

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

GRUPO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y COMUNICACIONES
Diciembre 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 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 cuarto trimestre de 2020
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 (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 cuarto 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 octubre y el 30 de diciembre 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 cuarto trimestre de 2020, (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 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

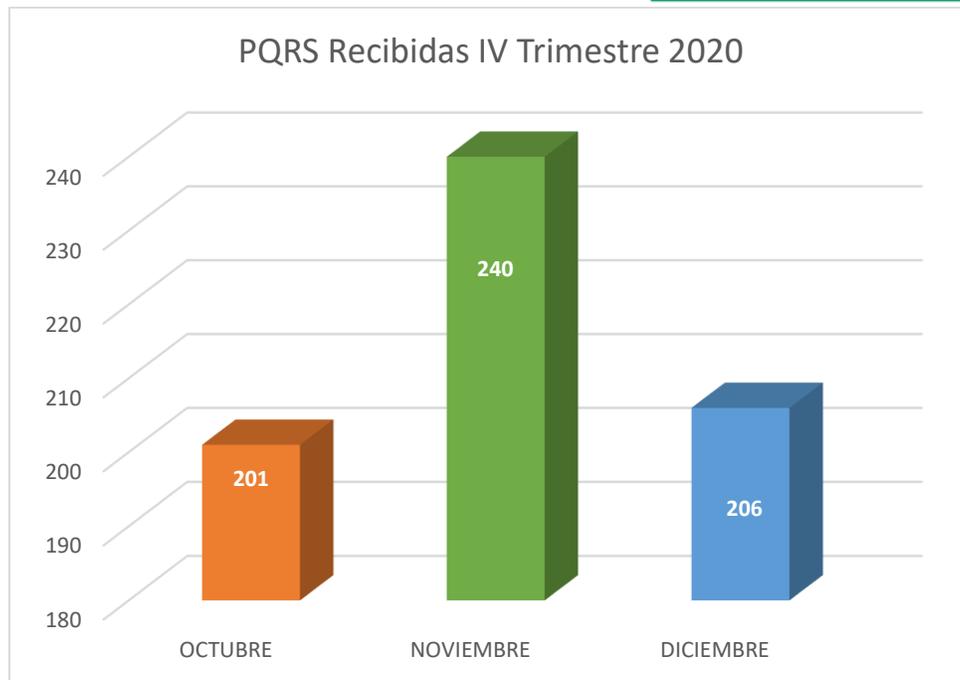
El Grupo de Participación Ciudadana y Comunicaciones designado al seguimiento de PQRS trabaja bajo la siguiente metodología:



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 octubre y 30° de diciembre de 2020 fueron recibidas en la Agencia Nacional de Minería a través del SGD un total de **647** PQRS, distribuidas así: octubre **201** noviembre **240** y diciembre **206**. El contenido de esta información fue evaluado con corte a 30 de diciembre 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 81.76%, seguida de las consultas con un 13.45%, quejas con 3,71%, reclamo con un 0.77%, sugerencias y felicitaciones con un 0.15%, cada una.

Modalidad de Petición	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL	%
Petición	165	185	179	529	81,76%
Queja	9	12	3	24	3,71%
Reclamo	1	2	2	5	0,77%
Sugerencias	-	1	-	1	0,15%
Felicitaciones	-	1	-	1	0,15%
Consultas	26	39	22	87	13,45%
Total	201	240	206	647	100%

9. MODALIDADES MÁS UTILIZADAS

De acuerdo con las diferentes modalidades de comunicación, las más utilizadas por los ciudadanos fueron: la petición de interés general y/o particular, petición de información y solicitud de copias. Estas sumaron un porcentaje de 81.76%.



10. ESTADÍSTICA POR CANALES DE ATENCIÓN

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

CANAL	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL	%
Web	201	238	194	633	97,84%
Ventanilla	-	2	12	14	2,16%
TOTAL	201	240	206	647	100%

11. BUZÓN DE SUGERENCIAS

Durante este periodo los usuarios no hicieron uso del buzón de sugerencias debido a la situación de emergencia sanitaria.

12. DESCRIPCIÓN DE QUEJAS

Octubre

Durante el mes de octubre se recibieron 9 quejas, cuyos temas se relacionan a continuación:

- Seis quejas por inconvenientes en la plataforma GENESIS
- Asignación de usuario en plataforma Anna Minería
- Comunicación marcada como queja por el usuario y que corresponde a una denuncia de minería ilegal
- Queja por solicitud de RUCOM

Noviembre

En el mes de noviembre se presentaron 11 comunicaciones catalogadas como quejas por los usuarios en el Sistema de Gestión Documental, las cuales se relacionan a continuación:

- Dos quejas relacionadas con el manejo de contrato de concesión
- Solicitud de investigación
- Comunicación marcada como queja por parte del usuario y que corresponde a un registro de barquero a nombre de un usuario sin su conocimiento.
- Comunicación marcada como queja por el usuario y que se relaciona con tráfico de influencias en la Entidad
- Queja por falta de respuesta
- Registro en la plataforma Anna Minera
- Comunicación marcada como queja por el usuario y que corresponde a una denuncia de explotación ilegal
- Irregularidades respecto a trámite administrativo que se le ha dado a una Propuesta de Concesión.
- Demora en respuesta a radicado
- Solicitud de la respuesta a derecho de petición

- Queja por no respuesta a la solicitud y expedición copias

Diciembre

Durante el mes de diciembre se presentaron 3 comunicaciones catalogadas por los usuarios como quejas, así:

- Queja con radicación de una comunicación
- Queja dirigida a contratista de la Entidad
- Comunicación marcada como queja por el usuario y que corresponde a una denuncia por mala administración en una mina.

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

13. ESTADÍSTICA CONSOLIDADA DEL CUARTO TRIMESTRE DE 2020

La estadística final del cuarto 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	%
OCTUBRE	201	158	79%	43	21%
NOVIEMBRE	240	165	69%	75	31%
DICIEMBRE	206	106	51%	100	49%
TOTAL	647	429	66%	218	34%

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 2020.

14.1 Estadísticas de PQRS por mes – Octubre

INFORME POR PROCESO - OCTUBRE 2020					
PROCESO	TOTAL RECIBIDAS	CON RESPUESTA ASOCIADA	%	SIN RESPUESTA ASOCIADA	%
SEGUIMIENTO Y CONTROL	130	107	82%	23	18%
ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	4	4	100%	0	0%
CONTRATACIÓN Y TITULACIÓN	56	38	68%	18	32%
PROMOCIÓN Y FOMENTO	4	3	75%	1	25%
PRESIDENCIA	7	6	86%	1	14%
TOTAL	201	158	79%	43	21%

14.2 Estadísticas de PQRS por mes – Noviembre

INFORME POR PROCESO - NOVIEMBRE 2020					
PROCESO	TOTAL RECIBIDAS	CON RESPUESTA ASOCIADA	%	SIN RESPUESTA ASOCIADA	%
SEGUIMIENTO Y CONTROL	133	91	68%	42	32%
ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	11	10	91%	1	9%
CONTRATACIÓN Y TITULACIÓN	77	49	64%	28	36%
PROMOCIÓN Y FOMENTO	6	4	67%	2	33%
PRESIDENCIA	13	11	85%	2	15%

TOTAL	240	165	69%	75	31%
--------------	------------	------------	------------	-----------	------------

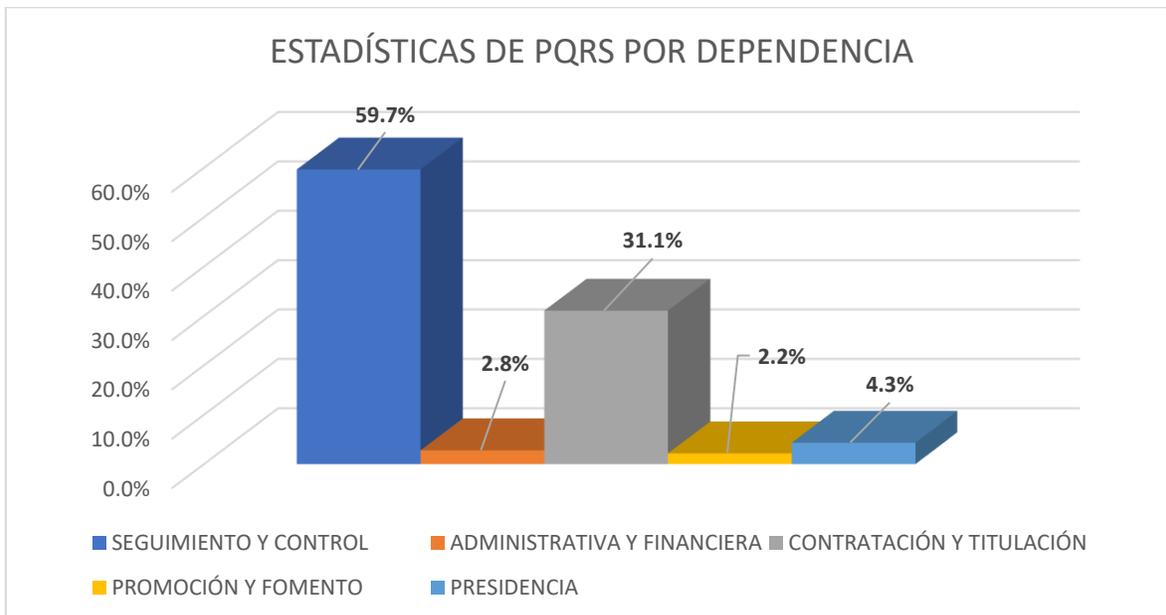
14.3 Estadísticas de PQRS por mes – Diciembre

INFORME POR PROCESO - DICIEMBRE 2020					
PROCESO	TOTAL RECIBIDAS	CON RESPUESTA ASOCIADA	%	SIN RESPUESTA ASOCIADA	%
SEGUIMIENTO Y CONTROL	123	59	48%	64	52%
ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	3	2	67%	1	33%
CONTRATACIÓN Y TITULACIÓN	68	39	57%	29	43%
PROMOCIÓN Y FOMENTO	4	1	25%	3	75%
PRESIDENCIA	8	5	63%	3	38%
TOTAL	206	106	51%	100	49%



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 59.7% de las solicitudes recibidas, seguida por la Vicepresidencia de Contratación y Titulación Minera con el 31,1%, Presidencia con un 4.3%, Administrativa y Financiera con un 2.8%, y Promoción y Fomento con un 2.2%.



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 2020					
PROCESO	TOTAL RECIBIDAS	CON RESPUESTA ASOCIADA	%	SIN RESPUESTA ASOCIADA	%
SEGUIMIENTO Y CONTROL	386	257	66,58%	129	33,42%
ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	18	16	88,89%	2	11,11%
CONTRATACIÓN Y TITULACIÓN	201	126	62,69%	75	37,31%
PROMOCIÓN Y FOMENTO	14	8	57,14%	6	42,86%
PRESIDENCIA	28	22	78,57%	6	21,43%
TOTAL	647	429	66,31%	218	33,69%

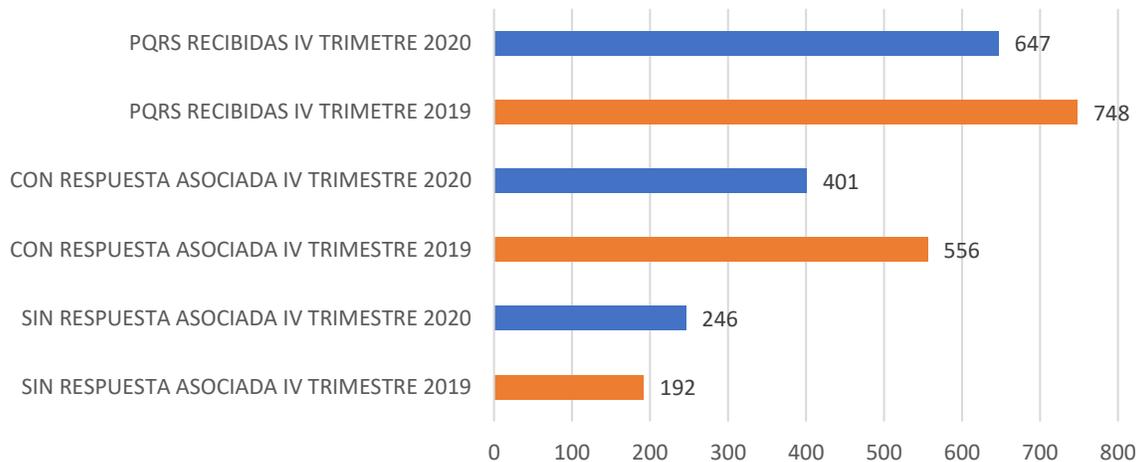
15. ANÁLISIS COMPARATIVO DE PQRS RECIBIDAS EN RELACIÓN CON AL CUARTO TRIMESTRE DEL AÑO ANTERIOR (2019).

La gestión de las solicitudes PQRS correspondientes al cuarto trimestre de 2020, presentaron una disminución de 13,5% de las PQRS reportadas en el Sistema de Gestión Documental consideradas como PQRS, respecto al cuarto trimestre de 2019.

En lo concerniente al porcentaje de las PQRS pendientes de respuestas se evidencia un aumento dentro del Sistema de Gestión Documental, ya que para el cuarto trimestre de 2019 éstas correspondían a un 26% mientras que para el cuarto trimestre de 2020 el informe de gestión reporta un 33% 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 Cuarto Trimestre 2020 - Cuarto Trimestre 2019



16. CONTROL Y SEGUIMIENTO

El Grupo de Participación Ciudadana y Comunicaciones realiza 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 porcentaje de estos dentro de los términos de respuesta.

Con el fin de 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 realiza 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 octubre y el 30 de diciembre 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 octubre al 30 de diciembre 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 toma 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 de origen: 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.
- Se evidencia la recepción de PQRS a través de la mesa de ayuda de Anna Minería, que si bien se resuelven, no entran al SGD, haciendo que no se incluyan en la estadística general de la Entidad.

19. ACCIONES DE MEJORA:

- Se vienen realizando las respectivas pruebas de los ajustes del SGD solicitados a la Oficina de Tecnología e información, en donde se valida el correcto funcionamiento



del Sistema de Gestión Documental, respecto al tratamiento y proceso que se realiza a las comunicaciones marcadas como PQRS.

- Realizar capacitaciones del funcionamiento del Sistema de Gestión Documental a los colaboradores de la Entidad, teniendo en cuenta el proceso que se lleva a cabo para gestionar comunicaciones de 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 e informar por ese mismo medio los avances conseguidos.

Diciembre de 2020, Grupo de Participación Ciudadana y Comunicaciones.

Minería que construye país.

