

INFORME PQRS PRIMER TRIMESTRE 2018

ENERO-FEBRERO-MARZO

ANM

2 0

1 8

Tabla de Contenido

1. Introducción.
2. Definiciones
3. Condiciones Generales
4. Canales de atención
5. Objetivos.
6. Alcance.
7. Metodología.
8. Estadísticas.
 - 8.1 Panorama general de las PQRS: primer trimestre 2018.
 - 8.1.2 Estadística consolidada por mes - Enero
 - 8.1.3 Estadística consolidada por mes - Febrero
 - 8.1.4. Estadística consolidada por mes - Marzo
 - 8.1.5. Estadística de PQRS por dependencia
 - 8.2 Análisis comparativo: Cuarto trimestre 2017 / Primer Trimestre 2018
 - 8.3 Distribución geográfica de las PQRS
9. Control y Seguimiento
10. Dificultades del seguimiento a la gestión de PQRS
11. Acciones de mejora
12. 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 durante el primer 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 enero y 31 de marzo del año en curso. Esto con el fin de establecer la oportunidad de la respuesta, buscando cumplir con los términos de ley 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. Definiciones

- **PQRS:** Hace referencia a Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias.
- **Derecho de petición:** Es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar peticiones respetuosas ante las autoridades o particulares que ejerzan funciones públicas, por motivos de interés general o particular, sin que para estos efectos requieran apoderado.
- **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:** Son las Sugerencias, Quejas o Felicitaciones de los usuarios hacia la Entidad o funcionario.
- **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.

2. Definiciones

- **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.
- **Felicitaciones:** Manifestaciones de agradecimiento o satisfacción por los productos y/o servicios ofrecidos por la Agencia Nacional de Minería.
- **Consulta:** Es la solicitud de un peticionario para adquirir información de un tema determinado o sobre un proceso en curso en la entidad.
- **Solicitud de Información documentada:** Es una petición formulada ante los sujetos obligados, a través de la cual se abre la posibilidad de consultar, sin necesidad de acreditar ningún tipo de interés, los documentos generados, administrados y resguardados por ellos, tal cual se encuentran en sus archivos.

2. Definiciones

- **Solicitud de copias:** Toda persona tiene derecho a acceder y a consultar los documentos que reposen en las oficinas públicas y a que se les expida copia de los mismos, siempre que dichos documentos no tengan carácter clasificado o reservado conforme a la Constitución Política o a la Ley o no hagan relación con la defensa o seguridad nacional.
- **GPCC:** hace referencia a Grupo de Participación Ciudadana y Comunicaciones.
- **Peticiones entre Autoridades:** Cuando una autoridad formule una petición de información o de documentos a otra, esta deberá resolverla en términos de Ley.
- **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.

3. Condiciones Generales

TIEMPOS DE RESPUESTA

En cumplimiento de la circular 007 de 2013, se precisa lo siguiente: “esta presidencia se permite recordarles a todos los servidores de la entidad la obligación que les asiste de responder oportunamente, con celeridad y eficiencia todas las solicitudes, que bajo cualquiera de la anterior denominación, presente la ciudadanía de acuerdo a los plazos 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 (siempre y cuando no tengan carácter clasificado o reservado), 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.

4. Canales de Atención

Canal	Mecanismo	Ubicación	Horario de Atención	Descripción
Radicador web	Formulario electrónico Web	http://pqrs.anm.gov.co/sgd.admin/faces/public/registropqrs.jspx	El portal y los correos electrónicos, se encuentran activos las 24 horas, no obstante, los requerimientos registrados por dichos medios se gestionan en horas y días hábiles.	Permite registrar en el aplicativo de Gestión Documental las Peticiones, Quejas y Reclamos y mediante la funcionalidad de consulta, se puede verificar el estado del trámite de la solicitud.
Correo Contáctenos	Correo electrónico	contactenos@anm.gov.co	El portal y los correos electrónicos, se encuentran activos las 24 horas, no obstante, los requerimientos registrados por dichos medios se gestionan en horas y días hábiles.	Por este canal, se reciben peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, las cuales se radican en el aplicativo del Sistema de Gestión Documental para asegurar la trazabilidad del trámite.
Ventanilla	Radicación comunicación escrita.	Avenida Calle 26 No 59-51 torre 3, Local 107	Días hábiles de lunes a viernes de 7:30 a.m. a 4:30 p.m.	Se podrán radicar peticiones, quejas y reclamos, sugerencias.
Buzones	Buzón de Sugerencias	Avenida Calle 26 No 59-51 torre 3, Local 107	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 Línea fija desde Bogotá	01 8000 933833 (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.

5. Objetivos

OBJETIVO GENERAL

Presentar las estadísticas de las PQRS que ingresaron en el primer trimestre de 2018, enero, febrero y marzo con el respectivo análisis y las recomendaciones pertinentes.

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 ya 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 al interior de la ANM.

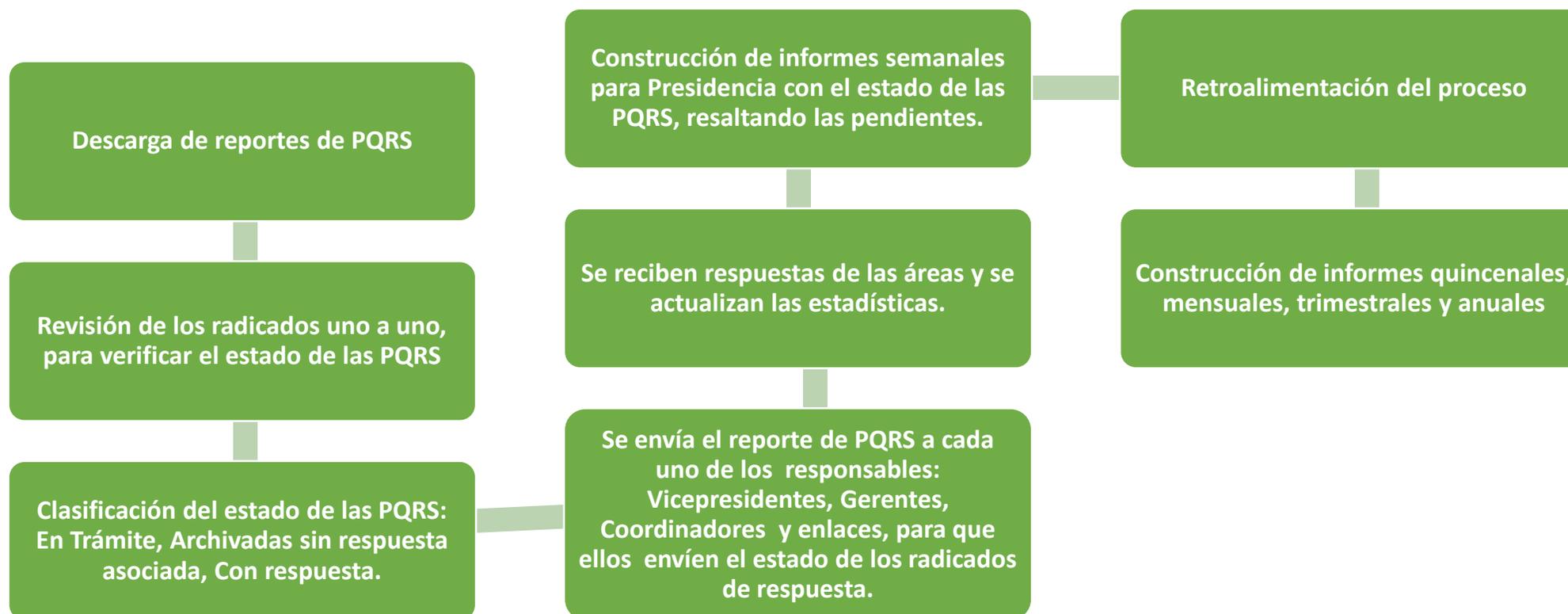
6. Alcance

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 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 equipo designado al seguimiento de PQRS trabaja bajo la siguiente metodología:

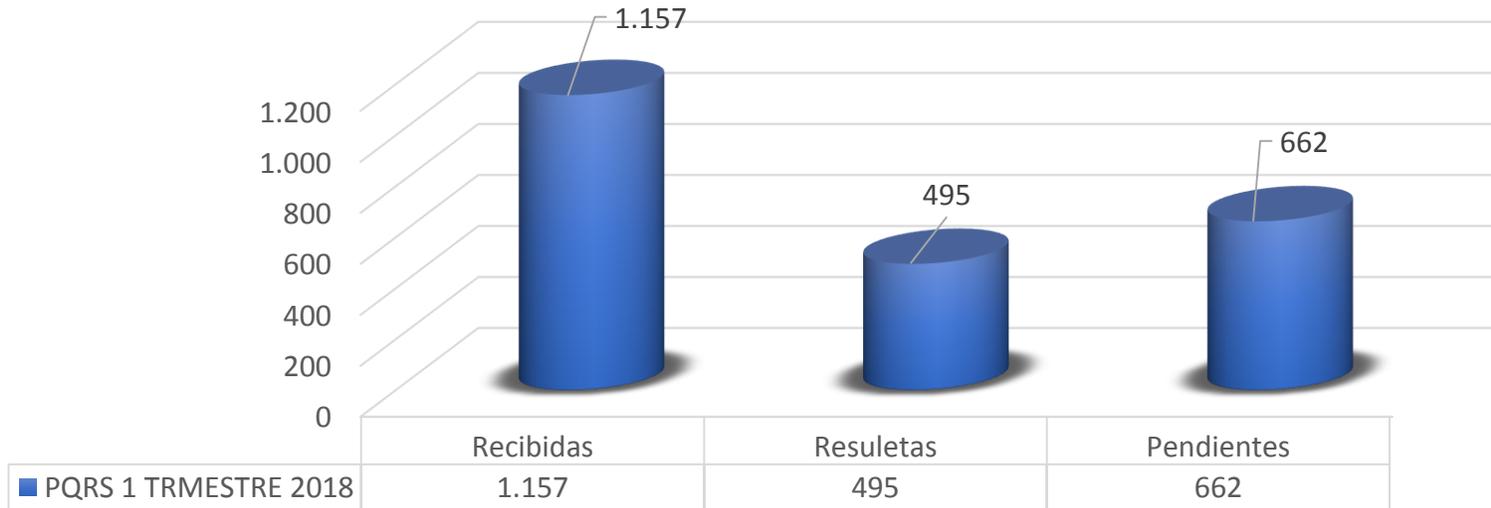


8. Estadística

8.1. Panorama general PQRS - Primer trimestre 2018

Total PQRS recibidas en el tercer trimestre: 1.157
Total PQRS resueltos: 495
Total de PQRS pendientes: 662

PQRS PRIMER TRMESTRE 2018



8. Estadística

8.1. Estadística consolidada del primer trimestre de 2018

La estadística final del primer trimestre de 2018, se llevo a cabo bajo una revisión manual de los radicados uno a uno y los reportes recibidos por parte de las áreas, debido a los inconvenientes presentados con la nueva plataforma SGD y ante la dificultad de los funcionarios para asociar las respuestas a los números de radicados de entrada.

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.

PERIODO	TOTAL RECIBIDAS	CON RESPUESTA ASOCIADA	% DE RESPUESTA	SIN RESPUESTA ASOCIADA	% SIN RESPUESTA	PROMEDIO DÍAS RESPUESTA
ENERO	347	273	79%	74	21%	10
FEBRERO	491	160	33%	331	67%	9
MARZO	319	62	19%	257	81%	13
TOTAL	1.157	495	43%	662	57%	11

8. Estadística

8.1.2. Estadísticas de PQRS por mes - Enero

INFORME POR PROCESO - ENERO 2018

PROCESO	TOTAL RECIBIDAS	CON RESPUESTA ASOCIADA	% DE RESPUESTA	SIN RESPUESTA ASOCIADA	% SIN RESPUESTA	PROMEDIO DÍAS RESPUESTA
SEGUIMIENTO Y CONTROL	229	202	88%	27	12%	10
CONTRATACIÓN Y TITULACIÓN MINERA	104	67	64%	37	36%	13
ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	1	0	0%	1	100%	12
PRESIDENCIA	1	1	100%	0	0%	1
PROMOCIÓN Y FOMENTO	12	3	25%	9	75%	13
TOTAL	347	273	79%	74	21%	10

8. Estadísticas

8.1.3. Estadísticas de PQRS por mes - Febrero

INFORME POR PROCESO - FEBRERO 2018

PROCESO	TOTAL RECIBIDAS	CON RESPUESTA ASOCIADA	% DE RESPUESTA	SIN RESPUESTA ASOCIADA	% SIN RESPUESTA	PROMEDIO DÍAS RESPUESTA
SEGUIMIENTO Y CONTROL	283	148	52%	135	48%	12
CONTRATACIÓN Y TITULACIÓN MINERA	171	0	0%	171	100%	8
ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	22	12	55%	10	45%	9
PRESIDENCIA	4	2	0%	2	50%	4
PROMOCIÓN Y FOMENTO	11	0	0%	11	100%	20
TOTAL	491	160	33%	331	67%	11

8. Estadísticas

8.1.4. Estadísticas de PQRS por mes - Marzo

INFORME POR PROCESO - MARZO 2018

PROCESO	TOTAL RECIBIDAS	CON RESPUESTA ASOCIADA	% DE RESPUESTA	SIN RESPUESTA ASOCIADA	% SIN RESPUESTA	PROMEDIO DÍAS RESPUESTA
SEGUIMIENTO Y CONTROL	211	57	27%	154	73%	11
CONTRATACIÓN Y TITULACIÓN MINERA	75	2	3%	73	97%	10
ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	20	1	5%	19	95%	12
PRESIDENCIA	4	2	50%	2	50%	5
PROMOCIÓN Y FOMENTO	9	0	0%	9	100%	N/A
TOTAL	319	62	19%	257	81%	9

8. Estadísticas

8.1.5. Estadísticas de PQRS por dependencia

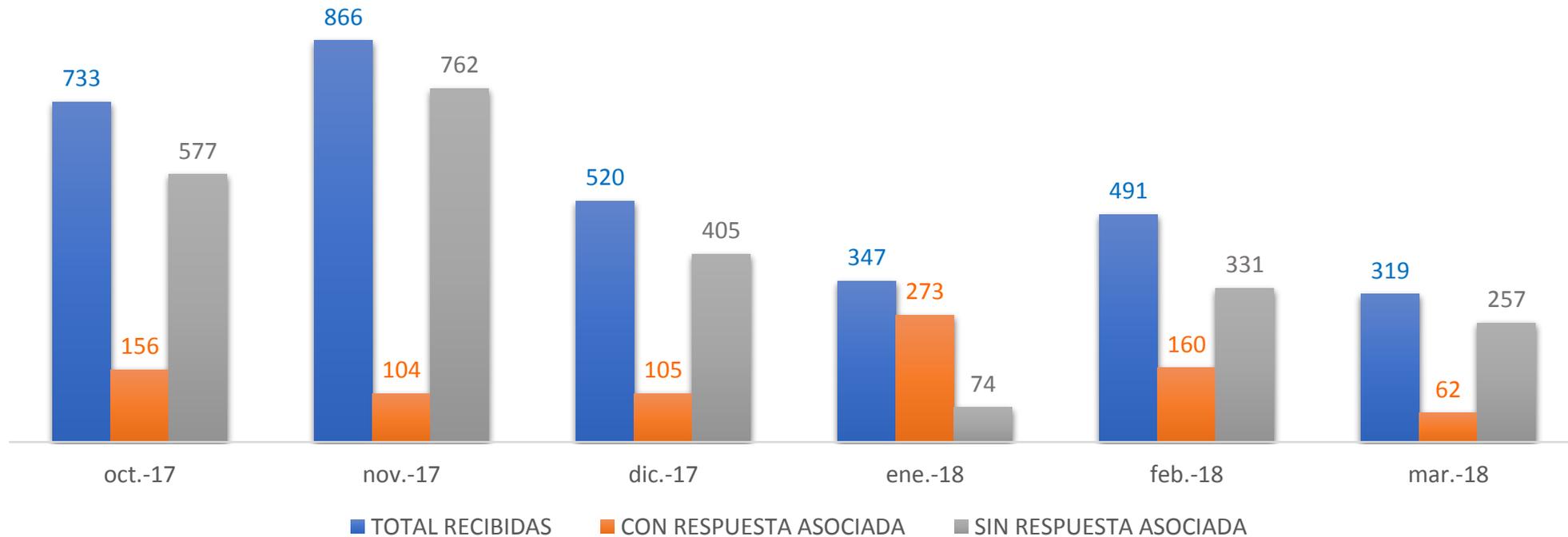
La dependencia que atendió el mayor número de PQRS fue el Grupo de Seguimiento y control, con el 62,48% de las solicitudes recibidas, seguido por Contratación y Titulación Minera con el 30,25%, la Administrativa y Financiera con un 3,71%, luego Promoción y Fomento con un 2,76% y Presidencia con un 0,77% de los requerimientos.

INFORME POR PROCESO - MARZO 2018		
PROCESO	TOTAL RECIBIDAS	%
SEGUIMIENTO Y CONTROL	723	62,48
CONTRATACIÓN Y TITULACIÓN MINERA	350	30,25
ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	43	3,71
PROMOCIÓN Y FOMENTO	32	2,76
PRESIDENCIA	9	0,77
TOTAL	1.157	100

8. Estadísticas

8.2. Análisis comparativo: Cuarto trimestre 2017 / Primer Trimestre 2018

Análisis Comparativo 4° Trimestre 2017/
 1° Trimestre 2018



8. Estadísticas

8.2. Análisis comparativo - Cuarto Trimestre 2017 / Primer Trimestre 2018

- El comportamiento de las PQRS del primer trimestre de 2018, presenta una disminución considerable, llegando al 44.97 % de las PQRS recibidas, respecto al cuarto trimestre de 2017. Esto se debe a la clasificación que se está llevando a cabo por el grupo de Participación Ciudadana y Comunicaciones, en donde se descartan las comunicaciones que llegan a la ANM que no son PQRS.
- Se destaca la disminución en el porcentaje de las PQRS pendientes, pasó del 83% al 58% en PQRS pendientes, más aún, teniendo en cuenta que para la fecha de corte del trimestre, se encontraban sin vencer términos el 23% de estas.
- Realizando la comparación mes a mes de los dos periodos evaluados, se puede evidenciar una mejora significativa en la gestión durante enero debido al trabajo de seguimiento realizado por GPCC.
- De otro lado, se ve una disminución en marzo en las respuestas asociadas esto debido a que aún se continua haciendo el seguimiento de manera manual y esta cifra tiende a aumentar.

8. Estadísticas

8.3 Distribución geográfica de las PQRS

El siguiente cuadro muestra la distribución de ingreso de las PQRS, por ciudades en las que la ANM tiene Puntos de Atención y estaciones de salvamento. 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 y Estación de Salvamento.

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, y con ellos trabajamos de la mano para la consolidación de información y seguimiento a las respuestas dentro de los términos de ley.

CÓDIGO PAR	CIUDAD	CANTIDAD	% DEL TOTAL
551	Bogotá	687	59,38%
901	Ibagué	150	12,96%
903	Nobsa	96	8,30%
904	Bucaramanga	57	4,93%
911	Cartagena	53	4,58%
905	Cali	26	2,25%
908	Pasto	26	2,25%
907	Cúcuta	22	1,90%
902	Medellín	18	1,56%
906	Valledupar	14	1,21%
912	Quibdó	5	0,43%
909	Manizales	3	0,26%
TOTAL		1.157	100%

9. Control y Seguimiento

- El Grupo de Participación y Comunicación Ciudadana lleva el control de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, 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 al momento de la realización del corte para la preparación del informe, el 41.65% (826) de los radicados aparecen como pendientes de respuesta con corte al 31 de marzo de 2018. No obstante, 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 de agradecimiento por parte de los usuarios y grupos de interés, 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 de la base de datos agrupada por Vicepresidencias.

10. Dificultades de seguimiento a la Gestión de PQRS

- **Identificación errada del tipo de comunicación:** La cantidad de comunicaciones que se identifican como PQRS, pero que no lo son, es una de las principales dificultades en la gestión, ya que se requiere una nueva clasificación inmediatamente después de generar el reporte del periodo requerido en el Sistema de Gestión Documental.
- **Rotación de Personal:** El cambio de personal en los últimos meses en la Entidad, ha influido de algún modo en la oportuna gestión de las PQRS, debido a que los nuevos funcionarios aún desconocen el funcionamiento de la Herramienta SGD.
- **La no respuesta a los correos:** Aproximadamente solo el 20% de las dependencias de la entidad reportan por medio de correo electrónico la respuesta a sus radicados pendientes, esto se ve reflejado en la cifra de PQRS con respuesta en el mes.
- **Tipificación extemporánea de documentos:** Esto ocasiona reprocesos en la elaboración de informes, debido a los cambios drásticos que se presentan en las cifras de PQRS.
- **Información deficiente:** Debido a las falencias 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. No se puede identificar la tipificación y el canal de entrada. Es de anotar que dicha información es de absoluta relevancia para los informes presentados a los entes de control, por parte de los Grupos de Planeación y Control Interno.
- **Incidencias presentadas por la nueva plataforma Tecnológica:** Esto ocasiona que no se tenga un reporte automático y obliga hacer un trabajo manual más lento, revisando uno a uno los radicados marcados como PQRS que ingresan a la Entidad.

11. Acciones de mejora

- Generar reportes de PQRS que clasifiquen los mismos, por competencia según la vicepresidencia.
- Mantener actualizado los nombres de los funcionarios que tienen asignado cada radicado para posteriormente hacer el seguimiento enviando reportes quincenales a las Vicepresidencias y sus diferentes enlaces.
- Participación en mesas de trabajo de “Gestión de PQRS” con el fin de mejorar los procesos y procedimientos.
- Desarrollar y diseñar el nuevo procedimiento de Gestión de PQRS con el fin de mejorar en gran medida el proceso de la Gestión de PQRS dentro de la ANM
- Campañas institucionales frente a las generalidades de las PQRSD haciendo énfasis en términos de respuestas.
- Capacitaciones Institucionales dictadas por la ANM frente a las generalidades de las PQRSD haciendo énfasis en términos y lenguaje claro para las respuestas.
- Informar al Grupo de Servicios Tecnológicos sobre las fallas que se evidencian en el Sistema de Gestión Documental, que afectan el correcto desarrollo de la gestión e impiden la eficiencia de la entidad en cuanto a su atención al usuario.

12. Recomendaciones

Con fundamento en las situaciones observadas durante el periodo de análisis, 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:

- Compromiso de parte de los funcionarios en cuanto a la revisión diaria de su bandeja en el Sistema de Gestión Documental con el fin de que estén al día con los radicados asignados.
- Tener en cuenta los tiempos de respuesta establecidos por ley para dar respuesta oportuna a las diferentes PQRS que se reciben en la entidad.
- Si la comunicación no es competencia del grupo, dar traslado de manera inmediata, esto con el fin de que el responsable asignado 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.
- Participar activamente en las capacitaciones realizadas por los Grupos de Servicios Administrativos, Oficina de Tecnología y el Grupo de Participación Ciudadana y Comunicaciones.
- 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, es necesario efectuar los ajustes técnicos a que haya lugar en el SGD, por parte de la Oficina de Tecnología y el Grupo de Participación Ciudadana y Comunicaciones, con relación a los resultados que arroja el aplicativo respecto de los registros pendientes de respuesta, tipificación y canales de atención.



AGENCIA NACIONAL DE
MINERÍA