18. Dificultades de seguimiento a la gestión de PQRS
19. 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 segundo 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 abril y el 30 de junio 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	<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 durante el segundo trimestre de 2020, (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 de las solicitudes, así como de sus correspondientes respuestas al interior de la ANM.

## 5. CONDICIONES GENERALES

### Tiempos de respuesta

En cumplimiento de la circular 004 de 2018, se precisa lo siguiente: “esta Presidencia se permite recordar a todos los servidores y contratistas la obligación que les asiste de responder oportunamente, con celeridad y eficiencia todas las solicitudes, que bajo cualquiera de las anteriores denominaciones, presente la ciudadanía, de acuerdo a los plazos máximos establecidos por la ley, así:”

- Diez **(10)** días hábiles para resolver peticiones de información. (Aquellas referidas a cómo ha actuado la entidad en un caso concreto; al acceso de documentos públicos que tenga en su poder; y expedir copia de dichos documentos, si es el caso).
- Quince **(15)** días hábiles para dar respuesta a una queja.
- Quince **(15)** días hábiles para atender un reclamo.
- Quince **(15)** días hábiles para atender sugerencias y felicitaciones.
- Treinta **(30)** días hábiles para contestar consultas.

## 6. ALCANCE

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

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

## 7. METODOLOGÍA

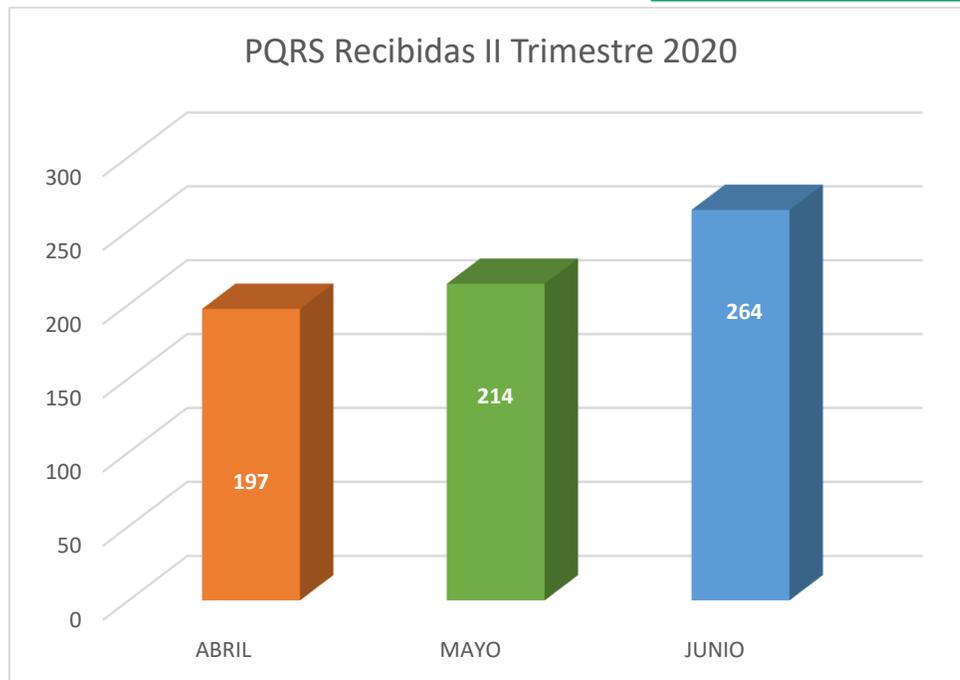
El Grupo de Participación Ciudadana y Comunicaciones designado al seguimiento de PQRS trabaja bajo la siguiente metodología:



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

Este documento contiene datos cuantitativos y cualitativos en relación 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 2020 fueron recibidas en la Agencia Nacional de Minería a través del SGD un total de **675** PQRS, distribuidas así: abril **197**, mayo **214** y junio **264**. El contenido de esta información fue evaluado con corte a 30 de junio de 2020.

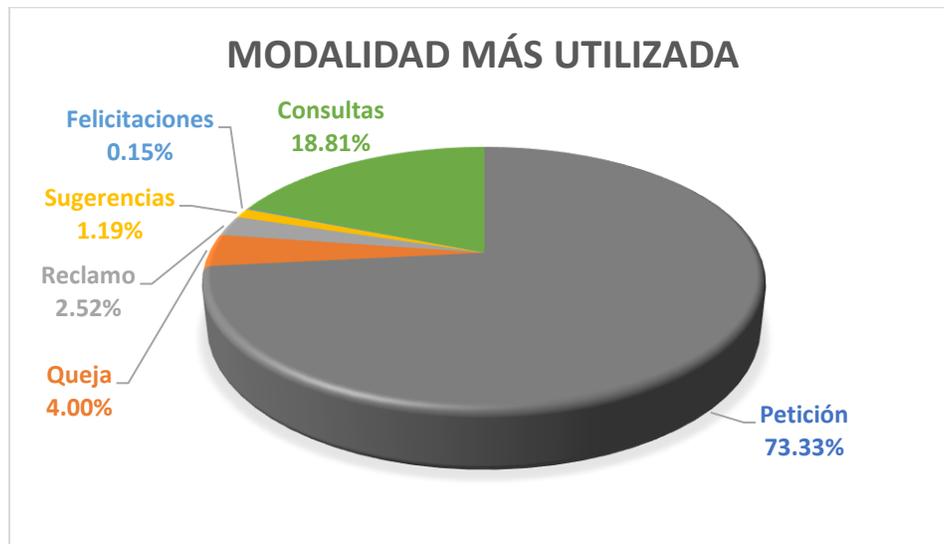


Haciendo referencia a la tipificación, el mayor número de solicitudes PQRS recibidas se relacionaron con peticiones en cuanto a solicitudes de información y peticiones generales, con un porcentaje del 73.33%, seguida de las consultas con un 18.81%, quejas con 4%, reclamo con un 2.52%, sugerencias con un 1.19% y felicitaciones con un 0.15%.

Modalidad de Petición	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	%
Petición	155	145	195	495	73,33%
Queja	1	11	15	27	4,00%
Reclamo	7	5	5	17	2,52%
Sugerencias	4	1	3	8	1,19%
Felicitaciones	-	-	1	1	0,15%
Consultas	30	52	45	127	18,81%
<b>Total</b>	<b>197</b>	<b>214</b>	<b>264</b>	<b>675</b>	<b>100%</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 73.33%.



## 10. ESTADÍSTICA POR CANALES DE ATENCIÓN

Durante el segundo trimestre de 2020, debido a la situación mundial y ante las medidas del Gobierno Nacional, las comunicaciones se recibieron, únicamente por los canales electrónicos de la siguiente manera.

CANAL	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	%
Web	197	214	264	675	100%

## 11. BUZÓN DE SUGERENCIAS

Durante este periodo no se hizo uso del buzón de sugerencias debido a la situación actual.

## 12. DESCRIPCIÓN DE QUEJAS

### Abril

Durante el mes de abril se recibió únicamente una comunicación catalogada como queja, la cual se derivó de un derecho de petición sin respuestas. A la fecha, la solicitud ya fue entregada al usuario.

### Mayo

Durante el mes de mayo se presentaron 11 quejas catalogadas por los usuarios como quejas en el SGD las cuales se describen a continuación:

- Siete de estas, se derivaron de trámites con la renovación del RUCOM.
- Comunicación marcada como queja por el usuario y que corresponde a un daño en los recursos naturales.
- Comunicación marcada como queja por el usuario pero que corresponde a una denuncia de la seguridad en una explotación minera.
- Requerimiento de solicitud de copias sin respuesta.
- Queja por falta de respuesta a derecho de petición.

### Junio

En el mes de junio se presentaron 15 comunicaciones catalogadas por los usuarios como quejas en el SGD:

- Derecho de petición sin respuesta al usuario
- Comunicación marcada como queja por parte del usuario y que corresponde a una denuncia ante un riesgo de accidentalidad en una mina. El usuario contacta a la ANM para que realice una inspección de seguridad minera
- Acceso a un expediente.
- Comunicación marcada como queja por parte del usuario, pero que corresponde a una denuncia ante una situación en una explotación minera.
- Solicitud certificación de legalización.
- Solicitud de respuesta a oficio

- Derecho de petición en vencimiento de términos
- Inconformidad respecto a la publicación de información geográfica
- Siete comunicaciones catalogadas como quejas referentes a la solicitud de información y copias.

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

### 13. ESTADÍSTICA CONSOLIDADA DEL SEGUNDO TRIMESTRE DE 2020

La estadística final del segundo 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	%
ABRIL	197	144	73%	53	27%
MAYO	214	149	70%	65	30%
JUNIO	264	108	41%	156	59%
<b>TOTAL</b>	<b>675</b>	<b>401</b>	<b>59%</b>	<b>274</b>	<b>41%</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 segundo trimestre de 2020.



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

INFORME POR PROCESO - ABRIL 2020					
PROCESO	TOTAL RECIBIDAS	CON RESPUESTA ASOCIADA	%	SIN RESPUESTA ASOCIADA	%
SEGUIMIENTO Y CONTROL	103	87	84%	16	16%
ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	16	16	100%	0	0%
CONTRATACIÓN Y TITULACIÓN	67	31	46%	36	54%
PROMOCIÓN Y FOMENTO	5	4	80%	1	20%
PRESIDENCIA	6	6	100%	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>197</b>	<b>144</b>	<b>73%</b>	<b>53</b>	<b>27%</b>

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

INFORME POR PROCESO - MAYO 2020					
PROCESO	TOTAL RECIBIDAS	CON RESPUESTA ASOCIADA	%	SIN RESPUESTA ASOCIADA	%
SEGUIMIENTO Y CONTROL	121	96	79%	25	21%
ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	11	10	91%	1	9%
CONTRATACIÓN Y TITULACIÓN	65	38	58%	27	42%
PROMOCIÓN Y FOMENTO	12	0	0%	12	100%
PRESIDENCIA	5	5	100%	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>214</b>	<b>149</b>	<b>70%</b>	<b>65</b>	<b>30%</b>

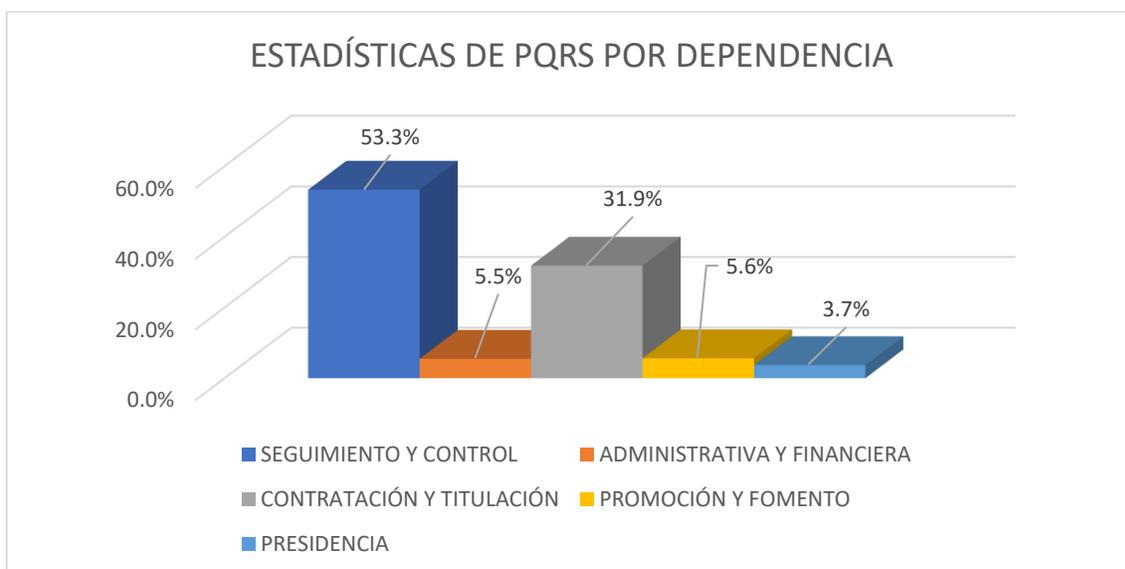
#### 14.3 Estadísticas de PQRS por mes – JUNIO



INFORME POR PROCESO - JUNIO 2020					
PROCESO	TOTAL RECIBIDAS	CON RESPUESTA ASOCIADA	%	SIN RESPUESTA ASOCIADA	%
SEGUIMIENTO Y CONTROL	136	51	38%	85	63%
ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	10	7	70%	3	30%
CONTRATACIÓN Y TITULACIÓN	83	32	39%	51	61%
PROMOCIÓN Y FOMENTO	21	10	48%	11	52%
PRESIDENCIA	14	8	57%	6	43%
<b>TOTAL</b>	<b>264</b>	<b>108</b>	<b>41%</b>	<b>156</b>	<b>59%</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 53.3% de las solicitudes recibidas, seguida por la Vicepresidencia de Contratación y Titulación Minera con el 31,9%, Vicepresidencia de Promoción y Fomento con un 5.6%, Administrativa y Financiera con un 5.5% y Presidencia con un 3.7%.



## 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 II TRIMESTRE 2020					
PROCESO	TOTAL RECIBIDAS	CON RESPUESTA ASOCIADA	%	SIN RESPUESTA ASOCIADA	%
SEGUIMIENTO Y CONTROL	360	234	65,00%	126	35,00%
ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	37	33	89,19%	4	10,81%
CONTRATACIÓN Y TITULACIÓN	215	101	46,98%	114	53,02%
PROMOCIÓN Y FOMENTO	38	14	36,84%	24	63,16%
PRESIDENCIA	25	19	76,00%	6	24,00%
<b>TOTAL</b>	<b>675</b>	<b>401</b>	<b>59,41%</b>	<b>274</b>	<b>40,59%</b>

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

La gestión de las solicitudes PQRS correspondientes al segundo trimestre de 2020, presentaron un incremento de aproximadamente un 21% de las PQRS reportadas en el Sistema de Gestión Documental consideradas como PQRS, respecto al segundo trimestre de 2019.

En el porcentaje de las PQRS pendientes se evidencia un aumento de las solicitudes pendientes de resolver dentro del Sistema de Gestión Documental, ya que para el segundo trimestre de 2019 éstas correspondían a un 32.55% mientras que para el segundo trimestre de 2020 el informe de gestión reporta un 40% en PQRS pendientes.

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

### Comparativo Segundo Trimestre 2020 - Segundo Trimestre 2019



## 16. 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 un 76% 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 petionario, 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.

## 17. 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 abril y el 30 de junio 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 abril al 30 de junio 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.

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

- Los usuarios envían comunicaciones por el canal formulario web PQRS que no se clasifican como derechos de petición, por tal motivo se han incrementado los radicados a revisar y en consecuencia se ha tomado más tiempo para llevar a cabo la clasificación del total de las comunicaciones.
- Se mantiene la creación de la respuesta por fuera de la comunicación: en su gran mayoría los funcionarios realizan la gestión por fuera del radicado de entrada, lo que dificulta al GPCC realizar seguimiento de las respuestas 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 a que hay respuestas que se envían al usuario, pero la trazabilidad no queda registrada en el aplicativo SGD y tampoco en la bandeja del correo institucional de PQRS.

## 19. ACCIONES DE MEJORA:

- Brindar apoyo a los funcionarios en el correcto manejo y gestión de PQRS por medio del Sistema de Gestión Documental.
- 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 colaboradores 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 por parte de los funcionarios en cuanto a la revisión diaria de su bandeja en el Sistema de Gestión Documental y atender a las campañas realizadas por el Grupo de Participación Ciudadana y Comunicaciones, con el objetivo de que estén al día con los radicados asignados.
- Si la comunicación no es competencia del grupo, el funcionario y/o colaborador debe dar traslado de manera inmediata al responsable para que se pueda generar una respuesta dentro de los términos.
- 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.

Julio de 2020, Grupo de Participación Ciudadana y Comunicaciones.

