

# Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias Tercer Trimestre 2022

GRUPO DE ATENCIÓN, PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y COMUNICACIONES  
Octubre de 2022



El futuro  
es de todos

Minenergía

**GRUPO DE ATENCIÓN, PARTICIPIACIÓN CIUDADANA Y COMUNICACIONES**

**INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS)  
TERCER TRIMESTRE DE 2022**

**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. Cifras por canales de atención
11. Buzón de Sugerencias
12. Estadísticas consolidadas del tercer trimestre de 2022
13. PQRS asignadas a las dependencias
  - 13.1 Estadísticas de PQRS por mes – Julio
  - 13.2 Estadísticas de PQRS por mes – Agosto
  - 13.3 Estadísticas de PQRS por mes – Septiembre
  - 13.4 Estadísticas de PQRS por dependencias
14. Seguimiento de respuestas a PQRS recibidas
  - 14.1 Estado de respuestas
15. Comparativo de PQRS recibidas con relación al tercer trimestre del año anterior.
16. Actividades de seguimiento



## 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 Atención, Participación Ciudadana y Comunicaciones durante el tercer trimestre de 2022 en materia de cumplimiento a PQRS.

La Agencia Nacional de Minería, a través del Grupo de Atención, 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 2022.

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 cuatro 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
Formulario web	Formulario electrónico de radicación 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. Mediante la funcionalidad de consulta, se puede verificar el estado del trámite de la solicitud.
Ventanilla	Radicación comunicación física.	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 4:00 p.m.	Se podrán radicar peticiones, quejas y reclamos, sugerencias.
Buzones	Buzón de Sugerencias	Avenida Calle 26 No 59-51 torre 3, Local 107 – Puntos de Atención Regional	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. 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.
- **GAPCC:** Hace referencia al Grupo de Atención, 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 2022, (julio, agosto y 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 Atención, 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

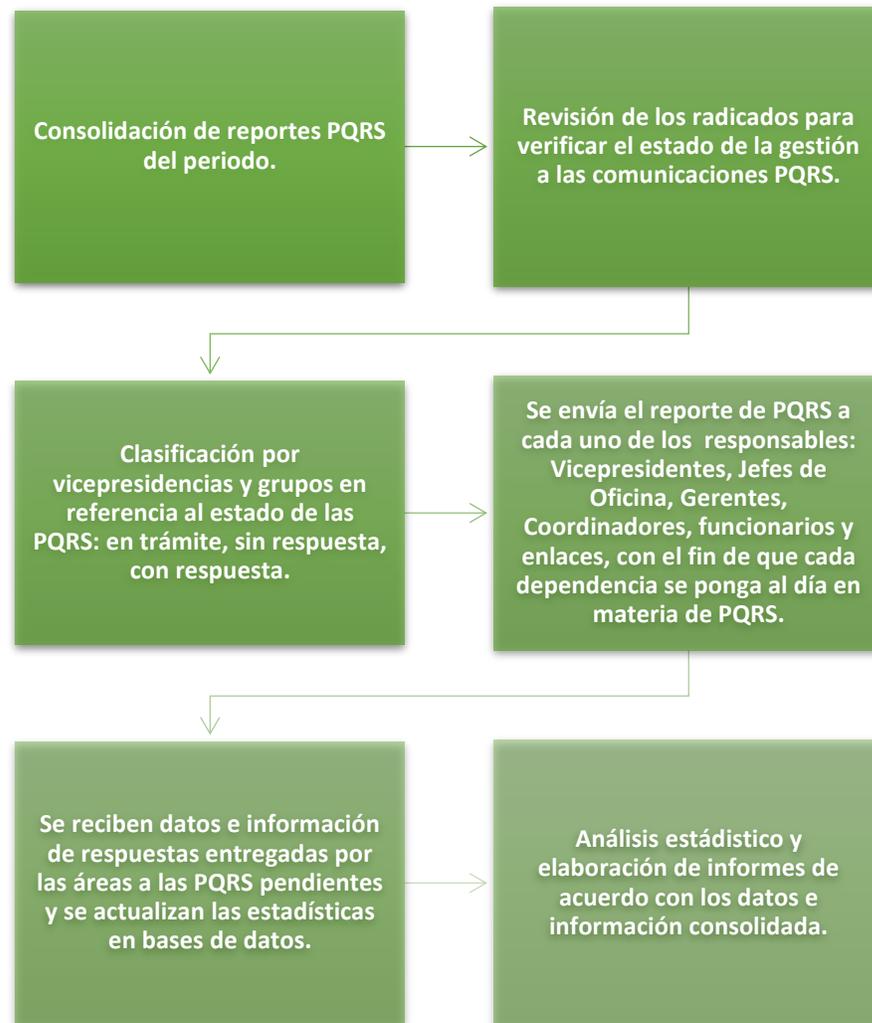
El Grupo de Atención, Participación Ciudadana y Comunicaciones (**GAPCC**) es uno de los responsables del proceso de **ATENCIÓN INTEGRAL Y SERVICIOS A GRUPOS DE INTERÉS**, y sus funciones están dirigidas al seguimiento y análisis de las PQRS de la Entidad a nivel nacional.

**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 Atención, Participación Ciudadana y Comunicaciones designado al seguimiento de PQRS trabaja bajo la siguiente metodología:

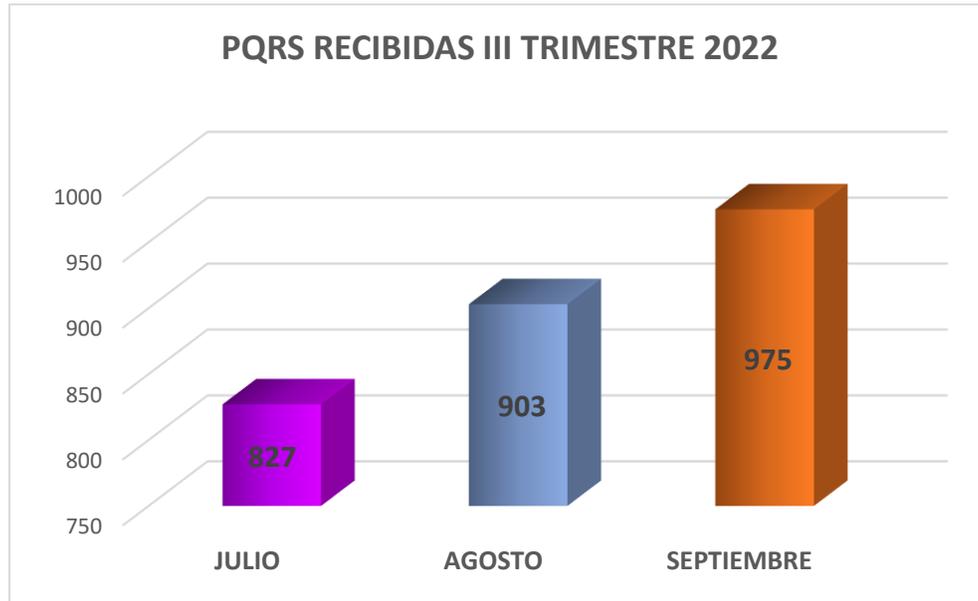




## 8. INFORMACIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS)

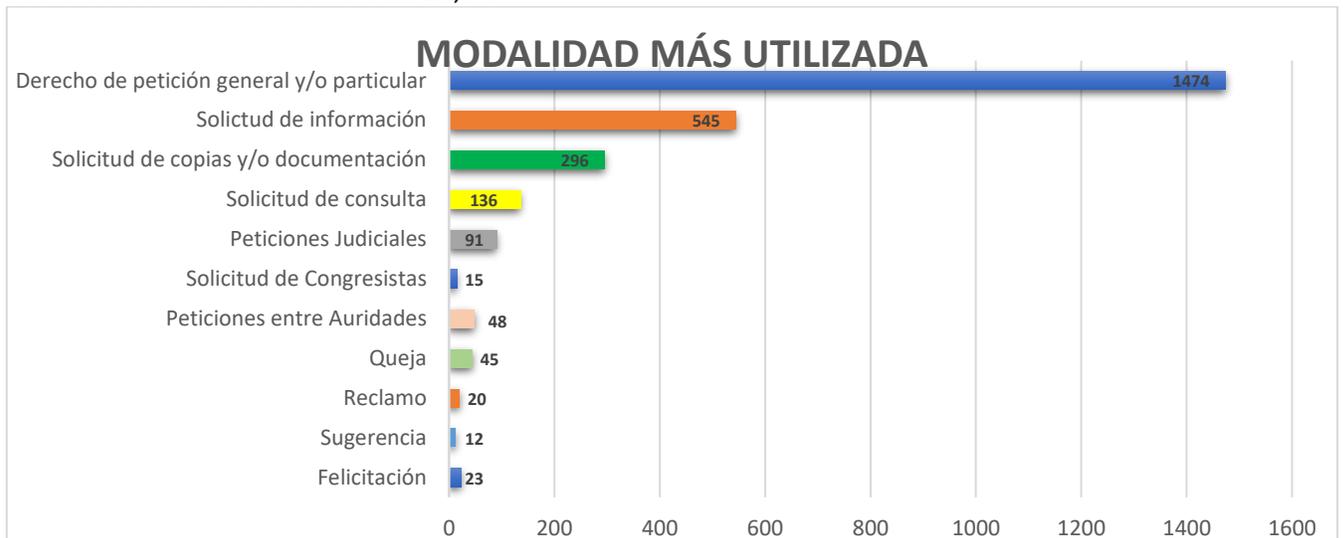
Este documento contiene datos cuantitativos y cualitativos en relación con la gestión realizada por la entidad frente a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias recibidas en la Agencia Nacional de Minería durante el tercer trimestre de 2022.

Durante el periodo comprendido entre el 1° de julio y el 30° de septiembre de 2022 fueron recibidas en la Agencia Nacional de Minería a través del SGD un total de **2.705** comunicaciones denominadas PQRS, distribuidas así: julio **827**, agosto **903** y septiembre **975**. El contenido de esta información fue evaluado con corte a 30 de septiembre de 2022.



## 9. MODALIDAD DE PETICIÓN MÁS UTILIZADA

De acuerdo con las diferentes modalidades de comunicación, la más utilizada por los ciudadanos fue el derecho de petición general y/o particular con un 47,4 % seguido de la solicitud de información con un 20,7%.



Modalidad de Petición	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL	%
Derecho de petición general y/o particular	468	504	502	1.474	54,5%
Solicitud de información	155	185	205	545	20,1%
Solicitud de copias y/o documentación	92	84	120	296	10,9%
Solicitud de consulta	38	43	55	136	5,0%
Peticiones Judiciales	33	20	38	91	3,4%
Solicitud de Congresistas	1	3	11	15	0,6%
Peticiones entre Autoridades	11	20	17	48	1,8%
Queja	19	18	8	45	1,7%
Reclamo	6	7	7	20	0,7%
Sugerencia	4	4	4	12	0,4%
Felicitación	0	15	8	23	0,9%
<b>Total</b>	<b>827</b>	<b>903</b>	<b>975</b>	<b>2.705</b>	<b>100%</b>

## 10. CIFRAS POR CANALES DE ATENCIÓN

Durante el tercer trimestre de 2022, las comunicaciones catalogadas como PQRS se recibieron de la siguiente manera:

CANAL	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL	%
Radicación electrónica	827	903	973	2.703	99,93%
Radicación física	0	0	2	2	0,074%
<b>Total</b>	<b>827</b>	<b>903</b>	<b>975</b>	<b>2.705</b>	<b>100%</b>

## 11. BUZÓN DE SUGERENCIAS



Durante este periodo no hubo uso por parte de los usuarios del buzón de sugerencias físico.

## 12. ESTADÍSTICA CONSOLIDADA DEL TERCER TRIMESTRE DE 2022

La estadística final del tercer trimestre de 2022 se llevó a cabo bajo una revisión y seguimiento a las comunicaciones marcadas como PQRS y los reportes recibidos por parte de los grupos de trabajo de la Entidad. También con la verificación y consolidación de respuestas en el Sistema SGD.

El Grupo de Atención, 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.
- Se consolidaron bases de datos para llevar a cabo la estadística del periodo y el análisis respectivo.

Los siguientes son los resultados de la gestión realizada por la Entidad:

PERIODO	TOTAL RECIBIDAS	CON RESPUESTA	% CON RESPUESTA	PENDIENTES	% PENDIENTES
JULIO	827	201	24%	626	76%
AGOSTO	903	314	35%	589	65%
SEPTIEMBRE	975	208	21%	767	79%
<b>TOTAL</b>	<b>2.705</b>	<b>723</b>	<b>27%</b>	<b>1.982</b>	<b>73%</b>

## 13. PQRS ASIGNADAS A LAS DEPENDENCIAS

A continuación, se detalla el total de PQRS asignadas a cada una de las dependencias de la ANM, durante el tercer trimestre de 2022.



### 13.1 Estadísticas de PQRS por mes – Julio

INFORME POR DEPENDENCIAS - JULIO 2022					
DEPENDENCIA	TOTAL RECIBIDAS	CON RESPUESTA	% CON RESPUESTA	PENDIENTES	% PENDIENTES
SEGUIMIENTO Y CONTROL	411	127	31%	284	69%
ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	19	15	79%	4	21%
CONTRATACIÓN Y TITULACIÓN	326	35	11%	291	89%
PROMOCIÓN Y FOMENTO	23	17	74%	6	26%
OFICINAS Y GRUPOS DE PRESIDENCIA	48	7	15%	41	85%
<b>TOTAL</b>	<b>827</b>	<b>201</b>	<b>24%</b>	<b>626</b>	<b>76%</b>

### 13.2 Estadísticas de PQRS por mes – Agosto

INFORME POR DEPENDENCIAS - AGOSTO 2022					
DEPENDENCIA	TOTAL RECIBIDAS	CON RESPUESTA	% CON RESPUESTA	PENDIENTES	% PENDIENTES
SEGUIMIENTO Y CONTROL	371	141	38%	230	62%
ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	31	31	100%	0	0%
CONTRATACIÓN Y TITULACIÓN	366	54	15%	312	85%
PROMOCIÓN Y FOMENTO	83	68	82%	15	18%
OFICINAS Y GRUPOS DE PRESIDENCIA	52	20	38%	32	62%
<b>TOTAL</b>	<b>903</b>	<b>314</b>	<b>35%</b>	<b>589</b>	<b>65%</b>



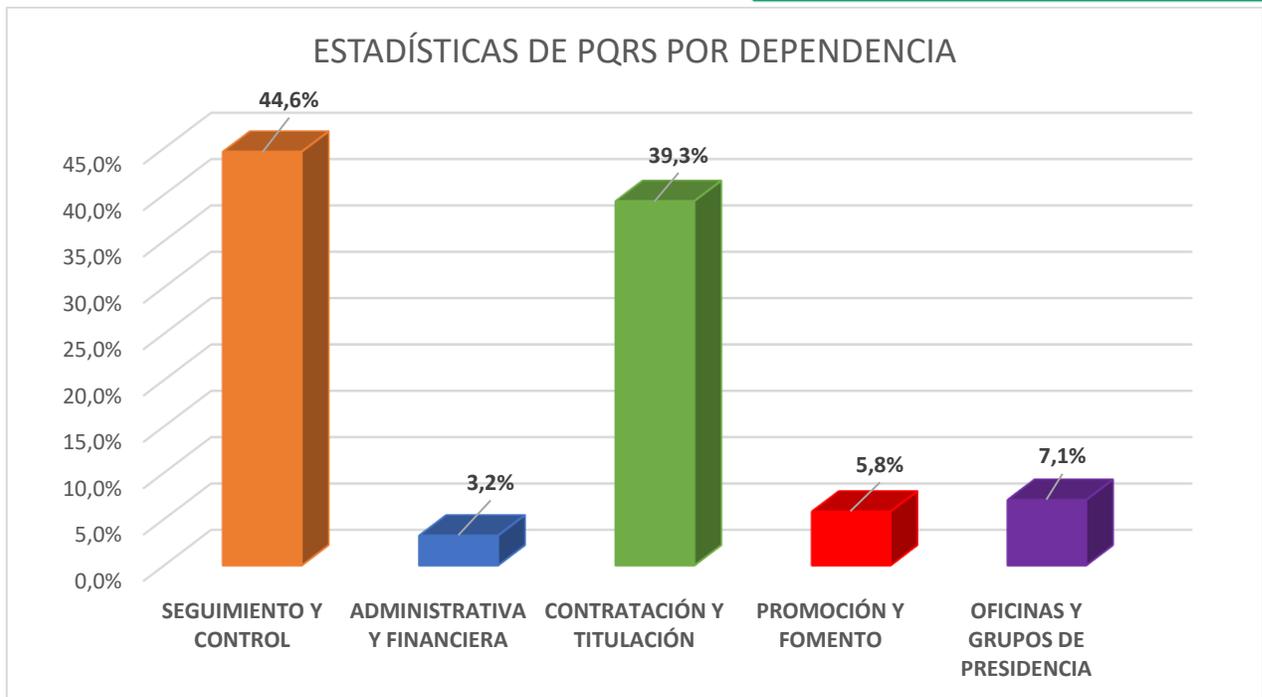
### 13.3 Estadísticas de PQRS por mes – Septiembre

INFORME POR DEPENDENCIAS - SEPTIEMBRE 2022					
DEPENDENCIA	TOTAL RECIBIDAS	CON RESPUESTA	% CON RESPUESTA	PENDIENTES	% PENDIENTES
SEGUIMIENTO Y CONTROL	425	113	27%	312	73%
ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	37	28	76%	9	24%
CONTRATACIÓN Y TITULACIÓN	371	41	11%	330	89%
PROMOCIÓN Y FOMENTO	51	22	43%	29	57%
PRESIDENCIA	91	4	6%	87	96%
<b>TOTAL</b>	<b>975</b>	<b>208</b>	<b>21%</b>	<b>767</b>	<b>79%</b>

### 13.4 Estadísticas de PQRS por dependencia

La dependencia que recibió el mayor número de PQRS fue la Vicepresidencia de Seguimiento y Control con el 44,6% de las comunicaciones recibidas, seguida por la Vicepresidencia de Contratación y Titulación con el 39,3%, Oficinas y Grupos de Presidencia con un 7,1%, Vicepresidencia de Promoción y Fomento con un 5,8%, y la Vicepresidencia Administrativa y Financiera con un 3,2%.





## 14. SEGUIMIENTO DE RESPUESTAS A PQRS RECIBIDAS

### 14.1 ESTADO DE RESPUESTAS

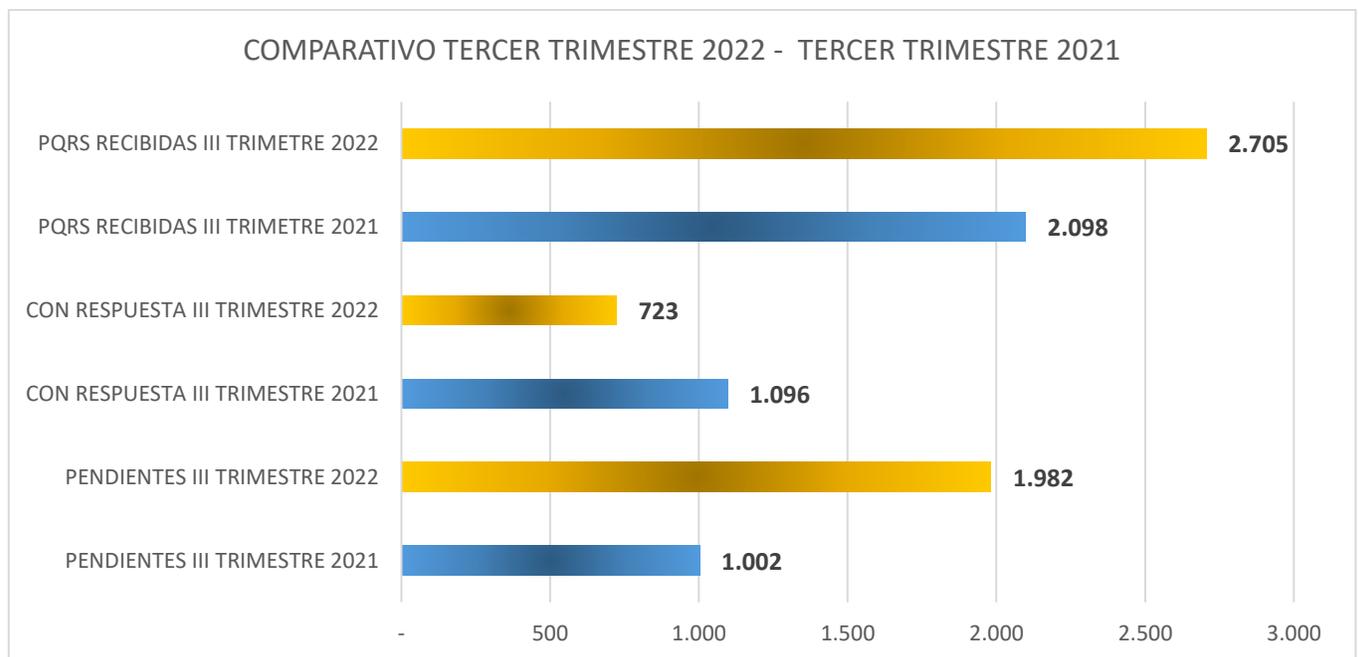
En la siguiente tabla se detalla la información correspondiente al trámite de respuesta de PQRS recibidas en cada una de las dependencias durante el trimestre objeto de análisis, relacionando del total de recibidas, cuáles tuvieron respuesta y cuales se encontraron pendientes de trámite a la fecha de corte del informe.

INFORME POR DEPENDENCIAS - TOTAL III TRIMESTRE 2022					
DEPENDENCIA	TOTAL RECIBIDAS	CON RESPUESTA	% CON RESPUESTA	PENDIENTES	% PENDIENTES
SEGUIMIENTO Y CONTROL	1.207	381	32%	826	68%
ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	87	74	85%	13	15%

<b>CONTRATACIÓN Y TITULACIÓN</b>	1.063	130	12%	933	88%
<b>PROMOCIÓN Y FOMENTO</b>	157	107	68%	50	32%
<b>PRESIDENCIA</b>	191	31	16%	160	84%
<b>TOTAL</b>	<b>2.705</b>	<b>723</b>	<b>27%</b>	<b>1.982</b>	<b>73%</b>

### 15. COMPARATIVO DE PQRS RECIBIDAS CON RELACIÓN AL TERCER TRIMESTRE DEL AÑO ANTERIOR.

Las comunicaciones PQRS reportadas en el Sistema de Gestión Documental y correspondientes al tercer trimestre de 2022, presentaron un incremento del 28,93 % respecto al tercer trimestre del año 2021.



## 16. ACTIVIDADES DE SEGUIMIENTO

El Grupo de Atención, Participación Ciudadana y Comunicaciones realiza un seguimiento y control a las comunicaciones PQRS que ingresan a nivel nacional y que son formuladas por los usuarios.

Se llevaron a cabo mesas de trabajo con los diferentes grupos de las Vicepresidencias de la ANM, en las cuales se dieron a conocer los resultados de Gestión de PQRS y se entregaron algunas directrices para registrar la trazabilidad de las respuestas en el Sistema de Gestión Documental.

Se realiza seguimiento de la correcta asociación de las respuestas en el Sistema de Gestión Documental de la Entidad, teniendo en cuenta cada una de las direcciones electrónicas de los usuarios que interponen solicitudes de PQRS.

Realizar seguimiento de las comunicaciones PQRS que ingresan a nivel nacional a la ANM por los canales establecidos

Apoyar a los diferentes grupos de la ANM en el manejo correcto del Sistema de Gestión Documental para dar respectiva atención a las solicitudes que ingresan a su bandeja institucional.

Se lleva un control de las comunicaciones marcadas como PQRS, con el fin de establecer acciones de mejora para la herramienta SGD que permita mejorar la gestión de estas en cada uno de los Grupos de trabajo de la ANM.

Se realizaron capacitaciones Grupales y dirigidas a toda la Entidad en materia de Gestión de PQRS en el Sistema de Gestión Documental y se resolvieron dudas respecto al proceso.

Se brinda apoyo para definir área responsable de las comunicaciones que llegan al canal Formulario PQRS, con el fin de dar trámite al proceso de gestión de PQRS llevado a cabo dentro de la Entidad.

Se realiza un seguimiento encaminado al acompañamiento a las áreas con el fin de aclarar dudas frente al proceso de Gestión de PQRS manejado por la Entidad y brindado apoyo en el flujo de respuesta en SGD

Se brinda soporte con el envío de la documentación correspondiente a los anexos de las comunicaciones. Estos son solicitados por las diferentes áreas, con el fin de que puedan gestionar las solicitudes que llegan por el formulario PQRS (vía página web).

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 jefe 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 realizan reportes periódicos a las diferentes Vicepresidencias y enlaces con el fin de hacer una difusión de estos, enviando reportes periódicos por medio del correo institucional de las PQRS recibidas y su estado actual dentro del Sistema SGD.

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.

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

*Octubre de 2022, Grupo de Atención, Participación Ciudadana y Comunicaciones.*

*Minería Para La Vida.*

