



Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias Cuarto Trimestre 2025

Minería con propósito.

CONTENIDO

- 1.** Introducción.
- 2.** Canales de Atención
- 3.** Definiciones
- 4.** Objetivos
 - 4.1 Objetivo general
 - 4.2 Objetivos específicos
- 5.** Alcance
- 6.** Metodología
- 7.** Información de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS)
- 8.** Cifras por canales de atención
- 9.** Buzón de Sugerencias
- 10.** Modalidad de comunicación más utilizada
- 11.** Estadísticas consolidadas del cuarto trimestre de 2025
- 12.** PQRS asignadas a las dependencias
 - 12.1 Estadísticas de PQRS por mes – Octubre
 - 12.2 Estadísticas de PQRS por mes – Noviembre
 - 12.3 Estadísticas de PQRS por mes – Diciembre
 - 12.4 Estadísticas de PQRS por dependencias
- 13.** Seguimiento de respuestas a PQRS recibidas
- 14.** Acciones implementadas durante el seguimiento del cuarto trimestre de 2025

1. INTRODUCCIÓN

El presente informe se elabora en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia, la Ley 1437 de 2011, la Ley 1755 de 2015, la Ley 1712 de 2014 y el Decreto 1499 de 2017, con el propósito de presentar los resultados de la gestión adelantada por la Agencia Nacional de Minería en relación con las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias recibidas durante el cuarto trimestre de 2025, así como las principales acciones desarrolladas para fortalecer la oportunidad de respuesta, la trazabilidad y la mejora continua del proceso de atención al ciudadano.

La Agencia Nacional de Minería, a través del Grupo de Atención, Participación Ciudadana y Comunicaciones, presenta el informe consolidado de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias PQRS, recibidas y atendidas por la Entidad a través de los diferentes canales de atención, durante el periodo comprendido entre el 1 de octubre y el 31 de diciembre de 2025.

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 constituyen objetivos permanentes de la Entidad para fortalecer la gestión de las PQRS.

La información presentada en este informe se obtuvo a partir de los registros contenidos en el Sistema de Gestión Documental (SGD), con corte al 31 de diciembre de 2025, constituyéndose en la fuente oficial para el análisis estadístico y el seguimiento institucional 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
Formulario web	Formulario electrónico de radicación Web	http://pqrs.anm.gov.co/sgd.admin/faces/public/registropqrs.jspx	El portal se encuentra activo las 24 horas, no obstante, los requerimientos registrados por dichos medios se gestionan en horas y días hábiles.	Permite registrar en el aplicativo de Gestión Documental las Peticiones, Quejas y Reclamos. Mediante la funcionalidad de consulta, se puede verificar el estado del trámite de la solicitud.
Correo Contacto	Correo electrónico institucional	contacto@anm.gov.co	El correo electrónico institucional contacto se encuentra activo las 24 horas, no obstante, los requerimientos registrados por dichos medios se gestionan en horas y días hábiles.	Recepciona las comunicaciones electrónicas que envían los ciudadanos por medio de correo electrónico.
Ventanilla	Radicación comunicación física.	Avenida Calle 26 # 59-51 Torre 4 Piso 8	Días hábiles de lunes a viernes de 7:30 a.m. a 4:00 p.m.	Se podrán radicar peticiones, quejas y reclamos, sugerencias.
Buzones	Buzón de Sugerencias	Avenida Calle 26 # 59-51 Torre 4 Piso 8 - Puntos de Atención Regional – Puntos de Atención Regional	Días hábiles de lunes a viernes de 7:30 a.m. a 4:00 p.m.	Recibir periódicamente sugerencias de los funcionarios, servidores, ciudadanos y usuarios de la ANM.
Telefónico	Línea Gratuita Nacional de servicio al ciudadano	(571) 2201999	Días hábiles de lunes a viernes de 7:30 a.m. a 4:30 p.m.	Línea de atención al ciudadano, en la cual se brinda información y orientación sobre trámites y servicios que son competencia de la ANM, las cuales se radican en el aplicativo de Gestión Documental para asegurar la trazabilidad del trámite.

3. DEFINICIONES

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.
- **GAPCC:** Hace referencia al Grupo de Atención, 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 los resultados de gestión, seguimiento y análisis de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) recibidas por la Agencia Nacional de Minería durante el cuarto trimestre de 2025, con el fin de evaluar la oportunidad de respuesta, identificar oportunidades de mejora y fortalecer la atención al ciudadano.

4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Presentar la información sobre el estado de las PQRS de todas las dependencias de la ANM.
2. Realizar un análisis general de la gestión de PQRS, identificando oportunidades de mejora y comunicando las acciones que se han llevado a cabo.
3. Contribuir con información para la toma de decisiones, a fin de mejorar la gestión de las PQRS y respuesta al ciudadano en general.

4. Dar a conocer las diferentes actividades realizadas por el Grupo de Atención, Participación Ciudadana y Comunicaciones en la Gestión de PQRS en cuanto al seguimiento de las solicitudes, así como de sus correspondientes respuestas al interior de la ANM.

5. ALCANCE

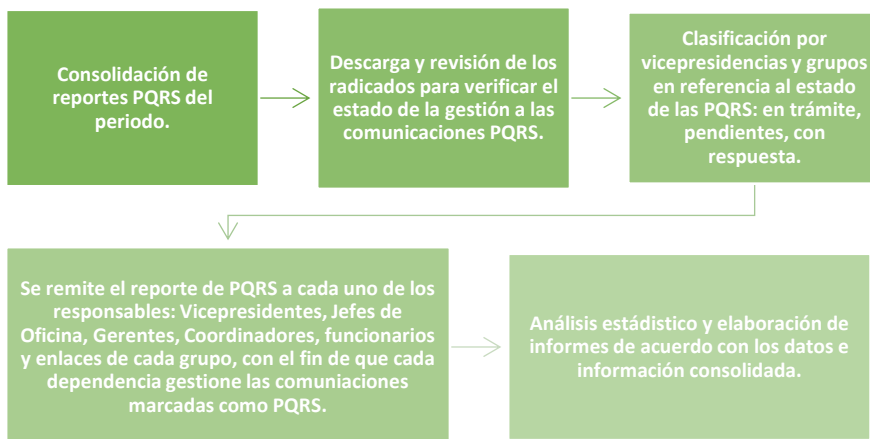
El presente informe comprende las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) registradas en el Sistema de Gestión Documental de la Agencia Nacional de Minería entre el 1 de octubre y el 31 de diciembre de 2025, así como el seguimiento efectuado a su gestión por parte del Grupo de Atención, Participación Ciudadana y Comunicaciones.

La atención oportuna de las PQRS requiere la participación y articulación de todas las dependencias de la Agencia Nacional de Minería, conforme a los términos establecidos en la normativa vigente.

6. METODOLOGÍA

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

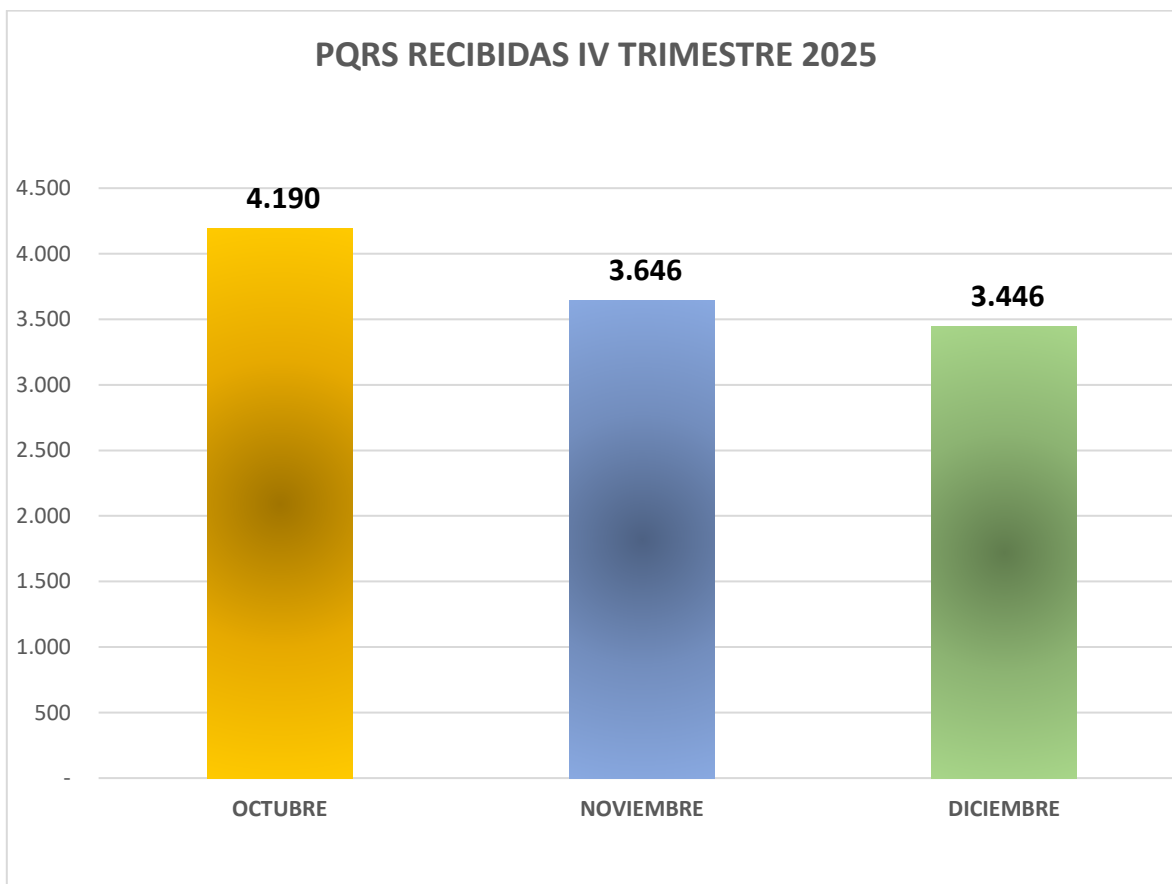
Para la elaboración del presente informe se consolidó la información registrada en el Sistema de Gestión Documental (SGD), realizando la verificación del estado de las PQRS, la clasificación por dependencias, el seguimiento al cumplimiento de los términos legales de respuesta y la consolidación estadística correspondiente, con base en los reportes oficiales generados por el sistema.



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

Este documento contiene datos cuantitativos y cualitativos en relación con la gestión realizada por la entidad frente a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias recibidas en la Agencia Nacional de Minería durante el cuarto trimestre de 2025.

Durante el periodo comprendido entre el 1° de octubre y el 31 de diciembre de 2025 fueron recibidas en la Agencia Nacional de Minería a través del SGD un total de **11.282** comunicaciones clasificadas como PQRS, distribuidas así: octubre **4.190**, noviembre **3.646** y diciembre **3.446**. El contenido de esta información fue evaluado con corte a 31 de diciembre de 2025.



8. CIFRAS POR CANALES DE ATENCIÓN

Durante el cuarto trimestre de 2025, las comunicaciones catalogadas como PQRS se recibieron de la siguiente manera:

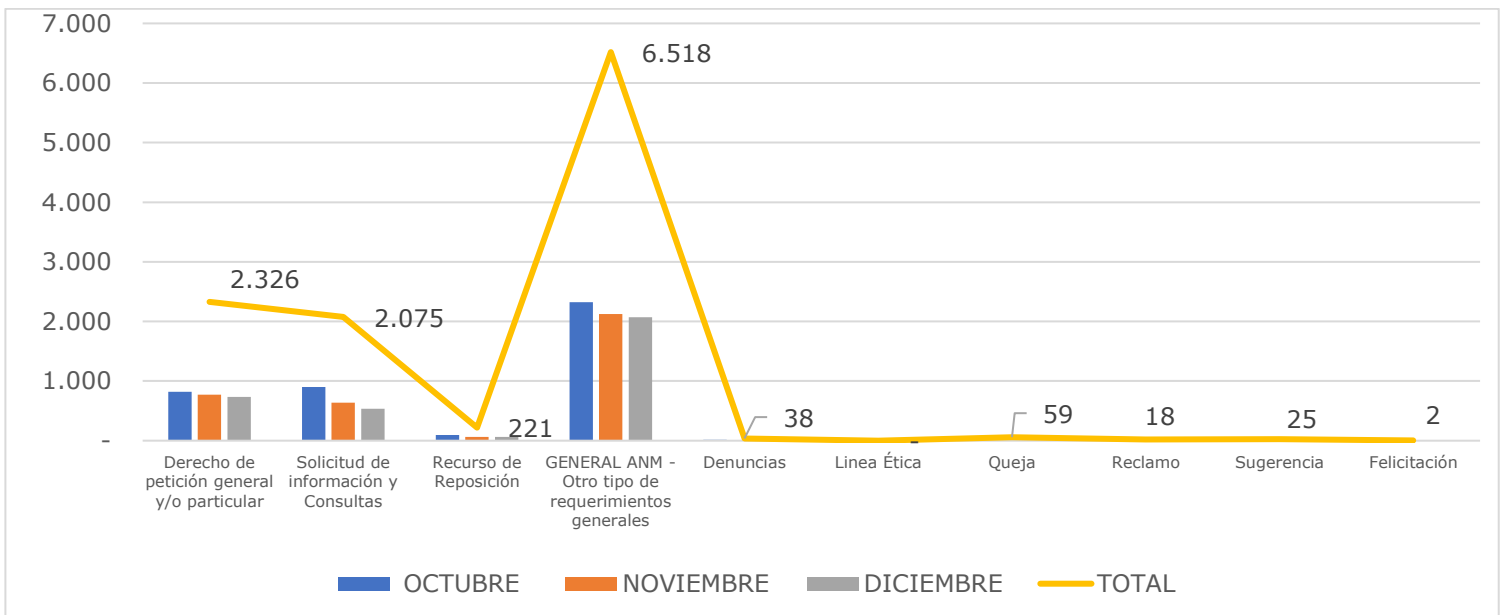
CANAL	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL	%
Radicación electrónica	3.986	3.471	3.321	10.778	96%
Radicación física	204	175	125	504	4%
Total	4.190	3.646	3.446	11.282	100%

9. BUZÓN DE SUGERENCIAS

Durante el cuarto trimestre de 2025 no se registraron sugerencias a través del buzón físico dispuesto por la Entidad.

10. MODALIDAD DE COMUNICACIÓN MÁS UTILIZADA

De acuerdo con las diferentes modalidades de comunicación, la más utilizada por los ciudadanos fue la categoría *GENERAL ANM - Otro tipo de requerimientos generales* con un 57,8 %, seguida de los *Derechos de petición* con un 20,6 % y la categoría *Solicitud de información* con un 18,4 %.



11. ESTADÍSTICA CONSOLIDADA DEL CUARTO TRIMESTRE DE 2025

La estadística final del cuarto trimestre de 2025 se llevó a cabo bajo una revisión y seguimiento a las comunicaciones marcadas como PQRS y los reportes recibidos por parte de los grupos de trabajo de la Entidad. También con la verificación y consolidación de respuestas en el Sistema SGD.

El Grupo de Atención, Participación Ciudadana y Comunicaciones realizó el siguiente control:

- Se reportaron periódicamente las PQRS recibidas a las diferentes Vicepresidencias.
- Se enviaron correos a vicepresidentes, jefes, gerentes, coordinadores, enlaces y demás colaboradores con radicados asignados, solicitando el número de radicado de respuesta de las PQRS pendientes.
- Se consolidaron bases de datos para llevar a cabo la estadística del periodo y el análisis respectivo.

Los siguientes son los resultados de la gestión realizada por la Entidad:

PERIODO	TOTAL RECIBIDAS	CON RESPUESTA	% CON RESPUESTA	PENDIENTES	% PENDIENTES
OCTUBRE	4.190	3.486	83%	704	17%
NOVIEMBRE	3.646	2.957	81%	689	19%
DICIEMBRE	3.446	2.770	80%	676	20%
TOTAL	11.282	9.213	82%	2.069	18%

12. PQRS ASIGNADAS A LAS DEPENDENCIAS

A continuación, se detalla el total de PQRS asignadas a cada una de las dependencias de la ANM, durante el cuarto trimestre de 2025.

12.1 Estadísticas de PQRS por mes – Octubre

INFORME POR DEPENDENCIAS - OCTUBRE 2025					
PERIODO	TOTAL RECIBIDAS	CON RESPUESTA	% CON RESPUESTA	PENDIENTES	% PENDIENTES
SEGUIMIENTO Y CONTROL	2.242	1.736	77%	506	23%
ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	90	54	60%	36	40%
CONTRATACIÓN Y TITULACIÓN	1.020	974	95%	46	5%
PROMOCIÓN Y FOMENTO	300	233	78%	67	22%
OFICINAS Y GRUPOS DE PRESIDENCIA	538	489	91%	49	9%
TOTAL	4.190	3.486	83%	704	17%

12.2 Estadísticas de PQRS por mes – Noviembre

INFORME POR DEPENDENCIAS - NOVIEMBRE 2025					
PERIODO	TOTAL RECIBIDAS	CON RESPUESTA	% CON RESPUESTA	PENDIENTES	% PENDIENTES
SEGUIMIENTO Y CONTROL	2.148	1.657	77%	491	23%
ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	94	43	46%	51	54%
CONTRATACIÓN Y TITULACIÓN	839	787	94%	52	6%
PROMOCIÓN Y FOMENTO	266	222	83%	44	17%
OFICINAS Y GRUPOS DE PRESIDENCIA	299	248	83%	51	17%
TOTAL	3.646	2.957	81%	689	19%

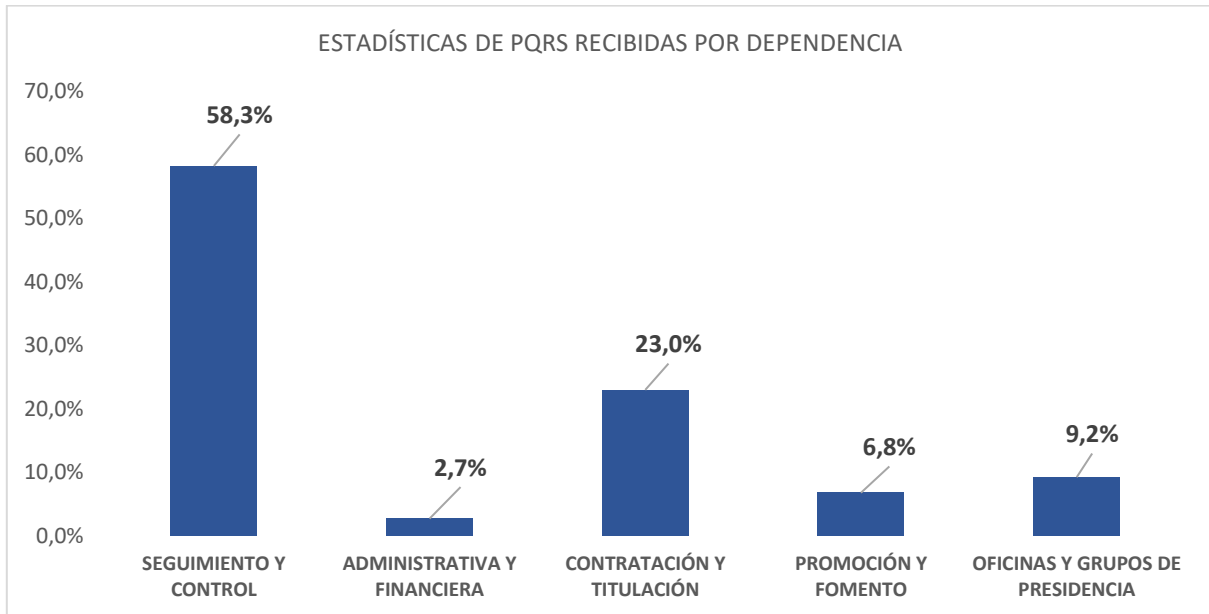
12.3 Estadísticas de PQRS por mes – Diciembre

INFORME POR DEPENDENCIAS - DICIEMBRE 2025					
PERIODO	TOTAL RECIBIDAS	CON RESPUESTA	% CON RESPUESTA	PENDIENTES	% PENDIENTES
SEGUIMIENTO Y CONTROL	2.184	1.736	79%	448	21%
ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	122	32	26%	90	74%
CONTRATACIÓN Y TITULACIÓN	735	687	93%	48	7%
PROMOCIÓN Y FOMENTO	200	176	88%	24	12%
OFICINAS Y GRUPOS DE PRESIDENCIA	205	139	68%	66	32%
TOTAL	3.446	2.770	80%	676	20%

12.4 Estadísticas de PQRS por dependencia

Del total de PQRS recibidas durante el cuarto trimestre de 2025, el 58,3 % fueron asignadas a la Vicepresidencia de Seguimiento y Control, seguida por la Vicepresidencia de Contratación y Titulación con el 23,0 %, las Oficinas y Grupos de Presidencia con el 9,2 %, la Vicepresidencia de Promoción y Fomento con el 6,8 % y la Vicepresidencia Administrativa y Financiera con el 2,7 %. Esta distribución responde a las competencias funcionales de cada dependencia y al volumen de trámites asociados a su gestión.

La Vicepresidencia de Seguimiento y Control concentró el mayor volumen de PQRS durante el trimestre, representando el 58,3 % del total de comunicaciones recibidas, situación acorde con las competencias misionales de dicha dependencia.



13. SEGUIMIENTO DE RESPUESTAS A PQRS RECIBIDAS

En la siguiente tabla se detalla la información correspondiente al trámite de respuesta de PQRS recibidas en cada una de las dependencias durante el trimestre objeto de análisis, relacionando del total de recibidas, cuáles tuvieron respuesta y cuales se encontraron pendientes de trámite a la fecha de corte del informe.

INFORME POR DEPENDENCIAS - TOTAL IV TRIMESTRE 2025					
DEPENDENCIA	TOTAL RECIBIDAS	CON RESPUESTA	% CON RESPUESTA	PENDIENTES	% PENDIENTES
SEGUIMIENTO Y CONTROL	6.574	5.129	78%	1.445	22%
ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	306	129	42%	177	58%
CONTRATACIÓN Y TITULACIÓN	2.594	2.448	94%	146	6%
PROMOCIÓN Y FOMENTO	766	631	82%	135	18%
OFICINAS Y GRUPOS DE PRESIDENCIA	1.042	876	84%	166	16%
TOTAL	11.282	9.213	82%	2.069	18%

14. ACCIONES IMPLEMENTADAS DURANTE EL SEGUIMIENTO DEL CUARTO TRIMESTRE DE 2025

- Se ejecutó un monitoreo permanente del Sistema de Gestión Documental, con el propósito de asegurar el adecuado control de las comunicaciones clasificadas como PQRS.
- Se desarrollaron jornadas de capacitación periódicas dirigidas a los diferentes grupos y dependencias, enfocadas en el uso del sistema y en la correcta gestión de las respuestas dentro del Sistema de Gestión Documental.
- Se elaboraron y se remitieron informes periódicos a las distintas Vicepresidencias y enlaces, con el fin de socializar la información, mediante el envío de reportes a través del correo institucional sobre las PQRS recibidas y su estado actual en el SGD.
- Se llevaron a cabo el seguimiento de las comunicaciones PQRS que ingresan a la ANM a nivel nacional por los canales oficialmente establecidos.
- Se proporcionó apoyo mediante el envío de la documentación requerida como anexos de las comunicaciones, solicitados por las diferentes dependencias para la adecuada atención de las solicitudes recibidas a través del formulario PQRS en la página web.
- Se brindó acompañamiento en mesas de trabajo orientadas a la implementación de ajustes en el SGD, que faciliten el control y seguimiento de las comunicaciones de acuerdo con su tipificación y denominación.
- Se registraron y documentaron los requerimientos funcionales orientados a la mejora del Sistema de Gestión Documental y del proceso, a través del levantamiento de información y el seguimiento correspondiente en lo relacionado con las PQRS.