

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

GRUPO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y COMUNICACIONES  
Octubre de 2020



El futuro  
es de todos

Minenergía

**GRUPO DE PARTICIPIACIÓN CIUDADANA Y COMUNICACIONES**

**INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS)  
TERCER 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. Estadísticas consolidadas del tercer trimestre de 2020
13. 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 (2019)
16. Actividades de Seguimiento
17. Dificultades de seguimiento a la gestión de PQRS
18. Acciones de mejora
19. Recomendaciones basadas en quejas recibidas



## 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 tercer 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 julio y el 30 de septiembre 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 tercer trimestre de 2020, (julio, agosto, 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 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

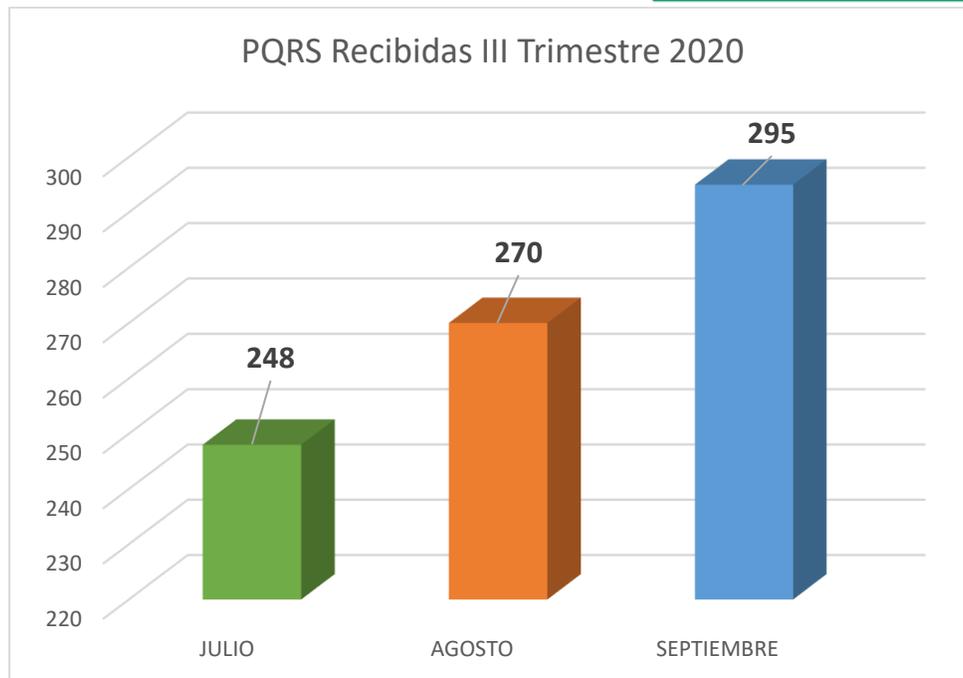
El Grupo de Participación Ciudadana y Comunicaciones designado al seguimiento de PQRS trabaja bajo la siguiente metodología:



## 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 julio y 30° de septiembre de 2020 fueron recibidas en la Agencia Nacional de Minería a través del SGD un total de **813** PQRS, distribuidas así: julio **248**, agosto **270** y septiembre **295**. El contenido de esta información fue evaluado con corte a 30 de septiembre de 2020.

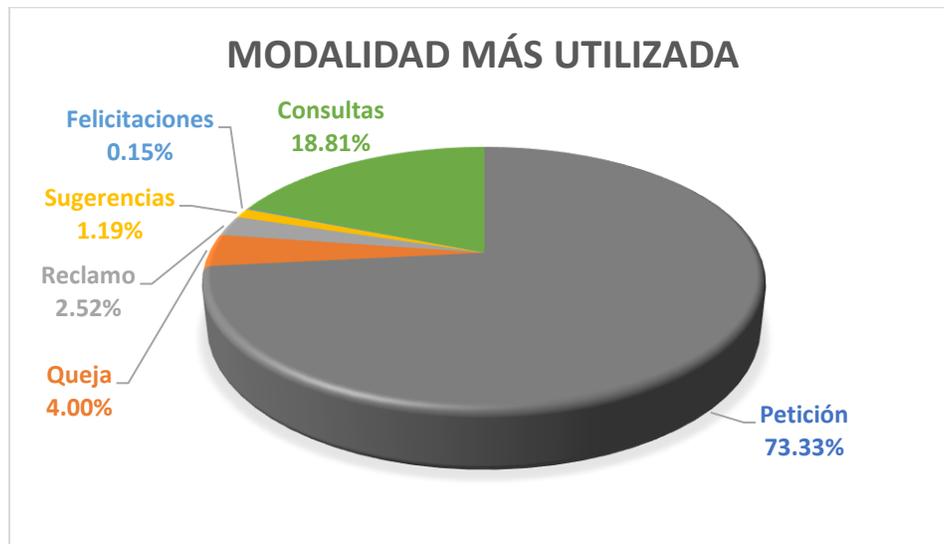


Haciendo referencia a la tipificación, el mayor número de solicitudes PQRS recibidas se relacionaron con peticiones en cuanto a solicitudes de información y peticiones generales, con un porcentaje del 75.52%, seguida de las consultas con un 18.33%, quejas con 3.69%, reclamo con un 1.85% Y sugerencias con un 0.62%.

Modalidad de Petición	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL	%
Petición	196	205	213	614	75,52%
Queja	7	11	12	30	3,69%
Reclamo	6	5	4	15	1,85%
Sugerencias	2	1	2	5	0,62%
Felicitaciones	-	-	-	0	0,00%
Consultas	37	48	64	149	18,33%
<b>Total</b>	<b>248</b>	<b>270</b>	<b>295</b>	<b>813</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 tercer trimestre de 2020, debido a la situación mundial y ante las medidas del Gobierno Nacional, las comunicaciones catalogadas como PQRS se recibieron de la siguiente forma.

CANAL	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL	%
Web	248	270	295	813	100%

## 11. BUZÓN DE SUGERENCIAS

Durante este periodo los usuarios prefirieron las plataformas virtuales debido a la situación actual, por tal motivo no se hizo uso del buzón de sugerencias.

## 12. ESTADÍSTICA CONSOLIDADA DEL TERCER TRIMESTRE DE 2020

La estadística final del tercer 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	%
JULIO	248	178	72%	70	28%
AGOSTO	270	208	77%	62	23%
SEPTIEMBRE	295	191	65%	104	35%
<b>TOTAL</b>	<b>813</b>	<b>577</b>	<b>71%</b>	<b>236</b>	<b>29%</b>

## 13. 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 tercer trimestre de 2020.

**14.1 Estadísticas de PQRS por mes – Julio**

<b>INFORME POR PROCESO - JULIO 2020</b>					
<b>PROCESO</b>	<b>TOTAL RECIBIDAS</b>	<b>CON RESPUESTA ASOCIADA</b>	<b>%</b>	<b>SIN RESPUESTA ASOCIADA</b>	<b>%</b>
<b>SEGUIMIENTO Y CONTROL</b>	137	103	75%	34	25%
<b>ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA</b>	14	14	100%	0	0%
<b>CONTRATACIÓN Y TITULACIÓN</b>	85	51	60%	34	40%
<b>PROMOCIÓN Y FOMENTO</b>	6	4	67%	2	33%
<b>PRESIDENCIA</b>	6	6	100%	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>248</b>	<b>178</b>	<b>72%</b>	<b>70</b>	<b>28%</b>

**14.2 Estadísticas de PQRS por mes – Agosto**

<b>INFORME POR PROCESO - AGOSTO 2020</b>					
<b>PROCESO</b>	<b>TOTAL RECIBIDAS</b>	<b>CON RESPUESTA ASOCIADA</b>	<b>%</b>	<b>SIN RESPUESTA ASOCIADA</b>	<b>%</b>
<b>SEGUIMIENTO Y CONTROL</b>	146	125	86%	21	14%
<b>ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA</b>	6	6	100%	0	0%
<b>CONTRATACIÓN Y TITULACIÓN</b>	99	62	63%	37	37%
<b>PROMOCIÓN Y FOMENTO</b>	12	8	67%	4	33%
<b>PRESIDENCIA</b>	7	7	100%	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>270</b>	<b>208</b>	<b>77%</b>	<b>62</b>	<b>23%</b>



### 14.3 Estadísticas de PQRS por mes – Septiembre

INFORME POR PROCESO - SEPTIEMBRE 2020					
PROCESO	TOTAL RECIBIDAS	CON RESPUESTA ASOCIADA	%	SIN RESPUESTA ASOCIADA	%
SEGUIMIENTO Y CONTROL	164	112	68%	52	32%
ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	12	7	58%	5	42%
CONTRATACIÓN Y TITULACIÓN	102	61	60%	41	40%
PROMOCIÓN Y FOMENTO	12	7	58%	5	42%
PRESIDENCIA	5	4	80%	1	20%
<b>TOTAL</b>	<b>295</b>	<b>191</b>	<b>65%</b>	<b>104</b>	<b>35%</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 55% de las solicitudes recibidas, seguida por la Vicepresidencia de Contratación y Titulación Minera con el 35,2%, Vicepresidencia Administrativa y Financiera con un 3,9%, Vicepresidencia de Promoción y Fomento con un 3.7% y Presidencia con un 2,2%.

#### 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.

<b>INFORME POR PROCESO - TOTAL III TRIMESTRE 2020</b>					
<b>PROCESO</b>	<b>TOTAL RECIBIDAS</b>	<b>CON RESPUESTA ASOCIADA</b>	<b>%</b>	<b>SIN RESPUESTA ASOCIADA</b>	<b>%</b>
<b>SEGUIMIENTO Y CONTROL</b>	447	340	76,06%	107	23,94%
<b>ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA</b>	32	27	84,38%	5	15,63%
<b>CONTRATACIÓN Y TITULACIÓN</b>	286	174	60,84%	112	39,16%
<b>PROMOCIÓN Y FOMENTO</b>	30	19	63,33%	11	36,67%
<b>PRESIDENCIA</b>	18	17	94,44%	1	5,56%
<b>TOTAL</b>	<b>813</b>	<b>577</b>	<b>70,97%</b>	<b>236</b>	<b>29,03%</b>

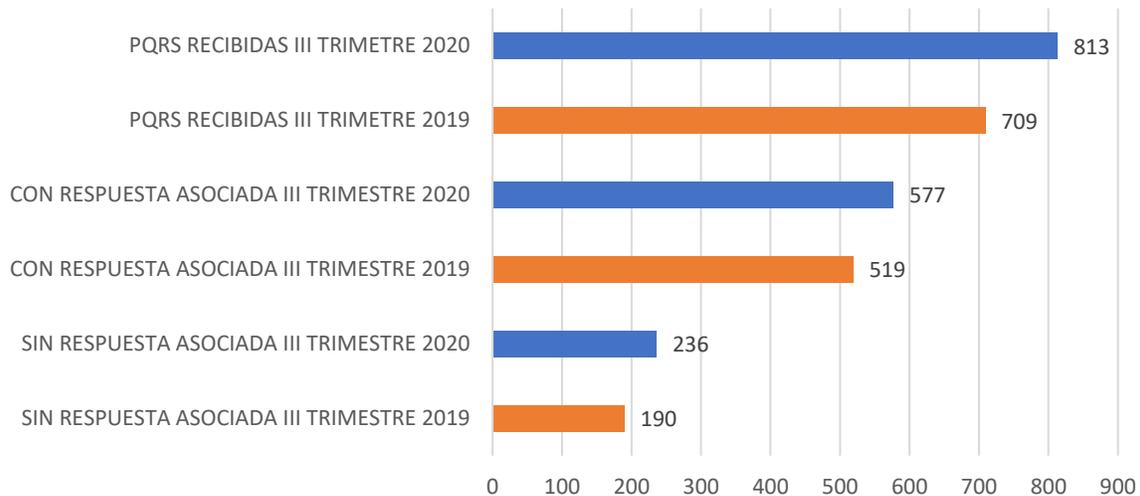
## 15. ANÁLISIS COMPARATIVO DE PQRS RECIBIDAS EN RELACIÓN CON AL TERCER TRIMESTRE DEL AÑO ANTERIOR (2019).

La gestión de las solicitudes PQRS correspondientes al tercer trimestre de 2020, presentaron un incremento de aproximadamente un 14,67% de las PQRS reportadas en el Sistema de Gestión Documental consideradas como PQRS, respecto al tercer trimestre de 2019.

En el porcentaje de las PQRS pendientes se evidencia un aumento del 2,23% de las solicitudes pendientes de resolver dentro del Sistema de Gestión Documental, ya que para el tercer trimestre de 2019 éstas correspondían a un 26,80% mientras que para el tercer trimestre de 2020 el informe de gestión reporta un 29,03% en PQRS pendientes.

Es de aclarar que, para la fecha de corte del trimestre, un 82% de las solicitudes pendientes, se encontraban dentro de los términos para dar respuesta.

### Comparativo Tercer Trimestre 2020 - Tercer Trimestre 2019



## 16. 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 realiza seguimiento de la correcta asociación de las respuestas en el Sistema de Gestión Documental de la Entidad, teniendo en cuenta cada uno de las direcciones electrónicas de los usuarios que interponen solicitudes de PQRS.
- 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 julio y el 30 de septiembre 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 julio al 30 de septiembre 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.

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

- Se mantiene la creación de la respuesta por fuera del radicado de entrada: en su gran mayoría los funcionarios realizan la gestión creando una comunicación nueva, lo que dificulta al GPCC realizar seguimiento a 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.

#### **18. ACCIONES DE MEJORA:**

- Realizar capacitaciones sobre el correcto funcionamiento del Sistema de Gestión Documental a los funcionarios que deban conocer el proceso para la asociación de respuestas en el Sistema en cuanto a PQRS.
- 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.



## 19. RECOMENDACIONES BASADAS EN QUEJAS RECIBIDAS

- Toda PQRS que llegue a los correos Institucionales de los funcionarios y contratistas, debe ser direccionada al correo electrónico [contactenos@anm.gov.co](mailto:contactenos@anm.gov.co) de manera inmediata para su radicación y asignación.
- Los funcionarios y/o contratistas deben revisar a diario el aplicativo vigente Sistema de Gestión Documental, con el fin de identificar y gestionar las PQRS asignadas.
- Atender oportunamente los correos de alerta sobre las PQRS pendientes, enviados por el Grupo de Participación Ciudadana y Comunicaciones.
- El funcionario y/o contratista responsable de gestionar la solicitud en el Sistema de Gestión Documental, debe dar respuesta a las PQRS dentro de los términos establecidos por Ley y el procedimiento.
- Todos los funcionarios y/o contratistas a los que les haya sido asignada la tarea, tienen la obligación y responsabilidad de gestionar y dar respuesta oportuna a las PQRS, sin necesidad de esperar la llegada de la comunicación física. Estas son Directrices de Presidencia con base a la Circular No. 004 del 2018 y adicionalmente en consideración de la Circular No. 04 de 2012, donde el propósito es el Lineamiento y la Administración de la Política de “Cero Papel”.
- Solicitar apoyo de capacitación al GPCC para asociar de manera correcta las respuestas en el Sistema de Gestión Documental, de tal manera que las solicitudes se cierren oficialmente.
- Los radicados de respuesta deben ser asociados en el aplicativo vigente como está estipulado en el Procedimiento, con el fin de validar que se dio respuesta y hacer seguimiento y control con las respectivas estadísticas.
- Garantizar y cerciorarse que la respuesta sea enviada y recibida por el usuario, ya sea enviando la respuesta al correo [contactenos@anm.gov.co](mailto:contactenos@anm.gov.co) o por correspondencia según el caso.

Octubre de 2020, Grupo de Participación Ciudadana y Comunicaciones.

*Minería que construye país.*

