

Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias Primer Trimestre 2019

GRUPO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y COMUNICACIONES
Abril de 2019



El futuro
es de todos

Minenergía

GRUPO DE PARTICIPIACIÓN CIUDADANA Y COMUNICACIONES

**INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS)
PRIMER TRIMESTRE DE 2019**

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 primer trimestre de 2019
13. PQRS asignadas a las dependencias
 - 13.1 Estadísticas de PQRS por mes – Enero
 - 13.2 Estadísticas de PQRS por mes – Febrero
 - 13.3 Estadísticas de PQRS por mes – Marzo
 - 13.4 Estadísticas de PQRS por dependencias
 - 13.5 Seguimiento de las respuestas a las PQRS recibidas
 - 13.5.1 Estado de respuestas
14. Análisis comparativo de PQRS recibidas en relación al primer trimestre de 2018
15. Distribución Geográfica de las PQRS
16. Control y Seguimiento
17. Actividades de Seguimiento
18. Dificultades de seguimiento a la gestión de PQRS
19. Acciones de mejora



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 primer trimestre de 2019 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 el 31 de marzo de 2019.

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 así 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/gd.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. 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 en el primer trimestre de 2019, (enero, febrero y marzo) 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

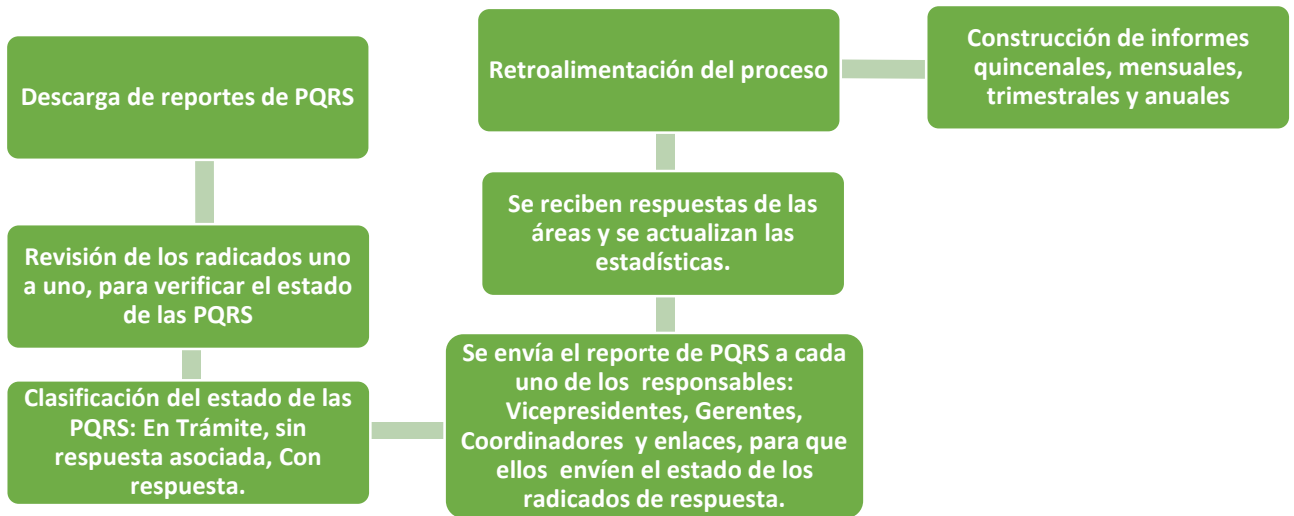
El Grupo de Participación Ciudadana y Comunicaciones (**GPCC**) es uno de los responsables del proceso de **ATENCIÓN INTEGRAL Y SERVICIOS A GRUPOS DE INTERÉS**, y sus funciones están dirigidas al seguimiento, gestión y análisis de las PQRS de la entidad a nivel nacional.

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:

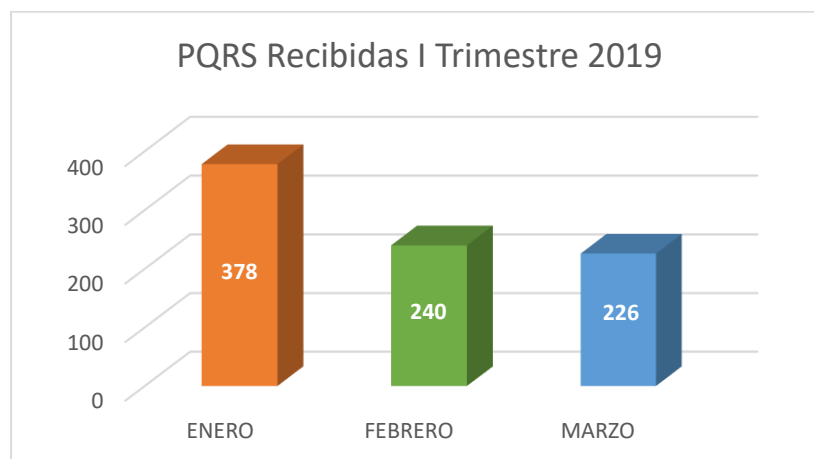




8. INFORMACIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS)

Este documento contiene datos cuantitativos y cualitativos con 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 enero y 31° de marzo de 2019 fueron recibidas en la Agencia Nacional de Minería a través del SGD un total de **844** PQRS, distribuidas así: enero **378**, febrero **240** y marzo **226**. El contenido de esta información fue evaluada con corte a 31 de marzo de 2019.



Con relación a la tipificación, el mayor número de solicitudes PQRS recibidas se encuentran relacionadas con las peticiones generales y de información, con un porcentaje del 67.54%, seguida de las consultas con un 25.47%, quejas con un 2.96%, reclamos 154%, sugerencias con un 1,30% y felicitaciones con un 1.18%.

Modalidad de Petición	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL	%
Petición	263	141	166	570	67.54%
Queja	8	12	5	25	2.96%
Reclamo	1	5	7	13	1.54%
Sugerencias	4	4	3	11	1.30%
Felicitaciones	8	2	-	10	1.18%
Consultas	94	76	45	215	25.47%
Total	378	240	226	844	100.00%

9. MODALIDADES MÁS UTILIZADAS

De acuerdo con las diferentes modalidades de comunicación, la más utilizada por los ciudadanos fue la petición de interés general y/o particular, petición de información y solicitud de copias las cuales sumadas alcanzan un 67.54%.



10. ESTADÍSTICA POR CANALES DE ATENCIÓN

Durante el primer trimestre de 2019, el canal más utilizado para la radicación de solicitudes, fue el formulario electrónico PQRS de la página web con un 60.43%, seguido de las ventanillas de la Sede Central y Puntos de Atención Regional con un 37.56% y por último el buzón de sugerencias obtuvo un 2.01% de las solicitudes recibidas por la entidad.

CANAL	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL	%
Web	166	185	159	510	60.43%
Ventanilla	201	51	65	317	37.56%
Buzón de Sugerencias	11	4	2	17	2.01%
TOTAL	378	240	226	844	100%



11. BUZÓN DE SUGERENCIAS

El procedimiento de Gestión de PQRS indica que se debe realizar frecuentemente apertura a los Buzones de Sugerencias de la Sede Central y los Puntos de Atención Regional. Para

ambos casos 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 con el fin de llevar a cabo 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 radicado de entrada y una dependencia con el objetivo de que éste gestione la respuesta.

11.1 Análisis de datos Buzón de Sugerencias

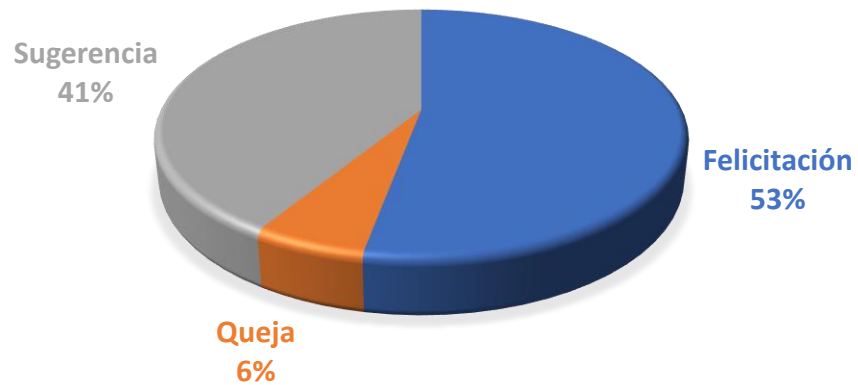
De acuerdo a la información recopilada y analizada durante el primer trimestre de 2019 se evidencia que los ciudadanos y demás grupos de interés hacen uso de los buzones de sugerencias, con un resultado del 53% de felicitaciones, 41% de sugerencias y 6% referente a quejas.

En referencia a las quejas por buzón, en esta oportunidad solo se presentó una relacionada al desplazamiento que deben hacer los usuarios desde la Guajira al PAR Valledupar para realizar una consulta, respecto a esta cuestión la ANM cuenta con un canal telefónico (571-220 1999) y canales electrónicos para realizar consultas o solicitudes de información (Correo “contactenos@anm.gov.co y un formulario PQRS en el sitio web).

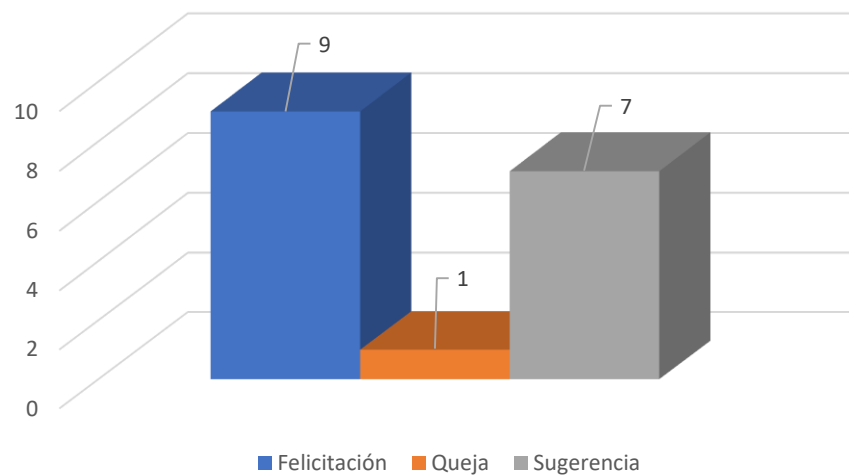
El Punto de Atención Regional con mayor número de felicitaciones fue el PAR Ibagué por su buena atención y calidad en la prestación del servicio.



ESTADÍSTICA POR TIPO DE COMUNICACIÓN



SOLICITUDES RECIBIDAS POR BUZÓN



12. ESTADÍSTICA CONSOLIDADA DEL PRIMER TRIMESTRE DE 2019

La estadística final del primer trimestre de 2019, 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 diferentes Vicepresidencias.
- Se enviaron correos a Vicepresidentes, gerentes, coordinadores, enlaces y servidores con radicados asignados, solicitando respuesta de las PQRS pendientes.

Los siguientes son los resultados de la gestión realizada:

PERIODO	TOTAL RECIBIDAS	CON RESPUESTA ASOCIADA	%	SIN RESPUESTA ASOCIADA	%
ENERO	378	294	78%	84	22%
FEBRERO	240	179	75%	61	25%
MARZO	226	108	48%	118	52%
TOTAL	844	581	69%	263	31%

13. 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 primer trimestre de 2019.

13.1 Estadísticas de PQRS por mes – ENERO

INFORME POR PROCESO - ENERO 2019					
PROCESO	TOTAL RECIBIDAS	CON RESPUESTA ASOCIADA	%	SIN RESPUESTA ASOCIADA	%
SEGUIMIENTO Y CONTROL	284	256	90%	28	10%
ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	16	13	81%	3	19%
CONTRATACIÓN Y TITULACIÓN	51	22	43%	29	57%
PROMOCIÓN Y FOMENTO	11	1	9%	10	91%
PRESIDENCIA	16	4	25%	12	75%
TOTAL	378	296	78%	82	22%

13.2 Estadísticas de PQRS por mes – FEBRERO



INFORME POR PROCESO - FEBRERO 2019					
PROCESO	TOTAL RECIBIDAS	CON RESPUESTA ASOCIADA	%	SIN RESPUESTA ASOCIADA	%
SEGUIMIENTO Y CONTROL	141	132	94%	9	6%
ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	11	11	100%	0	0%
CONTRATACIÓN Y TITULACIÓN	59	34	58%	25	42%
PROMOCIÓN Y FOMENTO	18	0	0%	18	100%
PRESIDENCIA	11	2	18%	9	82%
TOTAL	240	179	75%	61	25%

13.3 Estadísticas de PQRS por mes – MARZO

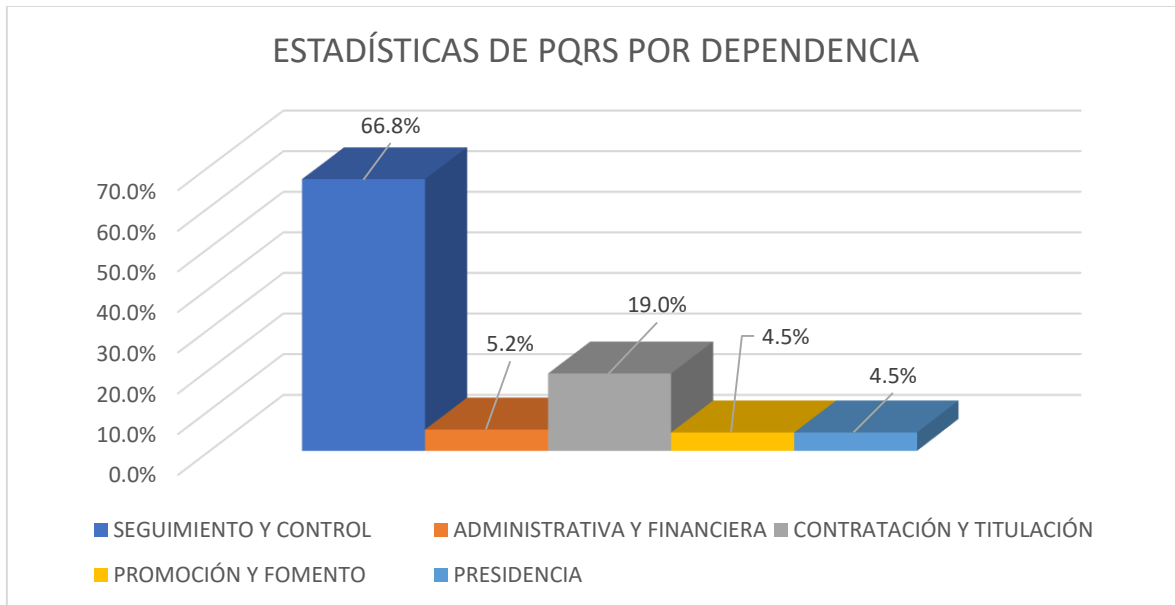
INFORME POR PROCESO - MARZO 2019					
PROCESO	TOTAL RECIBIDAS	CON RESPUESTA ASOCIADA	%	SIN RESPUESTA ASOCIADA	%
SEGUIMIENTO Y CONTROL	139	84	60%	55	40.15%
ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	17	14	82%	3	17.65%
CONTRATACIÓN Y TITULACIÓN	50	2	4%	48	96%
PROMOCIÓN Y FOMENTO	9	1	11%	8	88.89%
PRESIDENCIA	11	5	45%	6	54.55%
TOTAL	226	106	46%	120	53.57%

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 66.8% de las solicitudes recibidas, seguida por la Vicepresidencia de Contratación y Titulación Minera con el 19%, Vicepresidencia



Administrativa y Financiera con un 5.2%, Presidencia con un 4,5% y Promoción y Fomento con un 4,5% de los requerimientos.



Del total de PQRS recibidas, las solicitudes más requeridas fueron **solicitudes de información**.

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 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 I TRIMESTRE 2019					
PROCESO	TOTAL RECIBIDAS	CON RESPUESTA ASOCIADA	%	SIN RESPUESTA ASOCIADA	%
SEGUIMIENTO Y CONTROL	564	472	83.69%	92	16.31%
ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	44	38	86.36%	6	13.64%
CONTRATACIÓN Y TITULACIÓN	160	58	36.25%	102	63.75%
PROMOCIÓN Y FOMENTO	38	2	5.26%	36	94.74%
PRESIDENCIA	38	11	28.95%	27	71.05%
TOTAL	844	581	68.84%	263	31.16%

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

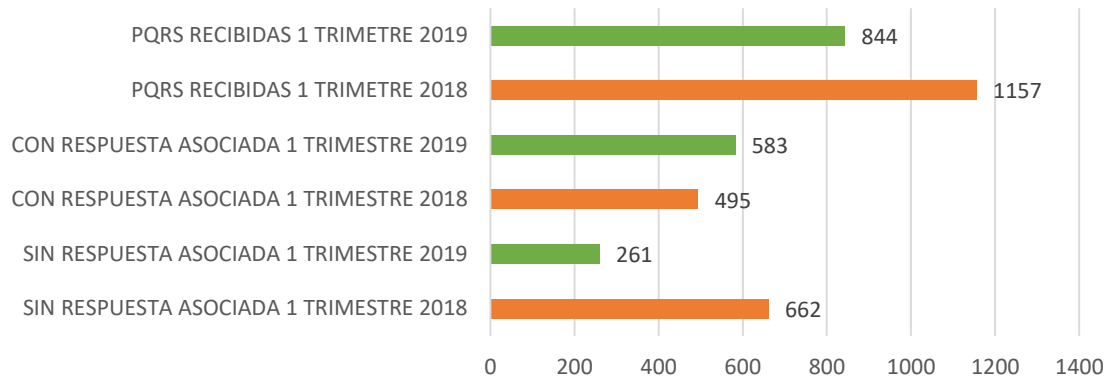
El comportamiento de las PQRS correspondientes al primer trimestre de 2019, presenta una disminución de las comunicaciones de aproximadamente a un 27,05% de las PQRS reportadas en el Sistema de Gestión Documental consideradas como PQRS, respecto al primer trimestre de 2018.

Lo anterior 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.

En el porcentaje de las PQRS pendientes se evidencia una mejora considerable ya que para el primer trimestre de 2018 éstas correspondían a un 53% y para el primer trimestre de 2019 se reporta un 31.16% en PQRS pendientes.

Se debe considerar que, para la fecha de corte del trimestre, un 72.46 % de las solicitudes pendientes se encontraban dentro de los términos para dar respuesta.

Comparativo Primer Trimestre 2018 - Primer Trimestre 2019



15. 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 tiene 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.

CÓDIGO PAR	CIUDAD	CANTIDAD	% DEL TOTAL
1000	Web	510	60.43%
550	Sede Central	98	11.61%
901	Ibagué	64	7.58%
904	Bucaramanga	61	7.23%
908	Pasto	28	3.32%
905	Cali	22	2.61%
902	Medellín	20	2.37%
907	Cúcuta	17	2.01%
903	Nobsa	13	1.54%
912	Quibdó	5	0.59%
906	Valledupar	4	0.47%
909	Manizales	2	0.24%
911	Cartagena	0	0.00%
TOTAL		844	100%

16. 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 31,16% de los radicados aparecen como pendientes de respuesta con corte al 31 de marzo de 2019 y un 26% de estos dentro de los términos de respuesta.

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.

17. 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 enero y el 31 de marzo de 2019. 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 enero al 31 de marzo, 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 con el fin de generar mejoras a corto plazo en la gestión electrónica de las PQRS de la entidad.

18. DIFICULTADES DE SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN DE PQRS

- Actualmente la comunicación de salida electrónica no funciona, impidiendo que las respuestas a estos radicados se puedan consultar en tiempo real dentro del sistema. Lo anterior dificulta la consolidación de la información debido a que los radicados de respuesta se deben solicitar uno a uno a cada funcionario.
- Se evidenció que siguen apareciendo radicados sin contenidos de la información que realiza el peticionario
- 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 y arrojando cifras con un considerado margen de error.
- Información desactualizada en el SGD: continúa los errores 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.
- Incidencias presentadas en la plataforma tecnológica vigente: conjuntamente con la oficina de Tecnología e Información, se viene trabajando en la mejora del Sistema con el fin de obtener un reporte automático de PQRS con los datos más relevantes para la realización de informes de gestión; 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.



19. ACCIONES DE MEJORA:

- Realizar campañas de sensibilización dirigidas a los funcionarios y/o servidores públicos de la ANM para que asocien la respuesta de manera correcta en el SGD, 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.
- Continuar realizando mesas de trabajo con la Oficina de Tecnología e Información con el objetivo de que salgan a producción los ajustes previamente solicitados, frente al contenido de los reportes que genera la herramienta SGD
- Compromiso de 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 fin de que estén al día con los radicados asignados.
- Si la comunicación no es competencia del grupo, dar traslado de manera inmediata al responsable asignado para que se 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.
- 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.

Abril de 2019, Grupo de Participación Ciudadana y Comunicaciones.

