



Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias Segundo Trimestre 2018

**GRUPO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y COMUNICACIONES
Julio 2018**

GRUPO DE PARTICIPIACIÓN CIUDADANA Y COMUNICACIONES

**INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS)
SEGUNDO TRIMESTRE DE 2018**

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 segundo trimestre de 2018
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
 - 13.5 Seguimiento de las respuestas a las PQRS recibidas
 - 13.5.1 Estado de respuestas
14. Análisis comparativo de PQRS recibidas en relación con el 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
20. 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 de Participación Ciudadana y Comunicaciones durante el segundo 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 abril y 30 de junio del año en curso.

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 cinco canales de atención, a través de los cuales los ciudadanos y grupos de interés pueden formular peticiones, quejas, reclamos y sugerencias sobre temas competencia de la Agencia.

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 – 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.
- **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:** 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.

- **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.
- **Peticiones entre Autoridades:** Cuando una autoridad formule una petición de información o de documentos a otra, esta deberá resolverla en términos de Ley.
- **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 de las PQRS que ingresaron en el segundo trimestre de 2018, (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 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.

5. 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.

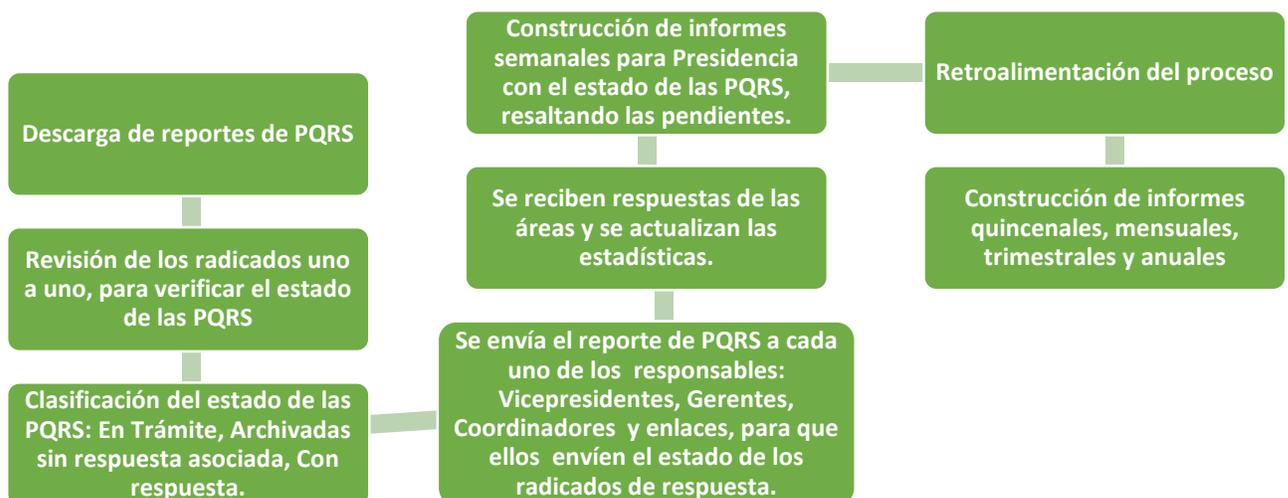
6. ALCANCE

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.

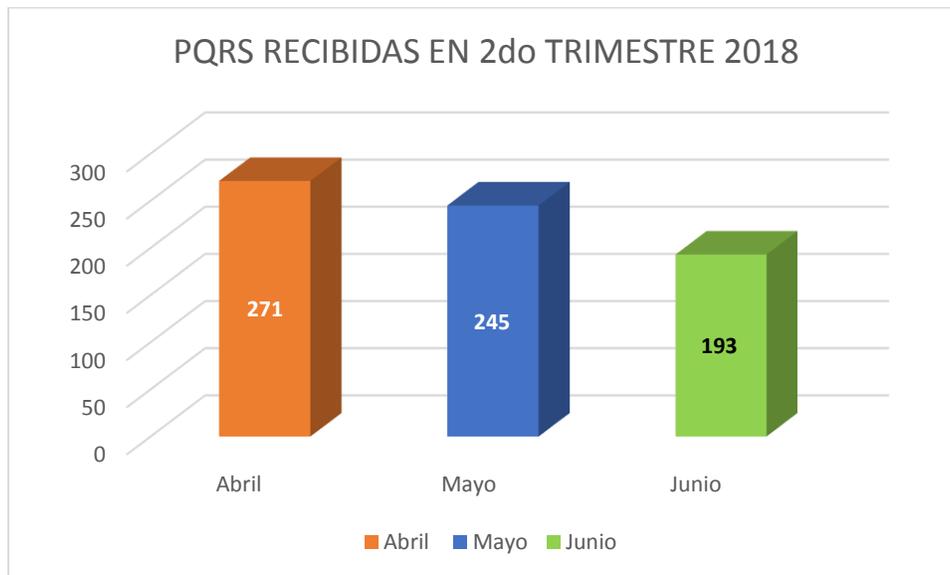
7. METODOLOGÍA

El 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)

Durante el periodo comprendido entre el 1° de abril y el 30 de junio de 2018 fueron recibidas en la Agencia Nacional de Minería a través del SGD un total de **709 PQRS**, distribuidas así: abril 271, mayo 245 y junio 193.



Con relación a la tipificación, el mayor número de comunicaciones recibidas se encuentra en el grupo de peticiones de información con un porcentaje del 82,2%, seguida de las consultas con un 11,8%, felicitaciones con un 5,4%, sugerencias por 0,4% y quejas con 0,1%.

Modalidad de Petición	Abril	Mayo	Junio	TOTAL	%
Petición	212	194	177	583	82,2%
Felicitaciones	13	18	7	38	5,4%
Consulta	45	31	8	84	11,8%
Queja	1	0	0	1	0,1%
Sugerencia	0	2	1	3	0,4%
Total	271	245	193	709	100%

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, las cuales alcanzan un 82.2 % del total de los radicados, seguido por las consultas que sumaron un 11.8%, las felicitaciones con el 5.4%, sugerencias con el 0.4% y quejas con el 0.1%.



10. ESTADÍSTICA POR CANALES DE ATENCIÓN

En el segundo trimestre de la presente vigencia, el canal más utilizado para la radicación de solicitudes fue el formulario electrónico de PQRS de la Página Web/Contáctenos con un 47,39%, seguido de ventanilla con un 47,24% y formulario de Buzón de Sugerencias en un 5,35%, de acuerdo con los datos estadísticos.

CANAL	ABRIL	MAYO	JUNIO
Web/Contáctenos	126	131	95
Ventanilla	124	104	87
Buzón de Sugerencias	21	10	11
TOTAL	271	245	193



11. BUZÓN DE SUGERENCIAS

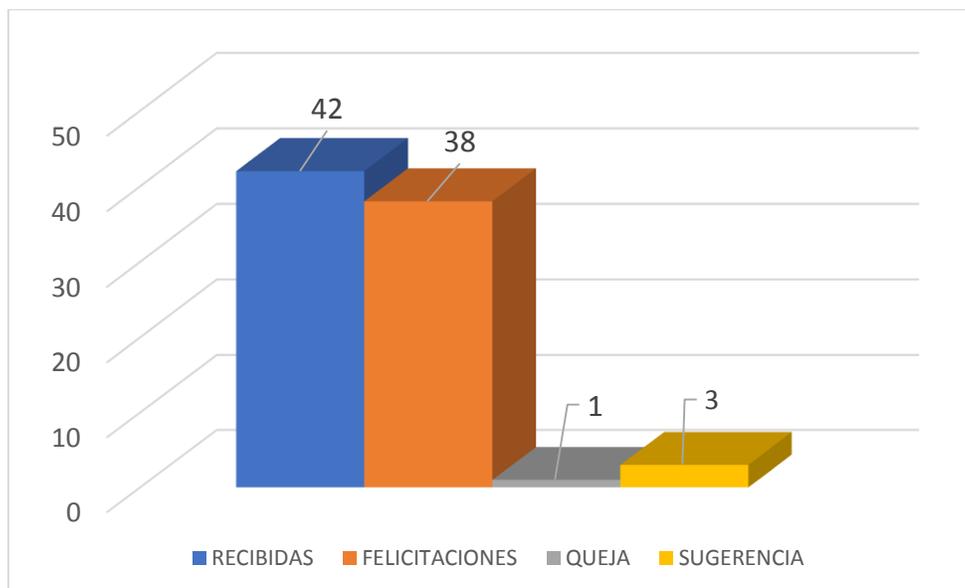
El procedimiento de apertura del Buzón de Sugerencias, se realiza los días viernes de cada semana con la apertura del mismo, la lectura de las comunicaciones y el levantamiento del acta correspondiente a las comunicaciones que se reciben, tanto en Bogotá como en los diferentes Puntos de Atención Regional “PAR”, donde los enlaces son los encargados de la actividad, la información recopilada es remitida a la oficina del Grupo de Participación Ciudadana y Comunicaciones de la Presidencia de la ANM con el fin de hacer la respectiva radicación, consolidación y gestión de la información.

El Grupo de Participación Ciudadana y Comunicaciones como responsable de este procedimiento es el encargado de digitalizar, radicar dichas comunicaciones para que las áreas encargadas gestionen las respuestas correspondientes.

11.1 Análisis de datos Buzón de Sugerencias

De acuerdo a la información recopilada y analizada durante el Segundo Trimestre de 2018 se evidencia que los ciudadanos y demás grupos de interés hacen uso de los buzones de sugerencias, con un resultado del 91% de felicitaciones, 7% de sugerencias y 2% en cuanto a quejas.

Los Puntos de Atención Regional con mayor cantidad de formatos fueron Ibagué con el 76% de las felicitaciones, Quibdó 17%, Cali 5% y Sede Central 2%.



12. ESTADÍSTICA CONSOLIDADA DEL SEGUNDO TRIMESTRE DE 2018

La estadística final del segundo trimestre de 2018, 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 con la nueva plataforma SGD, y ante la dificultad de los funcionarios para asociar las respuestas a los 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.

Estos son los resultados de la gestión realizada:

PERIODO	TOTAL RECIBIDAS	CON RESPUESTA ASOCIADA	%	SIN RESPUESTA ASOCIADA	%	PROMEDIO DIAS RESPUESTA
ABRIL	271	182	67%	89	33%	7
MAYO	245	146	60%	99	40%	9
JUNIO	193	97	50%	96	50%	8
TOTAL	709	425	60%	284	40%	8

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 segundo trimestre de 2018, discriminadas por modalidad de petición.

13.1 Estadísticas de PQRS por mes – abril

INFORME POR PROCESO - ABRIL 2018						
PROCESO	TOTAL RECIBIDAS	CON RESPUESTA ASOCIADA	%	SIN RESPUESTA ASOCIADA	%	PROMEDIO DÍAS RESPUESTA
SEGUIMIENTO Y CONTROL	204	142	70%	62	30%	7
ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	4	4	100%	0	0%	7
CONTRATACIÓN Y TITULACIÓN	41	20	49%	21	51%	7
PROMOCIÓN Y FOMENTO	19	14	74%	5	26%	9
PRESIDENCIA	3	2	67%	1	33%	6
TOTAL	271	182	67%	89	33%	7

13.2 Estadísticas de PQRS por mes – Mayo

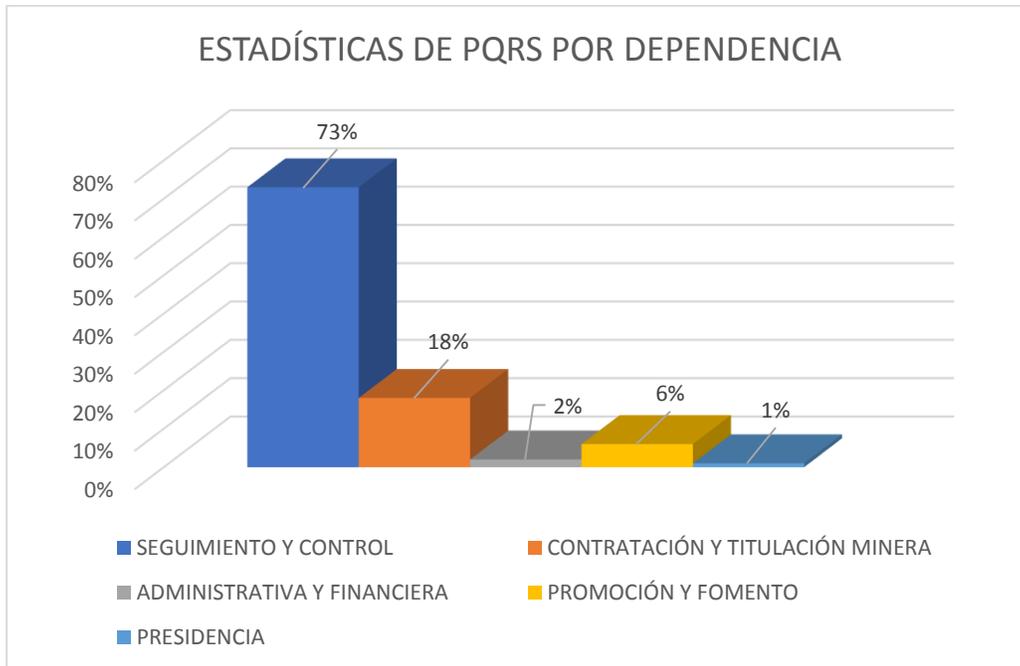
INFORME POR PROCESO - MAYO 2018						
PROCESO	TOTAL RECIBIDAS	CON RESPUESTA ASOCIADA	%	SIN RESPUESTA ASOCIADA	%	PROMEDIO DÍAS RESPUESTA
SEGUIMIENTO Y CONTROL	178	106	60%	72	40%	8
ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	3	3	100%	0	0%	10
CONTRATACIÓN Y TITULACIÓN	50	26	52%	24	48%	7
PROMOCIÓN Y FOMENTO	14	11	79%	3	21%	10
PRESIDENCIA	0	0	0	0	0	9
TOTAL	245	146	60%	99	40%	9

13.3 Estadísticas de PQRS por mes - junio

INFORME POR PROCESO - JUNIO 2018						
PROCESO	TOTAL RECIBIDAS	CON RESPUESTA ASOCIADA	%	SIN RESPUESTA ASOCIADA	%	PROMEDIO DÍAS RESPUESTA
SEGUIMIENTO Y CONTROL	138	88	64%	50	50%	9
ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	7	0	0%	7	100%	7
CONTRATACIÓN Y TITULACIÓN	37	4	11%	33	89%	7
PROMOCIÓN Y FOMENTO	11	5	45%	6	55%	8
PRESIDENCIA	0	0	0	0	0	0
TOTAL	193	97	50%	96	50%	8

13.4 Estadísticas de PQRS por dependencia

La Vicepresidencia que atendió el mayor número de PQRS fue el Grupo de Seguimiento y Control, con el 73% de las solicitudes recibidas, seguido por la Vicepresidencia Contratación y Titulación Minera con el 18%, Grupo de Promoción y Fomento con un 6%, seguido de la Vicepresidencia Administrativa y Financiera con un 2% y Presidencia con un 1% de los requerimientos.



Del total de PQRS recibidas, las modalidades más requeridas fueron **“Solicitud de copias de expedientes y solicitud de instructivo de pólizas”**.

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.

PROCESO	TOTAL RECIBIDAS	CON RESPUESTA ASOCIADA	SIN RESPUESTA ASOCIADA
SEGUIMIENTO Y CONTROL	520	336	184
ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	14	7	7
CONTRATACION Y TITULACION MINERA	128	50	78
PROMOCIÓN Y FOMENTO	44	30	14

PRESIDENCIA	3	2	1
TOTAL	709	425	284

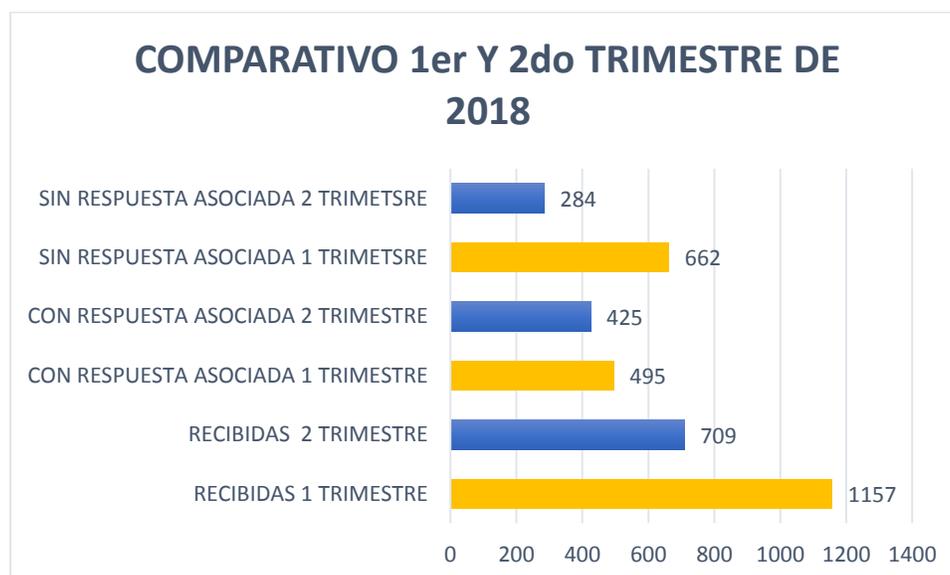
14. ANÁLISIS COMPARATIVO DE PQRS RECIBIDAS EN RELACIÓN CON EL TRIMESTRE ANTERIOR

El comportamiento de las PQRS correspondientes al segundo trimestre de 2018, presenta una disminución considerable de las comunicaciones, llegando aproximadamente a un 49% de las PQRS reportadas en el Sistema de Gestión Documental consideradas como PQRS, respecto al primer trimestre de 2018. Esto se debe a la clasificación 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 estas se está llevando a cabo por el funcionario competente y no por la Unidad de Correspondencia.

Se destaca la disminución en el porcentaje de las PQRS pendientes, pasó del 58% (662) al 39% (284) en PQRS pendientes, más aún, teniendo en cuenta que, para la fecha de corte del trimestre, se encontraban sin vencer términos el 41% (116) de estas.

Realizando la comparación mes a mes de los dos periodos evaluados, se puede evidenciar una mejora significativa en la gestión durante abril y mayo de 2018 debido al trabajo de seguimiento realizado por GPCC.

Por otro lado, en el mes de junio se ve un porcentaje en las respuestas asociadas esto debido a que aún se continúa haciendo el seguimiento de manera manual y esta cifra tiende a aumentar.



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 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.

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	ABRIL	MAYO	JUNIO
551/1000	Bogotá	418	58,96%	147	163	108
901	Ibagué	79	11,14%	31	20	28
904	Bucaramanga	47	6,63%	28	11	8
907	Cúcuta	42	5,92%	23	7	12
908	Pasto	33	4,65%	13	8	12
903	Nobsa	27	3,81%	16	9	2
902	Medellín	23	3,24%	2	15	6
912	Quibdó	15	2,12%	4	8	3
905	Cali	13	1,83%	2	2	9
906	Valledupar	7	0,99%	4	0	3
911	Cartagena	4	0,56%	1	2	1
909	Manizales	1	0,14%	0	0	1
TOTAL		709	100%	271	245	193

16. CONTROL Y SEGUIMIENTO

El Grupo de Participación y Comunicación Ciudadana 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 al momento de la realización del corte para la preparación del informe, el 39% (284) de los radicados aparecen como pendientes de respuesta con corte al 30 de junio 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.

17. ACTIVIDADES DE SEGUIMIENTO

- Se actualizó a diario la base de datos reportada en el Sistema de Gestión Documental, con el fin de llevar un reporte de respuestas y radicados de salida de las PQRS.
- Reportes periódicos a las diferentes vicepresidencias y enlaces con el fin de hacer una difusión de los mismos.
- Clasificación de las comunicaciones con el fin de descartar radicados que no se catalogan como PQRS.
- Brindar apoyo a cada uno de los funcionarios que solicitan información por el correo “PQRS” y por vía telefónica.
- Se generaron estadísticas con mayor frecuencia para mantener actualizada la información de la base de datos agrupada por Vicepresidencias.
- Se realizó un seguimiento uno a uno de los radicados de entrada y se enviaron correos personalizados a los funcionarios competentes de las PQRS pendientes de respuesta asociada, con el fin de obtener un último informe por mes actualizado.
- Se consolidaron los datos estadísticos para adelantar el informe trimestral del 1 de abril al 30 de junio de las PQRS, haciendo un análisis del tiempo de respuesta y tipificación por Vicepresidencia, generando un reporte de acciones de mejora por parte de los funcionarios en la atención de PQRS de la Agencia.
- Se dio respuesta a las inquietudes de los usuarios internos mediante el correo institucional, resolviendo dudas y aclarando situaciones referentes a los radicados de PQRS asignados a los funcionarios de cada dependencia.
- Se realizó un seguimiento a cada una de las PQRS dentro del Sistema de Gestión Documental de forma periódica, con el fin de mantener actualizada la base de datos y saber en tiempo real a quien está asignada y que tiempo tiene para dar respuesta a la PQRS
- Se enviaron 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 Entidad.

- Se actualizaron nombres, dependencias y extensiones telefónicas de cada uno de los enlaces PQRS de cada una de las dependencias incluyendo los PAR. Esto con el fin de mantener un contacto permanente con las personas encargadas de gestionar las PQRS de cada grupo de trabajo en la ANM.

18. DIFICULTADES DE SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN DE PQRS

- **Estadísticas de tiempos de respuesta:** El Sistema de Gestión documental no genera reportes del tiempo en el que se da respuesta a una comunicación PQRS, esto hace que las estadísticas se desarrollen de manera manual tomando más tiempo para el desarrollo de las estadísticas en tiempo real.
- **Alertas:** El SGD no genera alertas que notifiquen al funcionario que tiene una PQRS vencida o a punto de vencerse, si esto funcionara generaría más atención a todas las comunicaciones y solicitudes que llegan a la ANM y como resultado, más compromiso por parte de los servidores.
- **Identificación errada del tipo de comunicación:** La clasificación de comunicaciones ha ido mejorando, no obstante, aún en el Sistema de Gestión Documental se encuentran comunicaciones que no son PQRS, esta es una de las principales dificultades en la gestión, ya que requiere la realización de una nueva clasificación después de generar el reporte del periodo requerido en el Sistema de Gestión Documental.
- **La no respuesta a los correos:** Aproximadamente el 35% de las dependencias de la entidad no 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. Cabe notar que puede que se haya dado respuesta a los radicados no reportados, pero la respuesta no está vinculada con el radicado de entrada dentro del Sistema de Gestión Documental.
- **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 desactualizada en el SGD:** 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. 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.
- **La no actualización del nombre de funcionario y dependencia en el SGD:** Los reportes descargados por el Sistema de Gestión Documental, contienen información desactualizada en cuanto al nombre del funcionario competente del

radicado de entrada, así mismo también el grupo y la Vicepresidencia a la que pertenece.

19. ACCIONES DE MEJORA:

- Solicitar a cada una de las Vicepresidencias, información más detallada de las PQRS que tienen a cargo, tal como: motivo de la comunicación, tipo de PQRS y tiempos de respuesta.
- Creación de reporte consolidado incluyendo factores tales como: motivos de la comunicación y clasificación de PQRS.
- 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.
- Socializar 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.
- Aclarar dudas a los funcionarios sobre las comunicaciones que no hacen parte de solicitudes de PQRS que permitan excluir un gran número de las mismas y así generar un informe más actualizado y con información exclusiva de gestión de PQRS.
- Campañas institucionales frente a las generalidades de las PQRS haciendo énfasis en términos de respuestas.
- Capacitaciones Institucionales dictadas por la ANM frente a las generalidades de las PQRS 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.

20. RECOMENDACIONES

Basándose en las situaciones observadas durante el segundo trimestre, 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:

Tener en cuenta los tiempos de respuesta establecidos por ley para dar respuesta oportuna a las diferentes PQRS que se reciben en la entidad.

- 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.
- 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.

Junio 2018, Grupo de Participación Ciudadana y Comunicaciones.