

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

GRUPO DE ATENCIÓN, PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y COMUNICACIONES  
Julio de 2022



El futuro  
es de todos

Minenergía

## GRUPO DE ATENCIÓN, PARTICIPIACIÓN CIUDADANA Y COMUNICACIONES

### INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS) SEGUNDO 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 segundo trimestre de 2022
13. PQRS asignadas a las dependencias
  - 13.1 Estadísticas de PQRS por mes – Abril
  - 13.2 Estadísticas de PQRS por mes – Mayo
  - 13.3 Estadísticas de PQRS por mes – Junio
  - 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 segundo trimestre del año anterior.
16. Actividades de Seguimiento
17. Acciones de mejora y 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 de la Entidad y el seguimiento ejercido por el Grupo de Atención, Participación Ciudadana y Comunicaciones durante el segundo 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 abril y el 30 de junio 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 segundo trimestre de 2022, (abril, mayo y junio) con el respectivo análisis y las recomendaciones pertinentes.

##### 4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

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

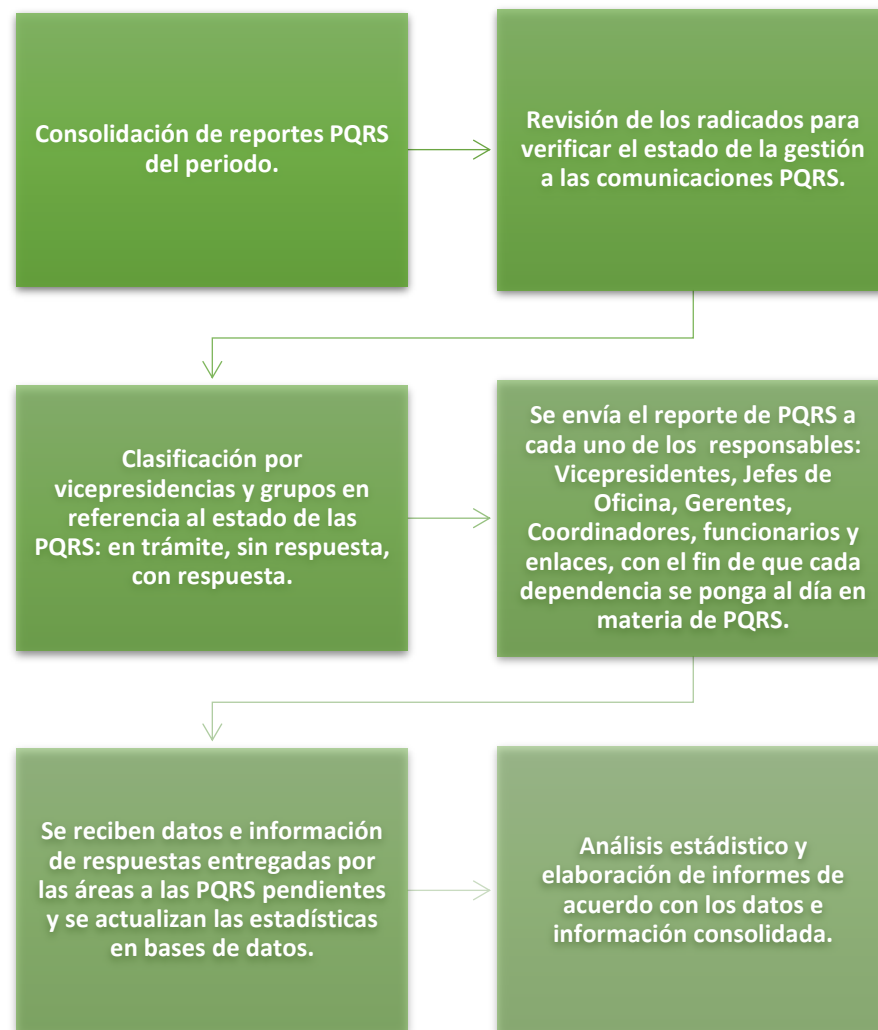
El Grupo de Atención, Participación Ciudadana y Comunicaciones (**GAPCC**) es uno de los responsables del proceso de **ATENCIÓN INTEGRAL Y SERVICIOS A GRUPOS DE INTERÉS**, y sus funciones están dirigidas al seguimiento y análisis de las PQRS de la Entidad a nivel nacional.

**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:



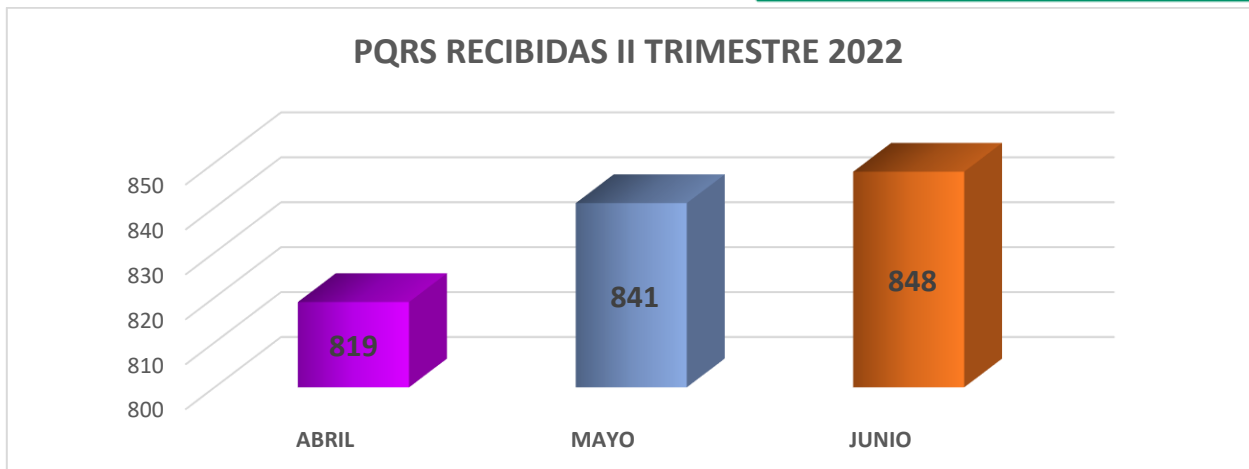


## 8. INFORMACIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS)

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 segundo trimestre de 2022.

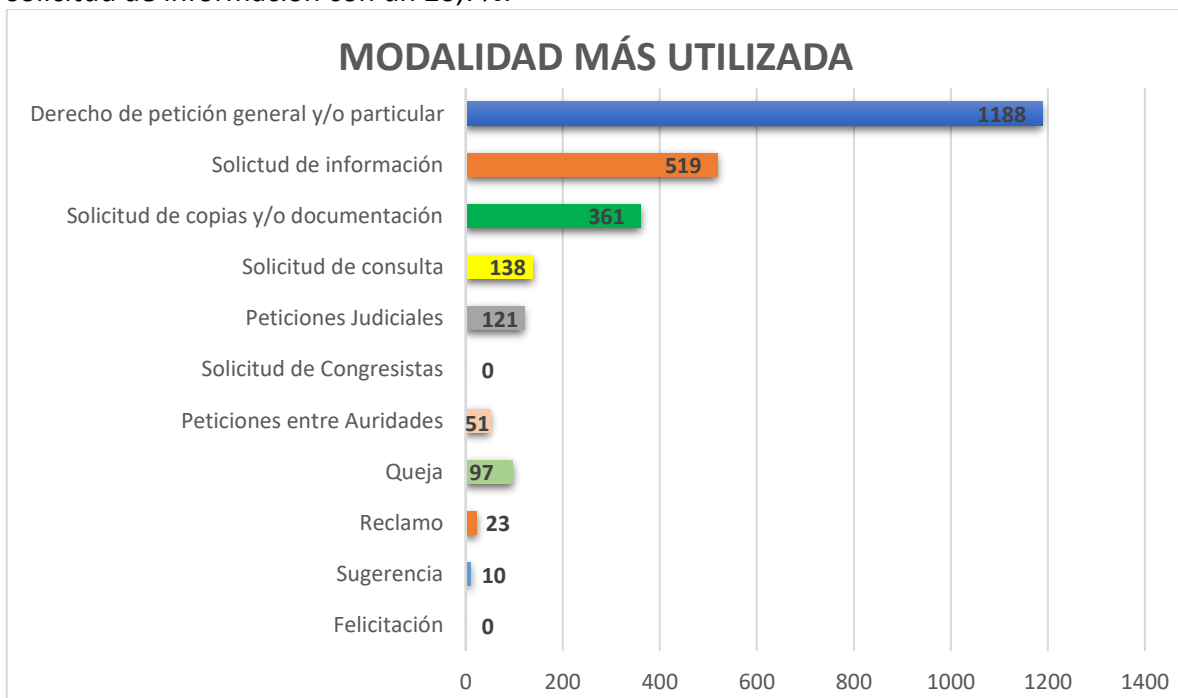
Durante el periodo comprendido entre el 1° de abril y 30° de junio de 2022 fueron recibidas en la Agencia Nacional de Minería a través del SGD un total de **2.508** comunicaciones denominadas PQRS, distribuidas así: abril **819**, mayo **841** y junio **848**. El contenido de esta información fue evaluado con corte a 30 de junio 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	ABRIL	MAYO	ABRIL	TOTAL	%
Derecho de petición general y/o particular	374	413	401	1188	47,4%
Solicitud de información	177	158	184	519	20,7%
Solicitud de copias y/o documentación	123	136	102	361	14,4%
Solicitud de consulta	51	46	41	138	5,5%
Peticiones Judiciales	36	35	50	121	4,8%
Solicitud de Congresistas	-	-	-	0	0,0%
Peticiones entre Autoridades	14	19	18	51	2,0%
Queja	36	18	43	97	3,9%
Reclamo	6	9	8	23	0,9%
Sugerencia	2	7	1	10	0,4%
Felicitación	-	-	-	0	0,0%
<b>Total</b>	<b>819</b>	<b>841</b>	<b>848</b>	<b>2508</b>	<b>100,0%</b>

## 10. CIFRAS POR CANALES DE ATENCIÓN

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

CANAL	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	%
Radicación electrónica	<b>818</b>	<b>840</b>	<b>848</b>	<b>2506</b>	<b>99.92%</b>
Buzón de Sugerencias	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>0.08%</b>



## 11. BUZÓN DE SUGERENCIAS

Durante este periodo se radicaron 2 sugerencias relacionadas con los siguientes asuntos:

- Sugerencia: Revisión de expedientes en Punto de Atención Regional Cúcuta.
- Sugerencia: Acceso físico al Punto de Atención Regional Pasto.

## 12. ESTADÍSTICA CONSOLIDADA DEL SEGUNDO TRIMESTRE DE 2022

La estadística final del segundo trimestre de 2022 se llevó a cabo bajo la revisión de radicados de entrada y los reportes recibidos por parte de las Dependencias. 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:

PERIODO	TOTAL RECIBIDAS	RESPUESTAS REPORTADAS	% RESPUESTAS REPORTADAS	PENDIENTES	% PENDIENTES
ABRIL	819	315	38%	504	62%
MAYO	841	317	38%	524	62%
JUNIO	848	200	24%	648	76%
<b>TOTAL</b>	<b>2.508</b>	<b>832</b>	<b>33%</b>	<b>1.676</b>	<b>67%</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 segundo trimestre de 2022.

#### 13.1 Estadísticas de PQRS por mes – Abril

INFORME POR DEPENDENCIAS - ABRIL 2022					
PERIODO	TOTAL RECIBIDAS	RESPUESTAS REPORTADAS	% RESPUESTAS REPORTADAS	PENDIENTES	% PENDIENTES
SEGUIMIENTO Y CONTROL	383	267	70%	116	30%
ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	10	7	70%	3	30%
CONTRATACIÓN Y TITULACIÓN	370	29	8%	341	92%
PROMOCIÓN Y FOMENTO	27	11	41%	16	59%
OFICINAS Y GRUPOS DE PRESIDENCIA	29	1	3%	28	97%
<b>TOTAL</b>	<b>819</b>	<b>315</b>	<b>38%</b>	<b>504</b>	<b>62%</b>

#### 13.2 Estadísticas de PQRS por mes – Mayo

INFORME POR DEPENDENCIAS - MAYO 2022					
PERIODO	TOTAL RECIBIDAS	RESPUESTAS REPORTADAS	% RESPUESTAS REPORTADAS	PENDIENTES	% PENDIENTES
SEGUIMIENTO Y CONTROL	368	257	70%	111	30%
ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	19	18	95%	1	5%
CONTRATACIÓN Y TITULACIÓN	373	17	5%	356	95%
PROMOCIÓN Y FOMENTO	45	19	42%	26	58%
OFICINAS Y GRUPOS DE PRESIDENCIA	36	6	17%	30	83%
<b>TOTAL</b>	<b>841</b>	<b>317</b>	<b>38%</b>	<b>524</b>	<b>62%</b>

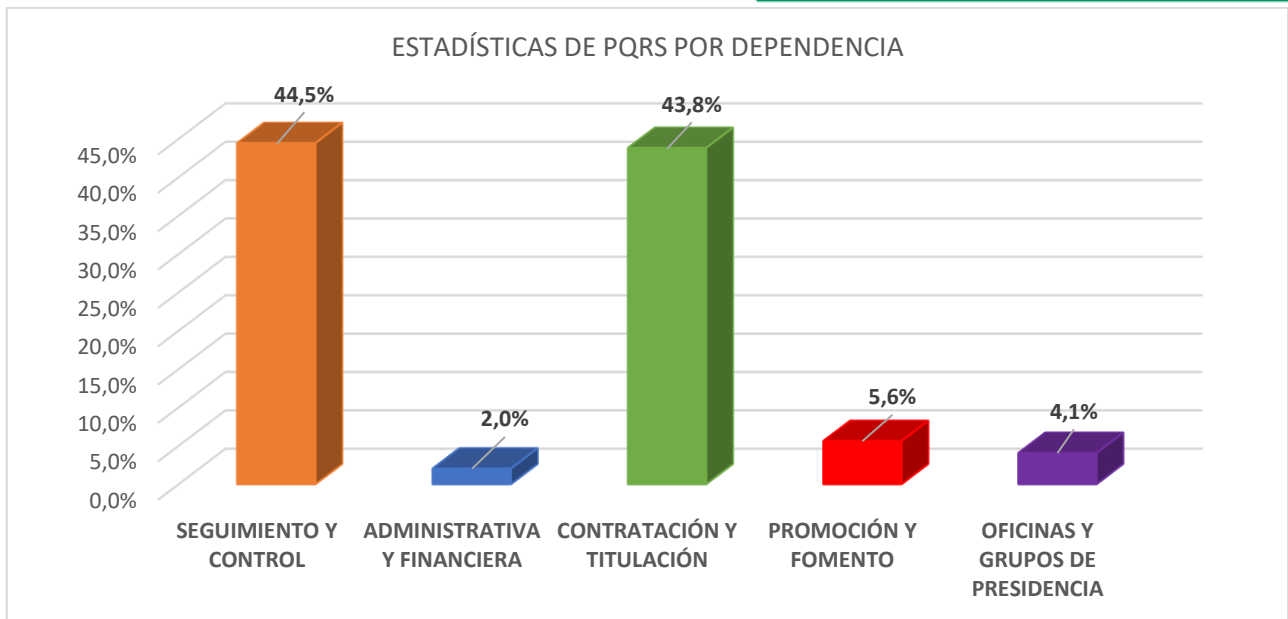
### 13.3 Estadísticas de PQRS por mes – Junio

INFORME POR DEPENDENCIAS - JUNIO 2022					
PERIODO	TOTAL RECIBIDAS	RESPUESTAS REPORTADAS	% RESPUESTAS REPORTADAS	PENDIENTES	% PENDIENTES
SEGUIMIENTO Y CONTROL	364	94	26%	270	74%
ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	22	13	59%	9	41%
CONTRATACIÓN Y TITULACIÓN	356	26	7%	330	93%
PROMOCIÓN Y FOMENTO	69	61	88%	8	12%
OFICINAS Y GRUPOS DE PRESIDENCIA	37	6	16%	31	84%
<b>TOTAL</b>	<b>848</b>	<b>200</b>	<b>24%</b>	<b>648</b>	<b>76%</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 44.5% de las comunicaciones recibidas, seguida por la Vicepresidencia de Contratación y Titulación con el 43,8%, Vicepresidencia de Promoción y Fomento con un 5,6%, Oficinas y Grupos de Presidencia con un 4.1% y la Vicepresidencia Administrativa y Financiera con un 2%.





## 14. SEGUIMIENTO DE RESPUESTAS A PQRS RECIBIDAS

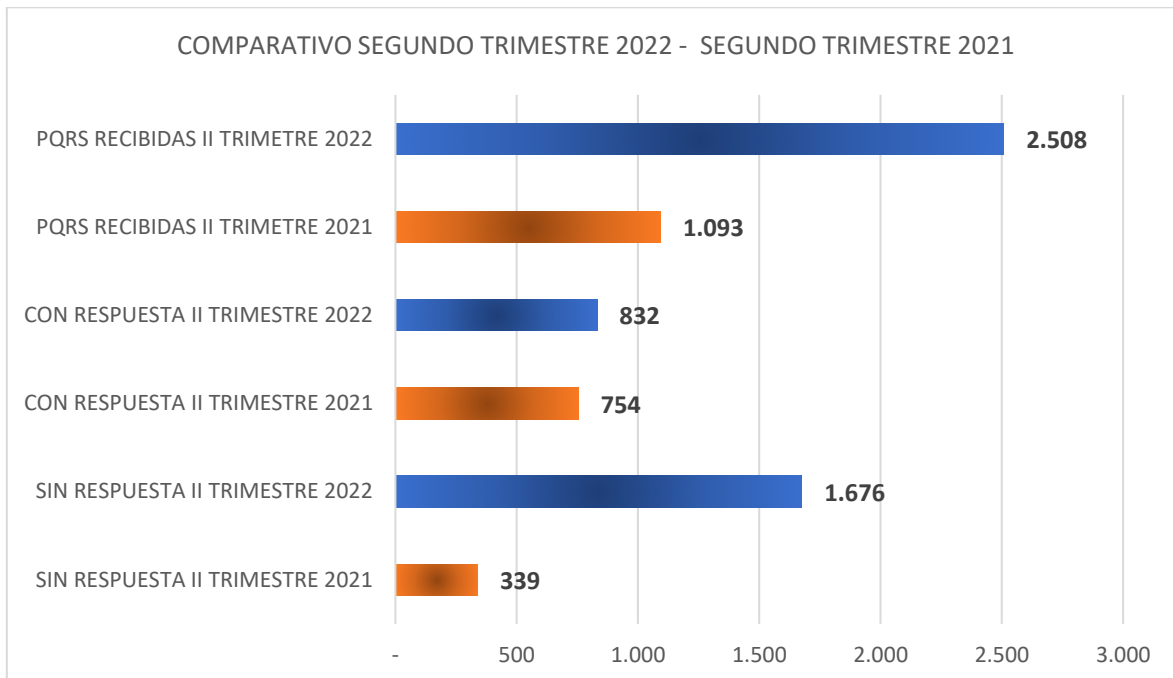
### 14.1 ESTADO DE RESPUESTAS

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.

<b>INFORME POR DEPENDENCIAS - TOTAL II TRIMESTRE 2022</b>					
<b>PERIODO</b>	<b>TOTAL RECIBIDAS</b>	<b>RESPUESTAS REPORTADAS</b>	<b>% RESPUESTAS REPORTADAS</b>	<b>PENDIENTES</b>	<b>% PENDIENTES</b>
<b>SEGUIMIENTO Y CONTROL</b>	1.115	618	55%	497	45%
<b>ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA</b>	51	38	75%	13	25%
<b>CONTRATACIÓN Y TITULACIÓN</b>	1.099	72	7%	1.027	93%
<b>PROMOCIÓN Y FOMENTO</b>	141	91	65%	50	35%
<b>OFICINAS Y GRUPOS DE PRESIDENCIA</b>	102	13	13%	89	87%
<b>TOTAL</b>	<b>2.508</b>	<b>832</b>	<b>33%</b>	<b>1.676</b>	<b>67%</b>

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

Las solicitudes PQRS reportadas en el Sistema de Gestión Documental y correspondientes al segundo trimestre de 2022, presentaron un incremento respecto al segundo trimestre de 2021.



## 16. ACTIVIDADES DE SEGUIMIENTO

- El Grupo de 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.
- 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 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).
- 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.
- 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.



- 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. ACCIONES DE MEJORA Y RECOMENDACIONES:**

- Seguir realizando capacitaciones a los grupos de la Entidad referente a la gestión de PQRS dentro del Sistema de Gestión Documental.
- Atender oportunamente los correos enviados desde el Grupo de Atención, Participación Ciudadana y Comunicaciones relacionados con las comunicaciones PQRS pendientes.
- Brindar apoyo a los funcionarios en el correcto manejo y gestión de PQRS por medio del Sistema de Gestión Documental.
- Utilizar el Sistema de Gestión Documental de manera correcta con el objetivo de dejar una trazabilidad de cada solicitud o comunicación gestionada.
- 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.
- Vincular en el Sistema de Gestión Documental de manera correcta el número consecutivo de la respuesta con el radicado de entrada con el fin de realizar el flujo de gestión PQRS de manera eficiente.

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

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

*Minería que construye país.*

