



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

**GRUPO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y COMUNICACIONES
Septiembre de 2018**

GRUPO DE PARTICIPIACIÓN CIUDADANA Y COMUNICACIONES

**INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS)
TERCER 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 tercer trimestre de 2018
13. PQRS asignadas a las dependencias
 - 13.1 Estadísticas de PQRS por mes – Julio
 - 13.2 Estadísticas de PQRS por mes – Agosto
 - 13.3 Estadísticas de PQRS por mes – Septiembre
 - 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 tercer trimestre de 2017
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 tercer 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 julio y 30 de septiembre 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.
- **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 de las PQRS que ingresaron en el tercer trimestre de 2018, (julio, agosto y septiembre) 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.

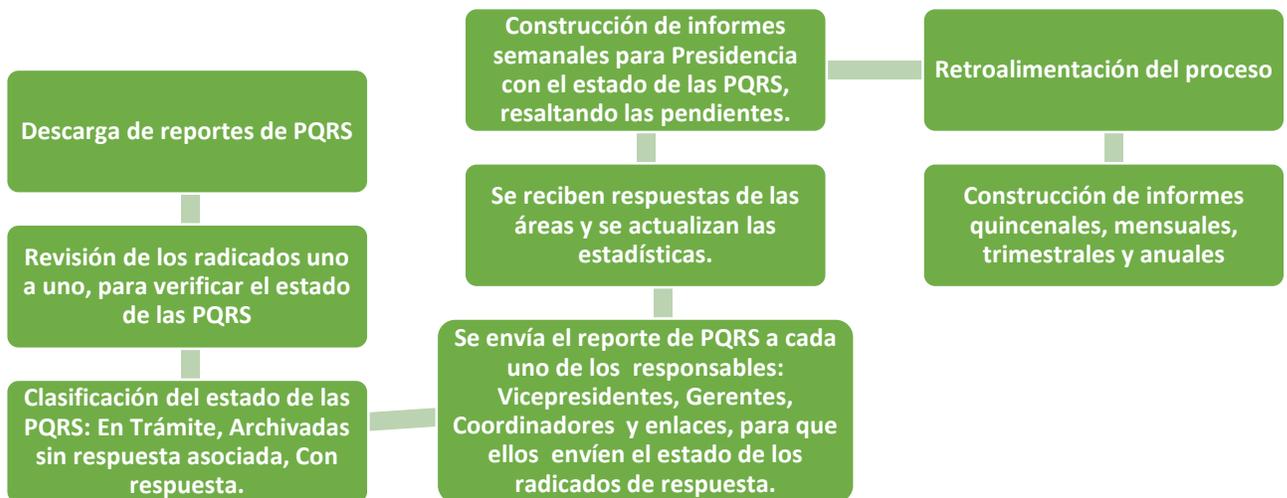
6. ALCANCE

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, 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

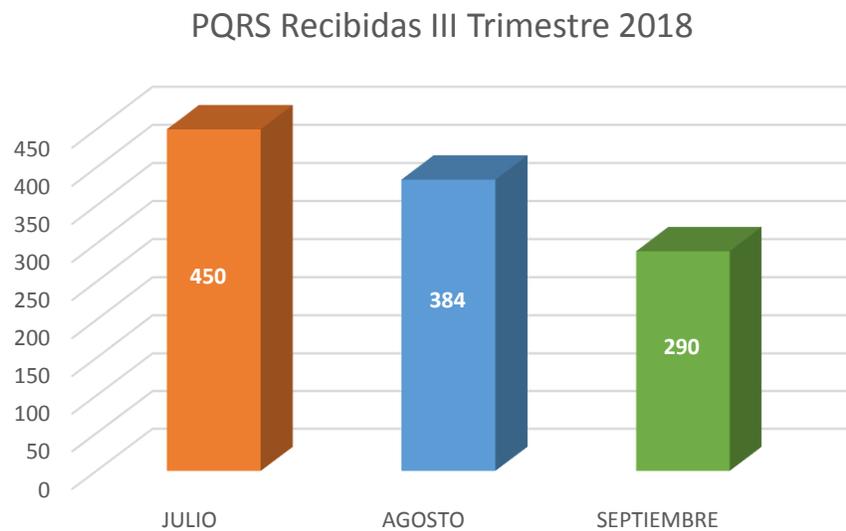
El Grupo de Participación Ciudadana y Comunicaciones designado al seguimiento de PQRS trabaja bajo la siguiente metodología:



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

Este documento contiene datos cuantitativos y cualitativos en 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 julio y el 30° de septiembre de 2018 fueron recibidas en la Agencia Nacional de Minería a través del SGD un total de **1124** PQRS, distribuidas así: julio **434**, agosto **384** y septiembre **290**. El contenido de esta información fue evaluado con corte a 30 de septiembre del presente.

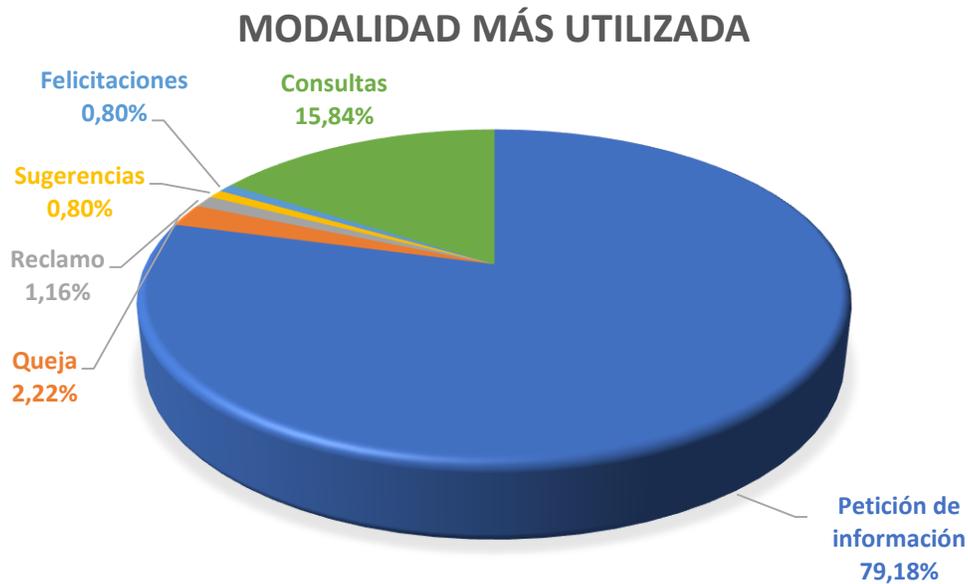


Con relación a la tipificación, el mayor número de solicitudes PQRS recibidas se encuentran relacionadas con las peticiones de información con un porcentaje del 79,18%, seguida de las consultas con un 15,84%, quejas con un 2,22%, reclamos 1,16%, felicitaciones por un 0,80% y sugerencias con un 0,8%.

Modalidad de Petición	Julio	Agosto	Septiembre	TOTAL	%
Petición de información	359	310	221	890	79,18%
Queja	14	6	5	25	2,22%
Reclamos	5	6	2	13	1,16%
Sugerencias	5	3	1	9	0,80%
Felicitaciones	9	-	-	9	0,80%
Consultas	58	59	61	178	15,84%
Total	450	384	290	1124	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, la cual alcanza un 79.18% del total de los radicados, seguido por las consultas que sumaron un 15.84%, quejas con el 1.16%, felicitaciones con el 0.80% y sugerencias con el 0.80%.

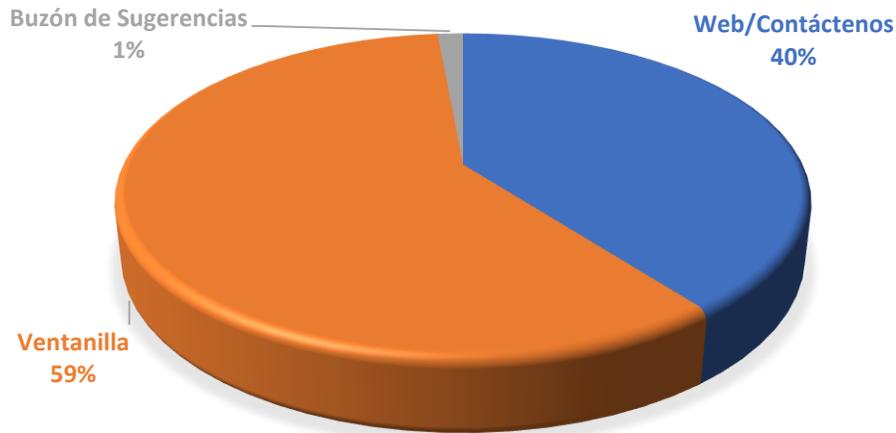


10. ESTADÍSTICA POR CANALES DE ATENCIÓN

En el tercer trimestre de la presente vigencia, el canal más utilizado para la radicación de solicitudes fue la ventanilla en Puntos de Atención Regional y Sede Central con un 58,99% seguido del formulario electrónico de PQRS de la Página Web y el correo Contáctenos con un 39,59% y por último el Buzón de Sugerencias con un 1.42%, de acuerdo con los datos estadísticos.

CANAL	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE
Web/Contáctenos	186	148	111
Ventanilla	248	236	179
Buzón de Sugerencias	16	-	-
TOTAL	450	384	290

RECIBIDAS POR CANALES DE ATENCIÓN



11. BUZÓN DE SUGERENCIAS

El procedimiento de apertura del Buzón de Sugerencias, refiere que los días viernes de cada semana se realice la recolección de comunicaciones, 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 de la Presidencia de la ANM con el fin de realizar la respectiva consolidación y gestión de la información.

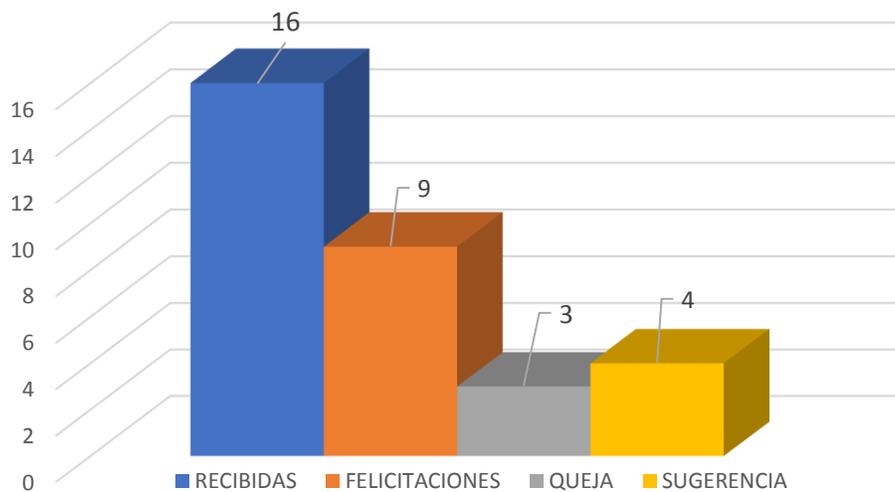
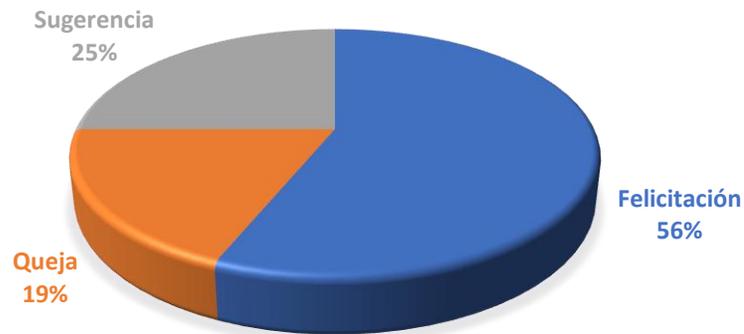
El Grupo de Participación Ciudadana y Comunicaciones como responsable de este procedimiento, es el encargado de digitalizar y enviar las comunicaciones para que sean radicadas por el funcionario competente y a su vez éste les asigne un grupo para gestionar la respuesta.

11.1 Análisis de datos Buzón de Sugerencias

De acuerdo a la información recopilada y analizada durante el Tercer Trimestre de 2018 se evidencia que los ciudadanos y demás grupos de interés hacen uso de los buzones de sugerencias, con un resultado del 56% de felicitaciones, 25% de sugerencias y 19% en cuanto a quejas.

Los Puntos de Atención Regional y Sede Central con mayor cantidad de formatos de buzón fueron Ibagué con el 69%, Sede Central 19% y Cali con 13%.

ESTADÍSTICA POR TIPO DE COMUNICACIÓN



12. ESTADÍSTICA CONSOLIDADA DEL TERCER TRIMESTRE DE 2018

La estadística final del tercer 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 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 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	%
JULIO	450	274	61%	176	39%
AGOSTO	384	301	78%	83	22%
SEPTIEMBRE	290	160	55%	130	45%
TOTAL	1124	735	65%	389	35%

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 tercer trimestre de 2018.

13.1 Estadísticas de PQRS por mes – julio

INFORME POR PROCESO - JULIO 2018					
PROCESO	TOTAL RECIBIDAS	CON RESPUESTA ASOCIADA	%	SIN RESPUESTA ASOCIADA	%
SEGUIMIENTO Y CONTROL	327	209	64%	118	36%
ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	22	16	73%	6	27%
CONTRATACIÓN Y TITULACIÓN	88	41	47%	47	53%
PROMOCIÓN Y FOMENTO	6	2	33%	4	67%
PRESIDENCIA	7	6	86%	1	14%
TOTAL	450	274	61%	176	39%

13.2 Estadísticas de PQRS por mes – agosto

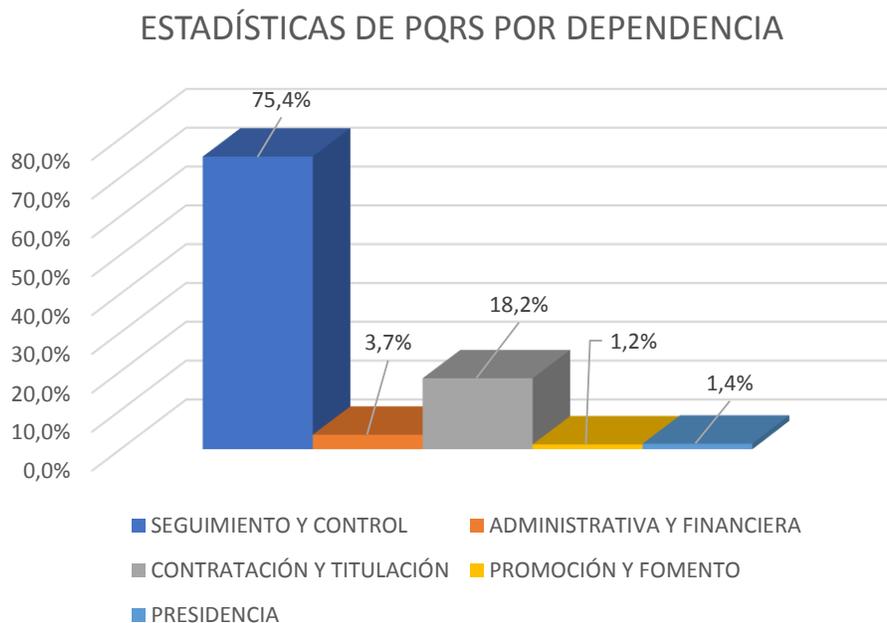
INFORME POR PROCESO - JULIO 2018					
PROCESO	TOTAL RECIBIDAS	CON RESPUESTA ASOCIADA	%	SIN RESPUESTA ASOCIADA	%
SEGUIMIENTO Y CONTROL	327	209	64%	118	36%
ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	22	16	73%	6	27%
CONTRATACIÓN Y TITULACIÓN	88	41	47%	47	53%
PROMOCIÓN Y FOMENTO	6	2	33%	4	67%
PRESIDENCIA	7	6	86%	1	14%
TOTAL	450	274	61%	176	39%

13.3 Estadísticas de PQRS por mes - septiembre

INFORME POR PROCESO - SEPTIEMBRE 2018					
PROCESO	TOTAL RECIBIDAS	CON RESPUESTA ASOCIADA	%	SIN RESPUESTA ASOCIADA	%
SEGUIMIENTO Y CONTROL	216	144	67%	72	33,33%
ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	9	2	22%	7	77,78%
CONTRATACIÓN Y TITULACIÓN	61	13	21%	48	78,69%
PROMOCIÓN Y FOMENTO	2	0	0%	2	100,00%
PRESIDENCIA	2	1	50%	1	50,00%
TOTAL	290	160	55%	130	45%

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 75,36% de las solicitudes recibidas, seguida por la Vicepresidencia de Contratación y Titulación Minera con el 18,24%, Vicepresidencia Administrativa y Financiera con un 3,74%, Presidencia con un 1,42% y Promoción y Fomento con un 1,25% de los requerimientos.



Del total de PQRS recibidas, las solicitudes más requeridas fueron ***“Solicitud de copias y solicitud 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.

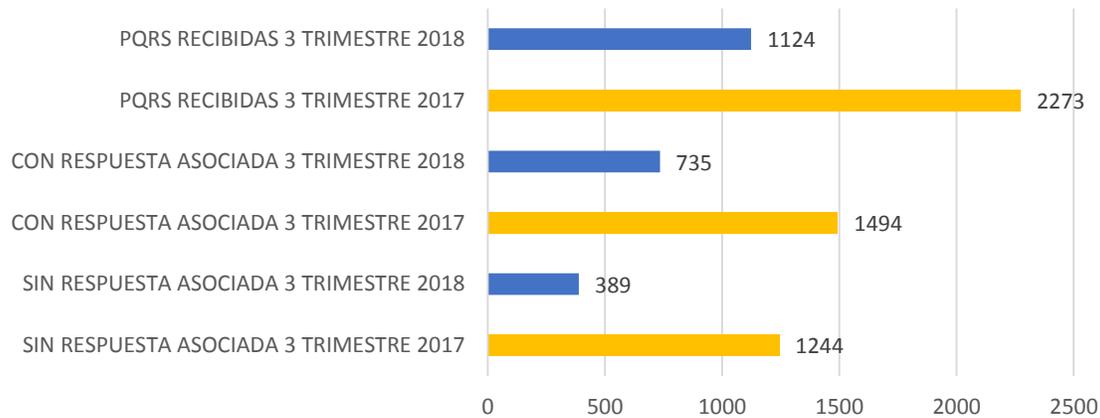
INFORME POR PROCESO - TOTAL III TRIMESTRE 2018					
PROCESO	TOTAL RECIBIDAS	CON RESPUESTA ASOCIADA	%	SIN RESPUESTA ASOCIADA	%
SEGUIMIENTO Y CONTROL	847	599	71%	248	29,28%
ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	42	23	55%	19	45,24%
CONTRATACIÓN Y TITULACIÓN	205	99	48%	106	51,71%
PROMOCIÓN Y FOMENTO	14	4	29%	10	71,43%
PRESIDENCIA	16	10	63%	6	37,50%
TOTAL	1124	735	65%	389	35%

14. ANÁLISIS COMPARATIVO DE PQRS RECIBIDAS EN RELACIÓN CON EL TERCER TRIMESTRE DEL AÑO ANTERIOR (2017).

El comportamiento de las PQRS correspondientes al tercer trimestre de 2018, presenta una disminución considerable de las comunicaciones, llegando aproximadamente a un 49,45% de las PQRS reportadas en el Sistema de Gestión Documental consideradas como PQRS, respecto al tercer trimestre de 2017. Esto 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.

El porcentaje de las PQRS pendientes en los dos trimestres en cuestión se mantuvo puesto que para el tercer trimestre de 2017 éstas correspondían a un 34.27% y para el tercer trimestre de 2018 se reporta un 34.60% (389) en PQRS pendientes. Se debe considerar que, para la fecha de corte del trimestre, aún se encuentran sin vencer los términos para entregar las respuestas.

Comparativo Tercer Trimestre 2017 y Tercer Trimestre 2018



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
551/1000	Bogotá	677	61,21%
901	Bucaramanga	118	10,67%
904	Ibagué	86	7,78%
907	Cali	56	5,06%
908	Pasto	55	4,97%
903	Medellín	43	3,89%
902	Cúcuta	36	3,25%
912	Quibdó	22	1,99%
905	Nobsa	19	1,72%
906	Valledupar	7	0,63%
911	Cartagena	5	0,45%
909	Manizales	2	0,18%
TOTAL		1124	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 35% (389) de los radicados aparecen como pendientes de respuesta con corte al 30 de septiembre de 2018 y aún 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 actualizó a diario la base de datos reportada en el Sistema de Gestión Documental, en el periodo comprendido entre el 1 de julio y el 30 de septiembre de 2018. Lo anterior con el fin de llevar un control de respuestas y radicados de salida de las PQRS.
- Se realizaron 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 (sin respuesta asociada) con el fin de obtener un último informe por mes actualizado.
- Se consolidaron los datos estadísticos PQRS para adelantar el informe trimestral del 1 de julio al 30 de septiembre, haciendo un análisis de 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.
- Se realizan mesas de trabajo con la Oficina de Tecnología e Información para establecer los parámetros que se deben considerar dentro del reporte de PQRS generado por el SGD.

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 solicitud PQRS, esto hace que las estadísticas se desarrollen de manera manual tomando más tiempo para el desarrollo de los informes de gestión.
- Alertas: El SGD no genera alertas que notifiquen al funcionario que tiene una PQRS vencida o a punto de vencerse, esto generaría más atención a todas las comunicaciones y solicitudes que llegan a la ANM.
- Identificación errada del tipo de comunicación: La clasificación de comunicaciones ha ido mejorando, no obstante, aún en el Sistema de Gestión Documental se evidencian comunicaciones que no pertenecen a solicitudes PQRS, esta 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.

- Falta una mayor apropiación por parte de los responsables de asociar la respuesta de manera correcta en el SGD y de informar el estado de los mismos.
- La no respuesta a los correos: Aproximadamente el 39% 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 pendiente en el mes. Cabe resaltar que, si bien es cierto que el SGD no evidencia un gran porcentaje de solicitudes con respuesta, puede que ya esté en manos del usuario, pero aún no se encuentra vinculada en el Sistema.
- Se evidenció en el análisis del reporte PQRS, que continúan las dificultades en el proceso de identificación y descripción de la correspondencia recibida; en especial en lo referente a la correcta tipificación de las mismas. La tipificación extemporánea de documentos 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 notar que dicha información es de absoluta relevancia para los informes presentados a los entes de control, por parte del Grupos Control Interno.
- Incidencias presentadas en la plataforma tecnológica vigente: 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.

19. ACCIONES DE MEJORA:

- Continuar incentivando a los servidores de la entidad para que asocien la respuesta de manera correcta en el SGD.
- Realizar ajustes frente al contenido de los informes de PQRS que se publican en la página web.
- Continuar con las capacitaciones a todos los grupos sobre las PQRS, 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.
- Avanzar con el proceso llevado a cabo en las mesas de trabajo junto a la Oficina de Tecnología e Información con el objetivo de que el SGD genere un reporte que cumpla con los lineamientos exigidos por Control Interno.
- Realizar el análisis estadístico anual, con el objeto de generar estrategias a corto plazo que permitan mejorar la gestión de manera radical de cara al próximo año.
- Realizar campañas de sensibilización con el fin de asegurar un compromiso por parte de los funcionarios en cuanto a la revisión diaria de su bandeja en el Sistema de Gestión Documental con la finalidad de que estén al día con los radicados asignados.

20. RECOMENDACIONES

Basándose en las situaciones observadas durante el tercer 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.

- Se recomienda solicitar a la Oficina de Tecnologías e Información un video tutorial referente al proceso de asociar las respuestas en el SGD y una posterior socialización del mismo, con el fin de utilizar correctamente la herramienta SGD.
- 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 la información que arroja el aplicativo respecto de los registros pendientes de respuesta, tipificación y canales de atención.

Septiembre de 2018, Grupo de Participación Ciudadana y Comunicaciones.