

Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias Cuarto Trimestre 2021

GRUPO DE ATENCIÓN, PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y COMUNICACIONES
Enero de 2022



El futuro
es de todos

Minenergía

GRUPO DE ATENCIÓN, PARTICIPIACIÓN CIUDADANA Y COMUNICACIONES

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS) CUARTO TRIMESTRE DE 2021

CONTENIDO

1. Introducción.
2. Canales de Atención
3. Definiciones
4. Objetivos
 - 4.1 Objetivo general
 - 4.2 Objetivos específicos
5. Condiciones generales
6. Alcance
7. Metodología
8. Información de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS)
9. Modalidad de petición más utilizada
10. Estadísticas por canales de atención
11. Buzón de Sugerencias
12. Estadísticas consolidadas del cuarto trimestre de 2021
13. PQRS asignadas a las dependencias
 - 13.1 Estadísticas de PQRS por mes – Octubre
 - 13.2 Estadísticas de PQRS por mes – Noviembre
 - 13.3 Estadísticas de PQRS por mes – Diciembre
 - 13.4 Estadísticas de PQRS por dependencias
 - 13.5 Seguimiento de las respuestas a las PQRS recibidas
 - 13.5.1 Estado de respuestas
14. Comparativo de PQRS recibidas con relación al cuarto trimestre del año anterior.
15. Actividades de Seguimiento
16. Dificultades de seguimiento a la gestión de PQRS
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 Participación Ciudadana y Comunicaciones durante el cuarto trimestre de 2021 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 octubre y el 31 de diciembre de 2021.

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 (Trámites contáctenos y PQRS)	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. Mediante la funcionalidad de consulta, se puede verificar el estado del trámite de la solicitud.
Ventanilla (Con restricciones por emergencia sanitaria)	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 (Con restricciones por emergencia sanitaria)	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. 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 2021, (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 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, 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 Atención, Participación Ciudadana y Comunicaciones designado al seguimiento de PQRS trabaja bajo la siguiente metodología:

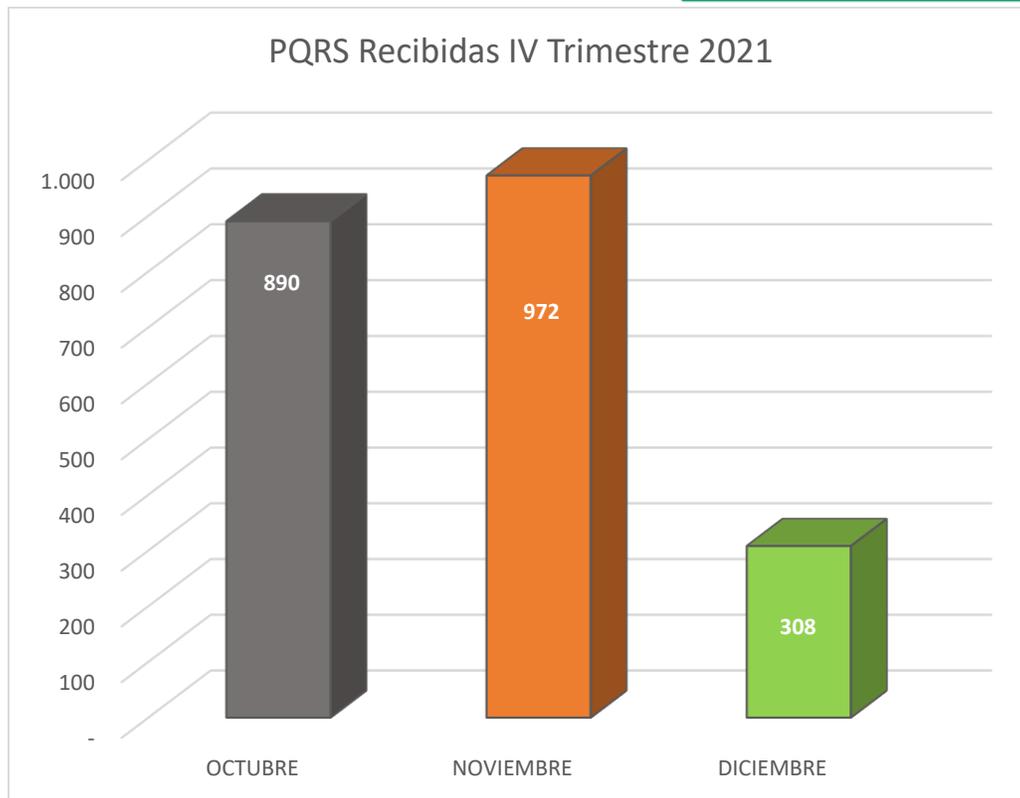




8. INFORMACIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS)

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 cuarto trimestre de 2021.

Durante el periodo comprendido entre el 1° de octubre y 31° de diciembre de 2021 fueron recibidas en la Agencia Nacional de Minería a través del SGD un total de **2.170** comunicaciones denominadas PQRS, distribuidas así: octubre **890**, noviembre **972** y diciembre **308**. El contenido de esta información fue evaluado con corte a 25 de diciembre de 2021.

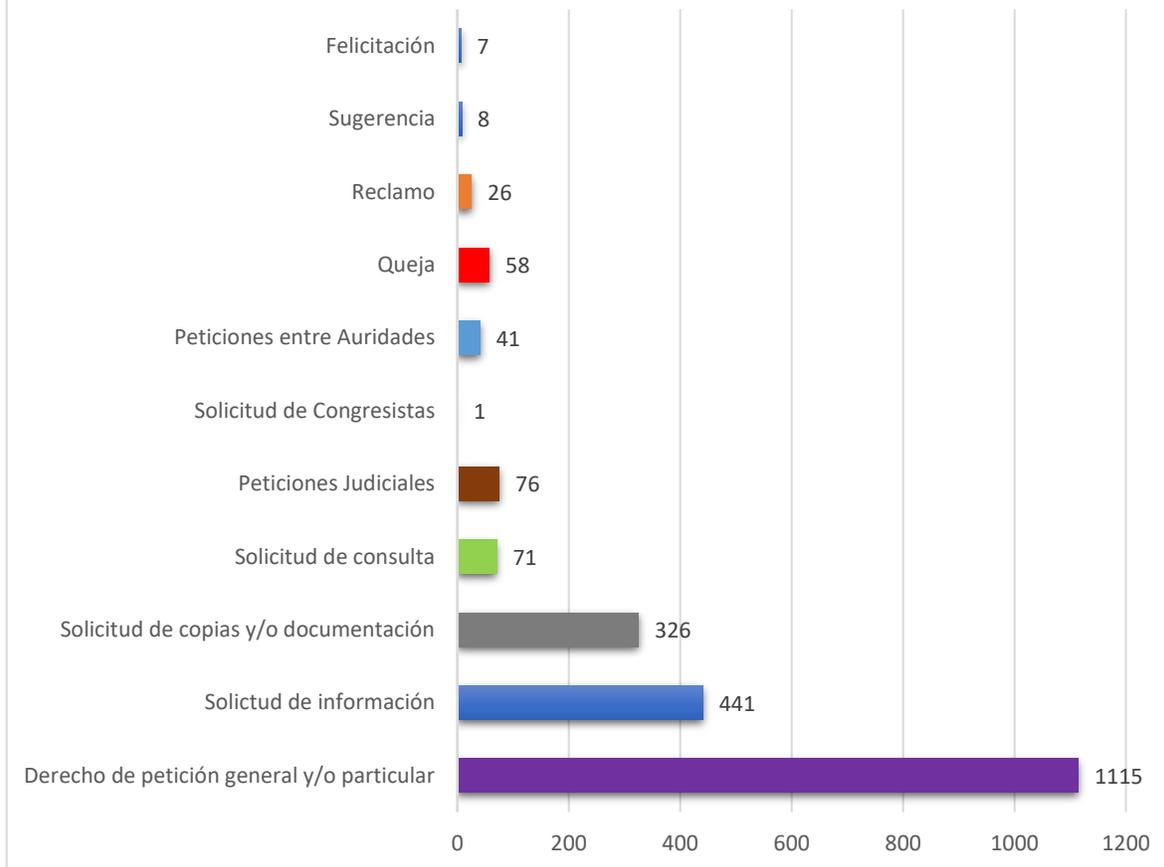


9. MODALIDADES MÁS UTILIZADAS

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 51,38 % seguido de la solicitud de información con un 20,32%.



MODALIDAD MÁS UTILIZADA



Modalidad de Petición	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL	%
Derecho de petición general y/o particular	479	499	137	1115	51,38%
Solicitud de información	177	206	58	441	20,32%
Solicitud de copias y/o documentación	124	135	67	326	15,02%
Solicitud de consulta	36	35	-	71	3,27%
Peticiones Judiciales	25	31	20	76	3,50%
Solicitud de Congresistas	1	-	-	1	0,05%



Peticiones entre Autoridades	14	23	4	41	1,89%
Queja	15	26	17	58	2,67%
Reclamo	14	9	3	26	1,20%
Sugerencia	3	3	2	8	0,37%
Felicitación	2	5	-	7	0,32%
Total	890	972	308	2.170	100%

10. ESTADÍSTICA POR CANALES DE ATENCIÓN

Durante el cuarto trimestre de 2021, debido a la situación sanitaria y ante las medidas del Gobierno Nacional, las comunicaciones catalogadas como PQRS se recibieron de la siguiente forma.

CANAL	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL	%
Radicador Electrónico	890	972	308	2.170	100%

11. BUZÓN DE SUGERENCIAS

Durante este periodo los usuarios no hicieron uso del buzón de sugerencias físico.

12. ESTADÍSTICA CONSOLIDADA DEL CUARTO TRIMESTRE DE 2021

La estadística final del cuarto trimestre de 2021 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	890	674	76%	216	24%
NOVIEMBRE	972	687	71%	285	29%
DICIEMBRE	308	67	22%	241	78%
TOTAL	2170	1428	66%	742	34%

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 cuarto trimestre de 2021.

13.1 Estadísticas de PQRS por mes – Octubre

INFORME POR PROCESO - OCTUBRE 2021					
PROCESO	TOTAL RECIBIDAS	CON RESPUESTA ASOCIADA	%	SIN RESPUESTA ASOCIADA	%
SEGUIMIENTO Y CONTROL	461	373	81%	88	19%
ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	20	19	95%	1	5%
CONTRATACIÓN Y TITULACIÓN	358	256	72%	102	28%
PROMOCIÓN Y FOMENTO	24	8	33%	16	67%
PRESIDENCIA	27	18	67%	9	33%
TOTAL	890	674	76%	216	24%

13.2 Estadísticas de PQRS por mes – Noviembre

INFORME POR PROCESO - NOVIEMBRE 2021					
PROCESO	TOTAL RECIBIDAS	CON RESPUESTA ASOCIADA	%	SIN RESPUESTA ASOCIADA	%
SEGUIMIENTO Y CONTROL	424	327	77%	97	23%
ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	21	21	100%	0	0%
CONTRATACIÓN Y TITULACIÓN	440	265	60%	175	40%
PROMOCIÓN Y FOMENTO	62	60	97%	2	3%
PRESIDENCIA	25	14	56%	11	44%
TOTAL	972	687	71%	285	29%

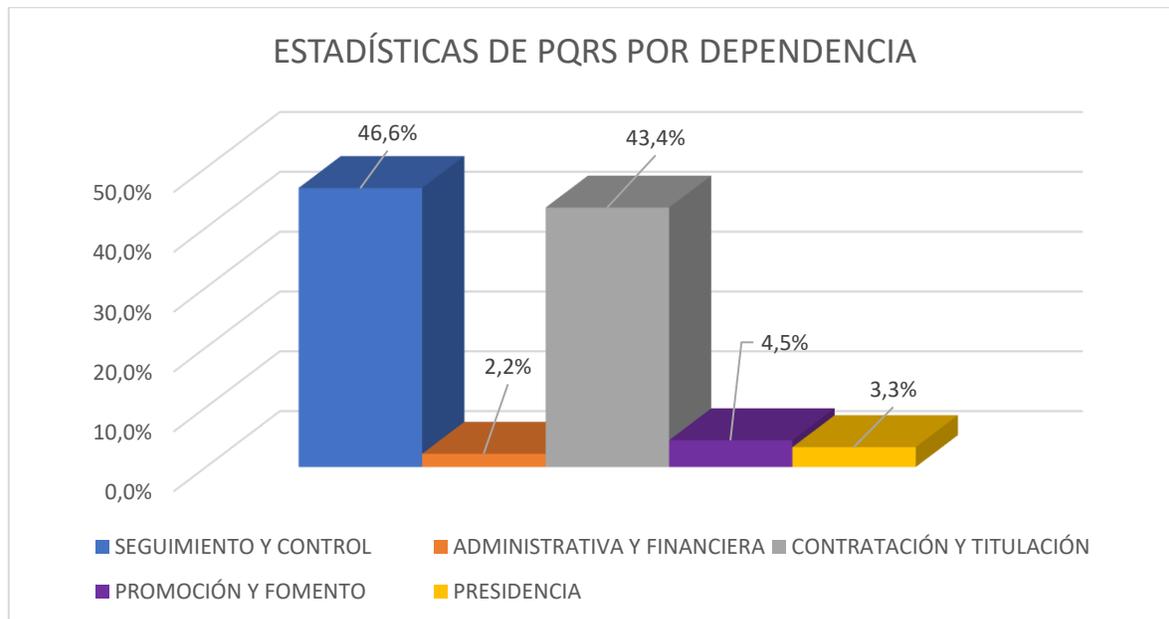
13.3 Estadísticas de PQRS por mes – Diciembre

INFORME POR PROCESO - DICIEMBRE 2021					
PROCESO	TOTAL RECIBIDAS	CON RESPUESTA ASOCIADA	%	SIN RESPUESTA ASOCIADA	%
SEGUIMIENTO Y CONTROL	127	38	30%	89	70%
ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	7	4	57%	3	43%
CONTRATACIÓN Y TITULACIÓN	143	10	7%	133	93%
PROMOCIÓN Y FOMENTO	11	6	55%	5	45%
PRESIDENCIA	20	9	45%	11	55%
TOTAL	308	67	22%	241	78%



13.4 Estadísticas de PQRS por dependencia

La dependencia que atendió el mayor número de PQRS fue la Vicepresidencia de Seguimiento y Control con el 46,6% de las solicitudes recibidas, seguida por la Vicepresidencia Contratación y Titulación Minera con el 43,4%, Promoción y Fomento con un 4,5%, Presidencia con un 3,3% y Vicepresidencia Administrativa y Financiera con un 2,2%.



13.5 Seguimiento de respuestas a PQRS recibidas

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

INFORME POR PROCESO - TOTAL IV TRIMESTRE 2021					
PROCESO	TOTAL RECIBIDAS	CON RESPUESTA ASOCIADA	%	SIN RESPUESTA ASOCIADA	%
SEGUIMIENTO Y CONTROL	1012	738	72,92%	274	27,08%
ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	48	44	91,67%	4	8,33%

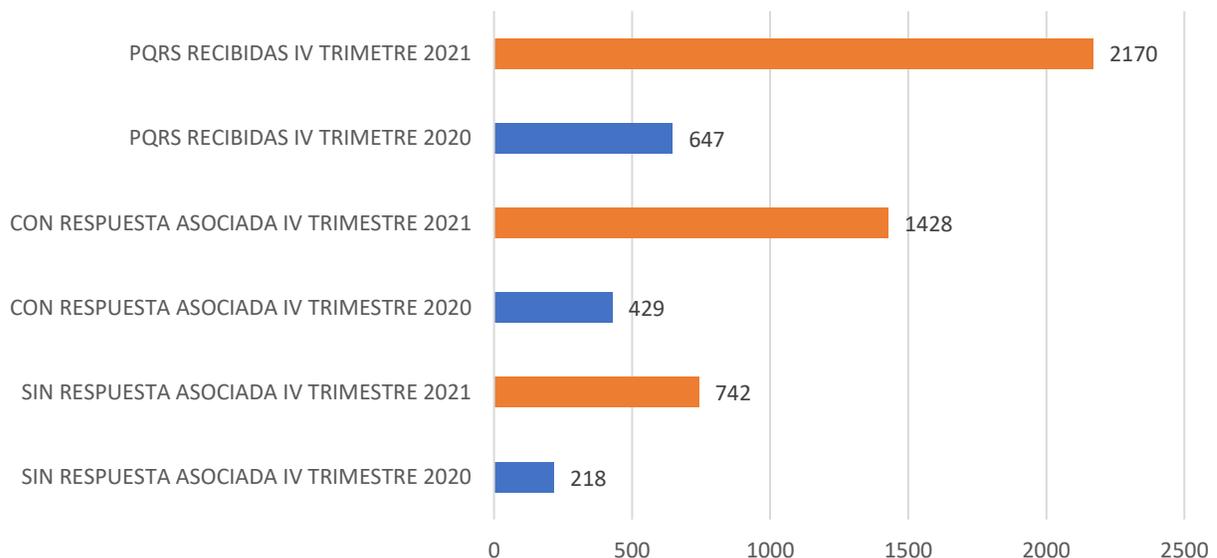
CONTRATACIÓN Y TITULACIÓN	941	531	56,43%	410	43,57%
PROMOCIÓN Y FOMENTO	97	74	76,29%	23	23,71%
PRESIDENCIA	72	41	56,94%	31	43,06%
TOTAL	2170	1428	65,81%	742	34,19%

14. COMPARATIVO DE PQRS RECIBIDAS EN RELACIÓN CON AL CUARTO TRIMESTRE DEL AÑO ANTERIOR.

La gestión de las solicitudes PQRS correspondientes al cuarto trimestre de 2021, presentaron un incremento de las PQRS reportadas en el Sistema de Gestión Documental consideradas como PQRS, respecto al cuarto trimestre de 2020.

Es de aclarar que, para la fecha de corte del trimestre, un 81 % de las solicitudes pendientes, se encontraban dentro de los términos para dar respuesta.

Comparativo Cuarto Trimestre 2021 - Cuarto Trimestre 2020



15. 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.
- 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 las mismas 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.

16. DIFICULTADES DE SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN DE PQRS

- Comunicaciones cuya trazabilidad no queda registrada en el sistema generan margen de error en la estadística final de cada periodo consolidado.
- La incorrecta asociación de las respuestas en SGD a las solicitudes dificulta el seguimiento de las comunicaciones gestionadas, lo que genera que el control y búsqueda se haga en ocasiones de manera manual y no por sistema.
- Algunos inconvenientes de tipo tecnológico de la herramienta SGD dificulta en ocasiones el seguimiento de PQRS dentro del sistema de gestión documental, lo cual retrasa algunas actividades del proceso.
- Frecuentemente el Sistema de Gestión Documental no proporciona los documentos a los funcionarios responsables de dar respuesta, por tal motivo estos solicitan los documentos al Grupo de Participación Ciudadana y Comunicaciones, lo cual hace que la gestión se vea afectada por el tiempo que transcurre para tramitar la PQRS.
- Se mantiene la creación de la respuesta por fuera de la comunicación: 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, por otro lado, esto tiene como consecuencia que algunas de las comunicaciones carezcan de trazabilidad.
- 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.
- Falta de atención por parte de algunas dependencias y/o grupos 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.

17. ACCIONES DE MEJORA Y RECOMENDACIONES:

- Atender oportunamente los correos enviados desde el Grupo de Atención, Participación Ciudadana y Comunicaciones relacionados con las comunicaciones PQRS pendientes.
- Mayor asistencia por parte de los colaboradores de la ANM a las capacitaciones relacionadas con el funcionamiento del Sistema de Gestión Documental.
- 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.

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

Enero de 2022, Grupo de Atención, Participación Ciudadana y Comunicaciones.

Minería que construye país.

