



Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias Cuarto Trimestre 2018

GRUPO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y COMUNICACIONES
Diciembre de 2018

GRUPO DE PARTICIPIACIÓN CIUDADANA Y COMUNICACIONES

**INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS)
CUARTO TRIMESTRE DE 2018**

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. Modalidades de solicitudes más utilizadas
10. Estadísticas por canales de atención
11. Buzón de Sugerencias
12. Tipología de quejas, reclamos y sugerencias
13. Estadísticas consolidadas del tercer trimestre de 2018
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 respuestas a PQRS recibidas
 - 14.5.1 Estado de respuestas
15. Análisis comparativo de PQRS recibidas en el cuarto trimestre de 2018 con relación al cuarto trimestre del año anterior (2017).
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
21. Recomendaciones.

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 del Grupo de Participación Ciudadana y Comunicaciones durante el cuarto trimestre de 2018 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 28 de diciembre de 2018.

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 – Puntos de Atención Regional | Días hábiles de lunes a viernes de 7:30 a.m. a 4:30 p.m. | Se podrán radicar peticiones, quejas y reclamos, sugerencias. |
| Buzones | Buzón de Sugerencias | Avenida Calle 26 No 59-51 torre 3, Local 107 – Puntos de Atención Regional | Días hábiles de lunes a viernes de 7:30 a.m. a 4:30 p.m. | Recibir periódicamente sugerencias de los funcionarios, servidores, ciudadanos y usuarios de la ANM. |
| Telefónico | Línea Gratuita Nacional de servicio al ciudadano | 01 8000 933833 | 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. |
| | Línea fija desde Bogotá | (571) 2201999 | Días hábiles de lunes a viernes de 7:30 a.m. a 4:30 p.m. | |

3. DEFINICIONES

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 de las PQRS que ingresaron en el cuarto trimestre de 2018, (octubre, noviembre y diciembre) con el respectivo análisis y las recomendaciones pertinentes.

4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

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

5. CONDICIONES GENERALES

Tiempos de respuesta

En cumplimiento de la circular 004 de 2018, se precisa lo siguiente: “esta Presidencia se permite recordar a todos los servidores y contratistas la obligación que les asiste de responder oportunamente, con celeridad y eficiencia todas las solicitudes, que bajo

cualquiera de las anteriores denominaciones, presente la ciudadanía, de acuerdo a los plazos máximos establecidos por la ley, así:”

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

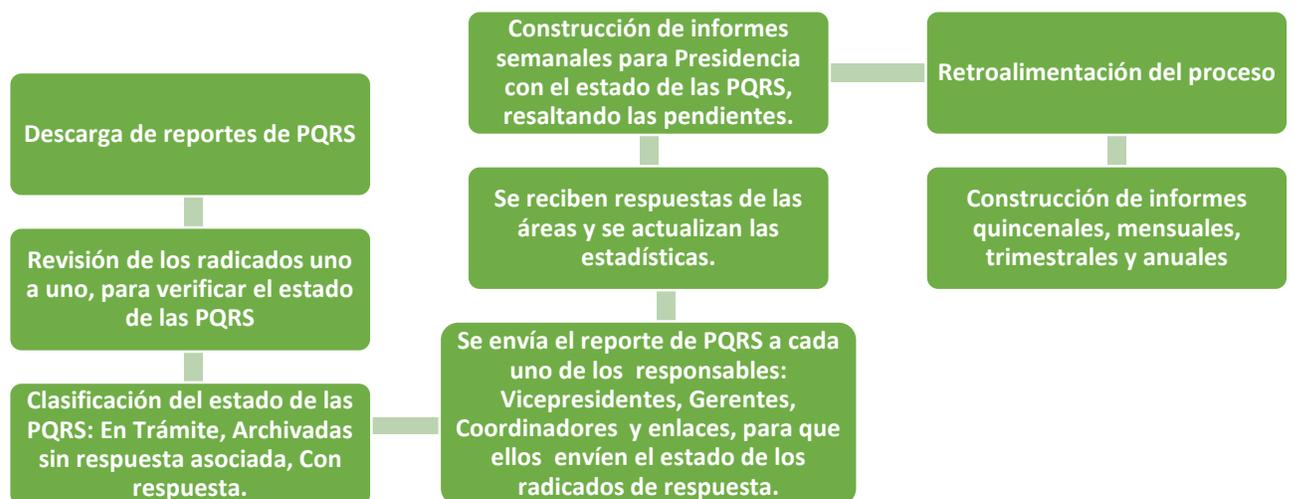
6. ALCANCE

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

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

7. METODOLOGÍA

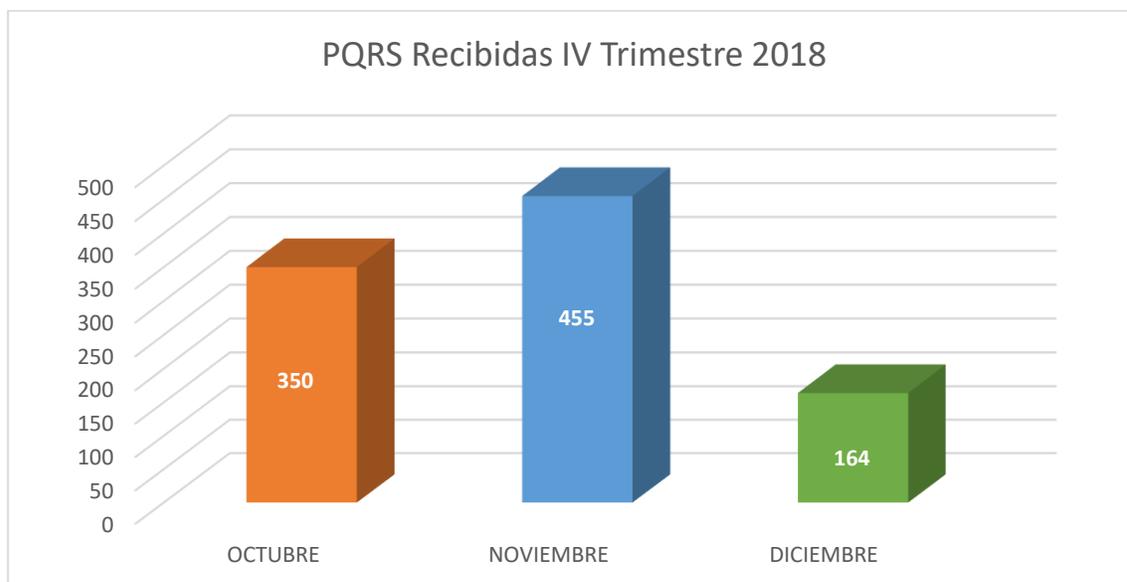
El Grupo de Participación Ciudadana y Comunicaciones designado al seguimiento de PQRS trabaja bajo la siguiente metodología:



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

Este documento contiene datos cuantitativos y cualitativos en relación a la gestión realizada por la entidad frente a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias recibidas en la Agencia Nacional de Minería.

Durante el periodo comprendido entre el 1° de octubre y el 31° de diciembre de 2018 fueron recibidas en la Agencia Nacional de Minería a través del SGD un total de **969** PQRS, distribuidas así: octubre **350**, noviembre **455** y diciembre **164**. El contenido de esta información fue evaluada con corte a 28 de Diciembre de 2018.

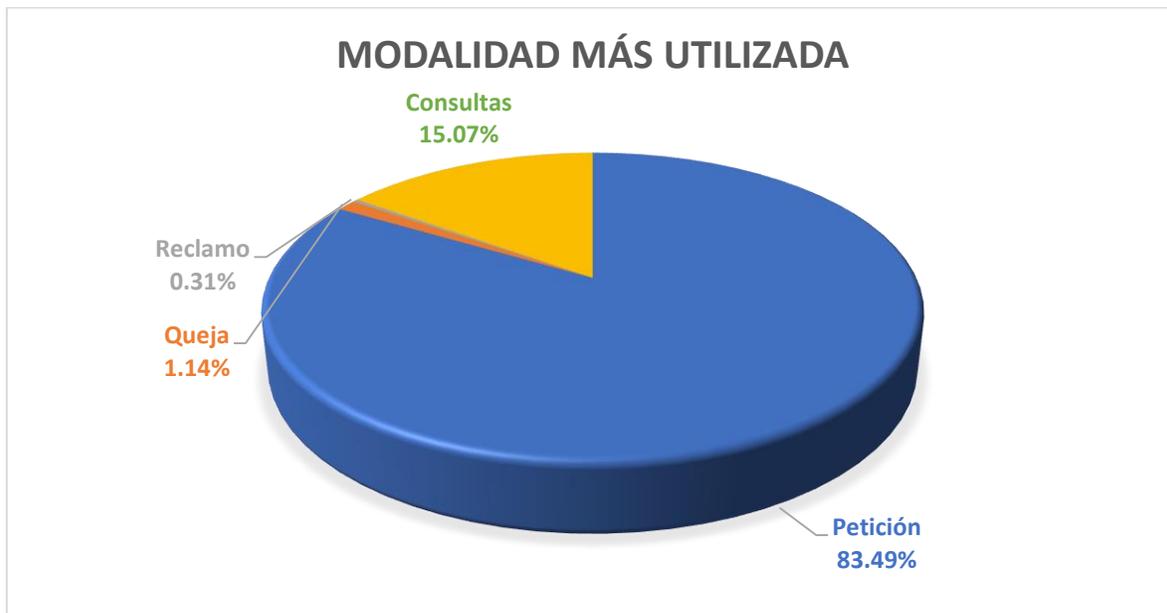


Con relación a la tipificación, el mayor número de solicitudes PQRS recibidas se encuentran relacionadas con las peticiones, con un porcentaje del 83,49%, seguida de las consultas con un 15,07%, quejas con un 1,14% y reclamos 0,31%.

| Modalidad de Petición | OCTUBRE | NOVIEMBRE | DICIEMBRE | TOTAL | % |
|-----------------------|------------|------------|------------|------------|----------------|
| Petición | 299 | 389 | 121 | 809 | 83.49% |
| Queja | - | 7 | 4 | 11 | 1.14% |
| Reclamo | 1 | 1 | 1 | 3 | 0.31% |
| Sugerencias | - | - | - | 0 | 0.00% |
| Felicitaciones | - | - | - | 0 | 0.00% |
| Consultas | 50 | 58 | 38 | 146 | 15.07% |
| Total | 350 | 455 | 164 | 969 | 100.00% |

9. MODALIDADES DE SOLICITUDES MÁS UTILIZADAS

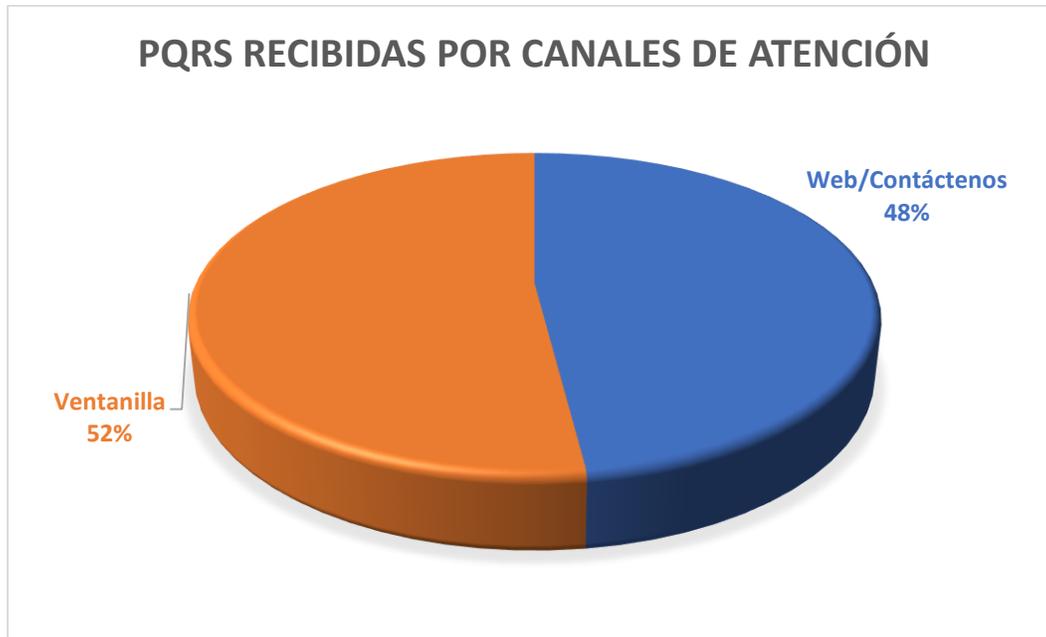
De acuerdo con las diferentes modalidades de comunicación, la más solicitada por los ciudadanos fue la petición de interés general y/o particular, la cual alcanza un 83.49% del total de los radicados de entrada, seguido por las consultas que sumaron un 15.07%, quejas con el 1.14% y reclamo con 0.31%



10. ESTADÍSTICAS POR CANALES DE ATENCIÓN

En el cuarto trimestre del AÑO 2018, el canal más utilizado para la radicación de solicitudes fue la ventanilla en Puntos de Atención Regional y Sede Central con un 52 % seguido del formulario electrónico de PQRS de la Página Web y el correo Contáctenos con un 48 %

| CANAL | OCTUBRE | NOVIEMBRE | DICIEMBRE | TOTAL | TOTAL % |
|-----------------|------------|------------|------------|------------|-------------|
| Web/Contáctenos | 185 | 193 | 87 | 465 | 48% |
| Ventanilla | 165 | 262 | 77 | 504 | 52% |
| TOTAL | 350 | 455 | 164 | 969 | 100% |



11. BUZÓN DE SUGERENCIAS

El procedimiento de apertura del Buzón de Sugerencias, refiere que los días viernes de cada semana se realice la recolección de comunicaciones, 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 de la Presidencia de la ANM con el fin de realizar 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 grupo para gestionar la respuesta.

11.1 Análisis de datos Buzón de Sugerencias

De acuerdo a la información recopilada y analizada durante el cuarto Trimestre de 2018 se evidencia que los ciudadanos y demás grupos de interés hacen uso de los buzones de sugerencias, con un resultado en el mes de octubre sobre una sugerencia, de consulta expediente digital en la herramienta tecnológica.

12. TIPOLOGÍA DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

En el cuarto trimestre de 2018 se recibieron 11 quejas y reclamos, las cuales fueron radicadas a través de los siguientes canales de atención:

| Tipología | WEB | Punto de Atención Regional | Sede Central |
|-----------|-----|----------------------------|--------------|
| Queja | 7 | 3 | 1 |
| Reclamo | 1 | 0 | 0 |

| Tipología | IV Trimestre | Con Respuesta Asociada en el SGD |
|-----------|--------------|----------------------------------|
| Queja | 11 | 8 |
| Reclamo | 1 | 0 |

Las quejas presentadas ante la ANM, una vez evaluadas no se refieren a manifestaciones sobre conductas irregulares de funcionarios y/o servidores públicos de la Agencia, estas por el contrario están relacionadas con la inconformidad de radicado sin respuesta, queja por perturbación bien ajeno, queja chat página WEB, reclamo página WEB, deficiencia correspondencia, derecho de petición denuncia minería ilegal, por lo que se llega a la conclusión que esto se da, por error en tipificación del documento, por lo que se continuará con las asesorías a las dependencias.

El reclamo registrado este periodo que no contiene información adjunta.

13. ESTADÍSTICAS CONSOLIDADAS DEL CUARTO TRIMESTRE DE 2018

La estadística final del cuarto trimestre de 2018, se llevó a cabo bajo una revisión uno a uno de los radicados y los reportes recibidos por parte de las Vicepresidencias/Enlaces, debido a los inconvenientes presentados en el sistema SGD, y ante la dificultad de los funcionarios para asociar las respuestas a los radicados de entrada en el aplicativo vigente. El Grupo de Participación Ciudadana y Comunicaciones realizó el siguiente control:

- Se reportaron periódicamente las PQRS recibidas a las Vicepresidencias.
- Se enviaron correos a Vicepresidentes, gerentes, coordinadores, enlaces y servidores con radicados asignados, solicitando respuesta de las PQRS pendientes.

La siguiente información muestra el consolidado de la gestión realizada:

| PERIODO | TOTAL RECIBIDAS | CON RESPUESTA ASOCIADA | % | SIN RESPUESTA ASOCIADA | % |
|--------------|-----------------|------------------------|------------|------------------------|------------|
| OCTUBRE | 350 | 254 | 73% | 96 | 27% |
| NOVIEMBRE | 455 | 229 | 50% | 226 | 50% |
| DICIEMBRE | 164 | 89 | 54% | 75 | 46% |
| TOTAL | 969 | 572 | 59% | 397 | 41% |

14. PQRS ASIGNADAS A LAS DEPENDENCIAS

A continuación, se detalla el total de peticiones radicadas y asignadas a cada una de las dependencias de la ANM, durante el cuarto trimestre de 2018.

14.1 Estadísticas de PQRS por mes – OCTUBRE

| INFORME POR PROCESO - OCTUBRE 2018 | | | | | |
|------------------------------------|-----------------|------------------------|------------|------------------------|------------|
| PROCESO | TOTAL RECIBIDAS | CON RESPUESTA ASOCIADA | % | SIN RESPUESTA ASOCIADA | % |
| SEGUIMIENTO Y CONTROL | 272 | 186 | 68% | 86 | 32% |
| ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA | 11 | 11 | 100% | 0 | 0% |
| CONTRATACIÓN Y TITULACIÓN | 61 | 51 | 84% | 10 | 16% |
| PROMOCIÓN Y FOMENTO | 5 | 5 | 100% | 0 | 0% |
| PRESIDENCIA | 1 | 1 | 100% | 0 | 0% |
| TOTAL | 350 | 254 | 73% | 96 | 27% |

14.2 Estadísticas de PQRS por mes – NOVIEMBRE

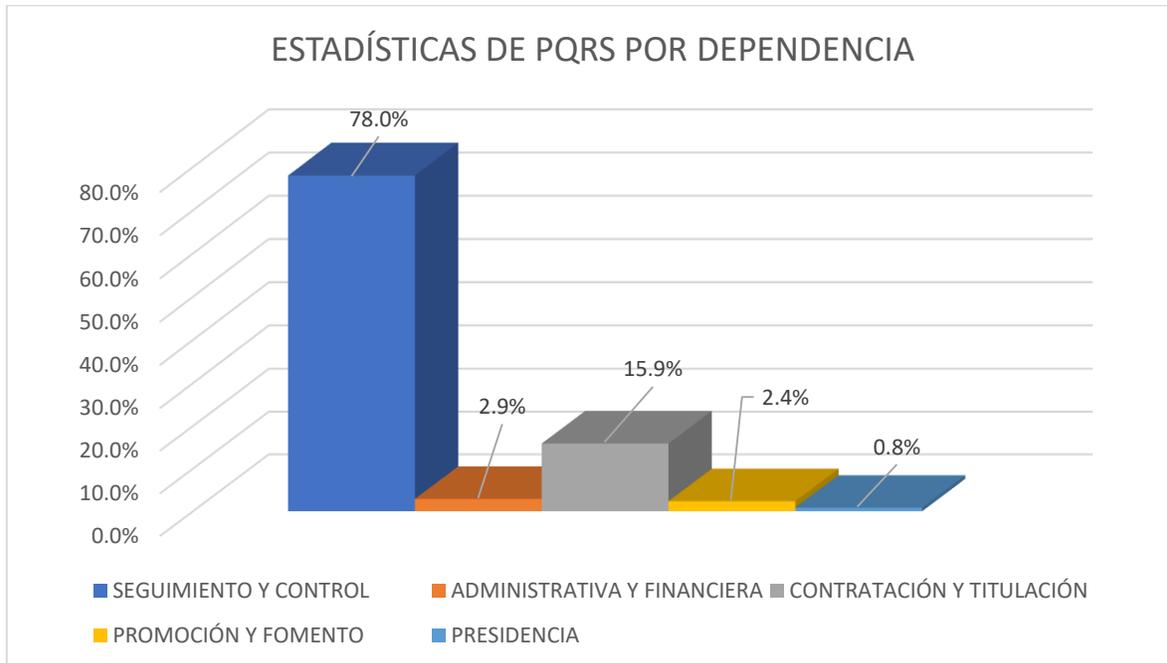
| INFORME POR PROCESO - NOVIEMBRE 2018 | | | | | |
|--------------------------------------|-----------------|------------------------|------------|------------------------|------------|
| PROCESO | TOTAL RECIBIDAS | CON RESPUESTA ASOCIADA | % | SIN RESPUESTA ASOCIADA | % |
| SEGUIMIENTO Y CONTROL | 366 | 192 | 52% | 174 | 48% |
| ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA | 10 | 8 | 80% | 2 | 20% |
| CONTRATACIÓN Y TITULACIÓN | 64 | 23 | 36% | 41 | 64% |
| PROMOCIÓN Y FOMENTO | 10 | 2 | 8% | 8 | 92% |
| PRESIDENCIA | 5 | 4 | 80% | 1 | 20% |
| TOTAL | 455 | 229 | 50% | 226 | 50% |

14.3 Estadísticas de PQRS por mes – DICIEMBRE

| INFORME POR PROCESO - DICIEMBRE 2018 | | | | | |
|--------------------------------------|-----------------|------------------------|------------|------------------------|------------|
| PROCESO | TOTAL RECIBIDAS | CON RESPUESTA ASOCIADA | % | SIN RESPUESTA ASOCIADA | % |
| SEGUIMIENTO Y CONTROL | 118 | 73 | 62% | 45 | 38.14% |
| ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA | 7 | 5 | 71% | 2 | 28.57% |
| CONTRATACIÓN Y TITULACIÓN | 29 | 6 | 21% | 23 | 79.31% |
| PROMOCIÓN Y FOMENTO | 8 | 3 | 38% | 5 | 62.50% |
| PRESIDENCIA | 2 | 2 | 100% | 0 | 0.00% |
| TOTAL | 164 | 89 | 54% | 75 | 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 78 % de las solicitudes recibidas, seguida por la Vicepresidencia de Contratación y Titulación Minera con el 15,9 %, Vicepresidencia Administrativa y Financiera con un 2,9%, Promoción y Fomento con un 2,4 % y Presidencia con un 0,8 % de las solicitudes.



En el cuarto trimestre de 2018 en cuanto al total de PQRS recibidas, las solicitudes más requeridas fueron ***“Solicitud de copias y solicitud de información.”***

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, discriminado del total de recibidas, cuáles tuvieron respuesta asociada y cuáles quedaron pendientes de trámite a la fecha de corte del informe.

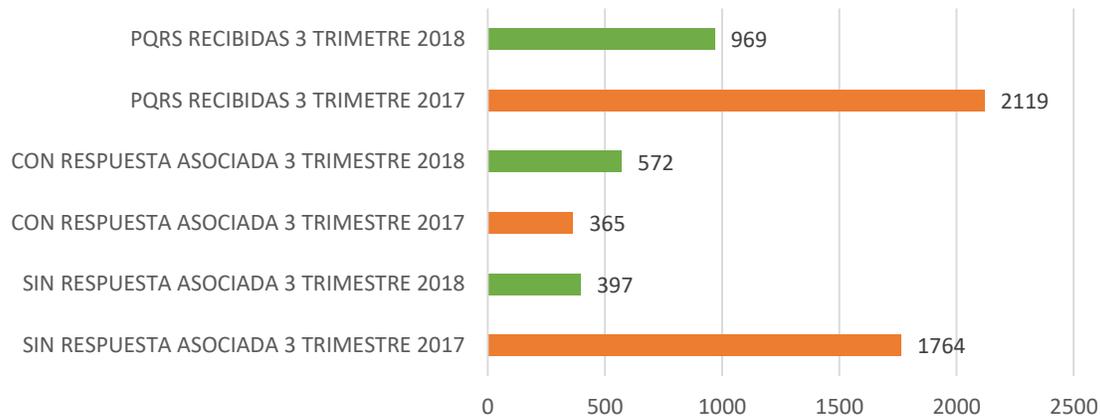
| INFORME POR PROCESO - TOTAL IV TRIMESTRE 2018 | | | | | |
|--|------------------------|-------------------------------|------------|-------------------------------|------------|
| PROCESO | TOTAL RECIBIDAS | CON RESPUESTA ASOCIADA | % | SIN RESPUESTA ASOCIADA | % |
| SEGUIMIENTO Y CONTROL | 756 | 451 | 60% | 305 | 40.34% |
| ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA | 28 | 24 | 86% | 4 | 14.29% |
| CONTRATACIÓN Y TITULACIÓN | 154 | 80 | 52% | 74 | 48.05% |
| PROMOCIÓN Y FOMENTO | 23 | 10 | 43% | 13 | 56.52% |
| PRESIDENCIA | 8 | 7 | 88% | 1 | 12.50% |
| TOTAL | 969 | 572 | 59% | 397 | 41% |

15. ANÁLISIS COMPARATIVO DE PQRS RECIBIDAS EN EL CUARTO TRIMESTRE DE 2018 CON RELACIÓN AL CUARTO TRIMESTRE DEL AÑO ANTERIOR (2017).

El comportamiento de las PQRS correspondientes al cuarto trimestre de 2018, presenta una disminución considerable de las comunicaciones, llegando aproximadamente a un 45,73% de las PQRS reportadas en el Sistema de Gestión Documental consideradas como PQRS, respecto al cuarto trimestre de 2017. Esto se debe al seguimiento uno a uno de los radicados que se está implementando por parte del grupo de Participación Ciudadana y Comunicaciones, en donde se descartan las comunicaciones que llegan a la ANM que no son PQRS y también a que la identificación de éstas, se está llevando a cabo por el funcionario competente y no por la Unidad de Correspondencia como se realizaba anteriormente.

El porcentaje de las PQRS pendientes por gestionar dentro del Sistema SGD en los dos trimestres en cuestión, bajó considerablemente, ya que para el cuarto trimestre de 2017 éstas correspondían a un 83.25% y para el tercer trimestre de 2018 se reporta un 40.97% en PQRS pendientes. Se debe considerar que para la fecha de corte del trimestre, aún se encuentran sin vencer los términos para entregar respuestas de los meses de noviembre y diciembre.

Comparativo Cuarto Trimestre 2017 - Cuarto Trimestre 2018



16. DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LAS PQRS

El siguiente cuadro muestra la distribución de ingreso de las PQRS por ciudades en las que la Agencia Nacional de Minería cuenta con 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.

A continuación se encuentra la distribución geográfica consolidada en el cuarto trimestre de 2018 de las PQRS recibidas por la entidad en sus diferentes Puntos de Atención Regional, en la Sede Central y portal web.

| CÓDIGO PAR | CIUDAD | CANTIDAD | % DEL TOTAL |
|--------------|-----------------|------------|-------------|
| 1000 | Web/Contactenos | 465 | 47.99% |
| 550 | Sede Central | 189 | 19.50% |
| 901 | Bucaramanga | 57 | 5.88% |
| 904 | Ibagué | 54 | 5.57% |
| 903 | Medellín | 48 | 4.95% |
| 907 | Cali | 45 | 4.64% |
| 908 | Pasto | 40 | 4.13% |
| 905 | Nobsa | 30 | 3.10% |
| 902 | Cúcuta | 17 | 1.75% |
| 909 | Manizales | 11 | 1.14% |
| 906 | Valledupar | 7 | 0.72% |
| 912 | Quibdó | 6 | 0.62% |
| 911 | Cartagena | 0 | 0.00% |
| TOTAL | | 969 | 100% |

17. CONTROL Y SEGUIMIENTO

El Grupo de Participación Ciudadana y Comunicaciones lleva el control de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, formuladas ante la ANM, a través del aplicativo SGD Sistema de Gestión Documental.

Es importante tener en cuenta que, de acuerdo con la información arrojada por el SGD y el seguimiento en el consolidado manual empleado por el Grupo de Participación Ciudadana y Comunicaciones, al momento de la realización del corte para la preparación del informe, el 39% de los radicados aparecen como pendientes de respuesta con corte al 28 de diciembre de 2018 y aún dentro de los términos de ley para generar respuestas.

Cabe señalar que al revisar uno a uno, se constató que habían sido tipificados como PQRS, comunicaciones que no requerían respuesta por parte de la entidad, en razón a que correspondían a comunicados informativos o en su defecto a copias de respuesta emitidas por otras entidades, resultado de la remisión por competencia realizada por la Agencia Nacional de Minería.

En cuanto al control y seguimiento a las peticiones formuladas ante la Agencia Nacional de Minería, se hace seguimiento con el envío de correos electrónicos al responsable del documento, se envía con copia al superior inmediato, con el fin de que la respuesta se emita en los términos legales. Así mismo, se realizan llamadas para hacer más efectivo el control.

Se actualiza a diario la base de datos reportada en el SGD, con el fin de llevar un reporte de las respuestas y radicados de salida de las PQRS, generando estadísticas con mayor frecuencia para mantener actualizada la información en la base de datos agrupada por Vicepresidencias.

18. ACTIVIDADES DE SEGUIMIENTO

- El Grupo de Participación Ciudadana y Comunicaciones lleva el control de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, formuladas en la ANM, a través del aplicativo SGD.
- Se actualiza 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 28 de diciembre de 2018. Lo anterior con el fin de llevar un control del nombre del funcionario y/o servidor público que tiene asignada la PQRS, radicado de salida los cuales no han sido asociado de manera correcta. generando estadísticas con mayor frecuencia para mantener actualizada la información de la base de datos agrupada por Vicepresidencias.
- Se realizan reportes periódicos a las diferentes Vicepresidencias y enlaces con el fin de hacer una difusión de los mismos, enviando informes quincenales por medio del correo institucional de las PQRS recibidas y su gestión, así como la presentación del Panorama de las mismas a las diferentes dependencias de la ANM.
- Clasificación de las comunicaciones con el fin de descartar radicados que no se catalogan como PQRS, informándole al funcionario y/o servidor público que la tiene asignada con el fin de corregir la tipificación de la misma en el SGD.
- Se realiza seguimiento a cada uno de los radicados de entrada, enviando un correo personalizado al funcionario y/o servidor público competente de la PQRS pendiente (sin respuesta asociada) con el fin de obtener un último informe por mes actualizado.
- Se consolidan los datos estadísticos PQRS para adelantar el informe trimestral del 1 de octubre al 28 de diciembre, realizando un análisis por Vicepresidencia, generando un reporte de acciones de mejora por parte de los funcionarios y/o servidores públicos 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 continúan las mesas de trabajo con la Oficina de Tecnología e Información para la reingeniería inversa.

19. DIFICULTADES DE SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN DE PQRS

- Se pudo evidenciar en los listados que genera el SGD 81 radicados que corresponden a pruebas, que realizan desde la oficina de tecnología e información

y no se ejecuta el proceso de cierre de manera correcta, quedando como una PQRS pendiente de respuesta; a la fecha se encuentran vencidas. Como adelanto se reportó este listado a OTI.

- Se evidencio que existen 76 radicados que su estado es “*ProcessOwner*”, es decir entraron a la Agencia como una PQRS pero no tienen ninguna información ya que al momento de ingresar el sistema presento fallas. Como adelanto se reportó este listado a OTI.
- Se continúa generando estadísticas de manera manual: El Sistema de Gestión documental no genera reportes del tiempo en el que se da respuesta a una solicitud PQRS, esto hace que las estadísticas se desarrollen de manera manual tomando más tiempo para el desarrollo de los informes de gestión,
- Identificación errada del tipo de comunicación: en el mes de octubre se realizó nuevamente capacitación de PQRS en la cual se hizo énfasis en el tema de la correcta tipificación de las comunicaciones, se han incrementado mejoras en el porcentaje de respuestas, no obstante, se tiene la dificultad con los PAR para las capacitaciones por temas de conectividad y de muchos funcionarios de la Sede Central que no asisten al llamado de las capacitaciones; evidenciando en el análisis del reporte PQRS, la tipificación extemporánea de los radicados ocasionando reprocesos en la elaboración de informes, debido a los cambios drásticos que se presentan en las cifras de PQRS
- Información desactualizada en el SGD: continúa la falencia en el sistema, no es posible determinar la fecha en la que salen las respuestas de la Entidad, lo que impide obtener un dato acertado acerca del cumplimiento de los tiempos de ley. Es de notar que dicha información es de absoluta relevancia para los informes presentados a los entes de control, por parte del Grupos Control Interno.
- Incidencias presentadas en la plataforma tecnológica vigente: conjuntamente con la oficina de Tecnología e Información, se viene trabajando en la reingeniería inversa con el fin de obtener un reporte automático; desde el Grupo de Participación Ciudadana y Comunicación se continua realizando un trabajo manual, revisando uno a uno los radicados marcados como PQRS que ingresan a la ANM con el fin de conseguir cifras que a pesar de un margen de error, podemos obtener un resultado más real de las respuesta de las PQRS en la Agencia.

20. ACCIONES DE MEJORA:

- Continuar incitando a los funcionarios y/o servidores públicos de la ANM para que asocien la respuesta de manera correcta en el SGD, a través de las capacitaciones con el fin de reducir los radicados con vencimientos de términos, generando mayor pertinencia por parte de los competentes frente a la atención y gestión de las PQRS.
- Realizar ajustes frente al contenido de los informes de PQRS que se publican en la página web, adicionando la tipología de quejas y reclamos.

- Continuar con el proceso de reingeniería inversa en las mesas de trabajo junto a la Oficina de Tecnología e Información con el objetivo que el SGD genere un reporte que cumpla con los lineamientos exigidos por Control Interno.
- Realizar un informe unificado estadístico anual, con el fin de generar estrategias a corto plazo que permitan mejorar la gestión de manera radical de cara al próximo año.

21. RECOMENDACIONES

Basándose en las situaciones observadas durante el cuarto trimestre, se considera pertinente tener en cuenta las siguientes recomendaciones, con el propósito de mejorar los tiempos de respuesta por parte de las dependencias de la ANM:

Tener en cuenta los tiempos de respuesta establecidos por ley para dar respuesta oportuna a las diferentes PQRS que se reciben en la entidad.

- Debido a Las capacitaciones realizadas en el mes de octubre, se pudo detectar la falencia que existe en un adiestramiento más profundo del manejo de SGD, específicamente radicación, tipificación y asociación de respuesta; recomendamos un trabajo extenuante y personalizado con este tema para así lograr un correcto manejo de la herramienta y ver los resultados reflejados en los reportes de PQRS.
- Compromiso de parte de los funcionarios en cuanto a la revisión diaria de su bandeja en el Sistema de Gestión Documental y asistencia a las capacitaciones citadas. con el fin de que estén al día con los radicados asignados y tener un mayor conocimiento en el manejo de la herramienta.
- Si la comunicación no es competencia del grupo, dar traslado de manera inmediata al responsable asignado para que pueda dar respuesta dentro de los términos.
- Dar importancia a los correos de reportes de 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.
- Se plantea el compromiso de participar activamente en las capacitaciones realizadas por los Grupos de Servicios Administrativos, Oficina de Tecnología y el Grupo de Participación Ciudadana y Comunicaciones, ya que es importante con el fin de que los funcionarios y/o servidores públicos asocien de manera correcta la respuesta en el sistema.
- Realizar seguimiento continuo a las modificaciones de las TRD, en aras de verificar el cumplimiento de los términos establecidos de acuerdo al contenido de las PQRS.

- Finalmente, nuevamente informamos que se hace necesario los ajustes técnicos que se están realizando a través de reingeniería inversa por parte de la Oficina de Tecnología y el Grupo de Participación Ciudadana y Comunicaciones, con relación a la información que arroja el aplicativo respecto de los registros pendientes de respuesta, tipificación y canales de atención.

Diciembre de 2018, Grupo de Participación Ciudadana y Comunicaciones.