Agencia Nacional de Minería

Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias
Tercer Trimestre 2026

Agencia Nacional de Minería

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 tercer trimestre de 2026
12. PQRS asignadas a las dependencias

12.1 Estadísticas de PQRS por mes – Julio
12.2 Estadísticas de PQRS por mes – Agosto
12.3 Estadísticas de PQRS por mes – Septiembre
12.4 PQRS asignadas por dependencia
13. Seguimiento de respuestas a PQRS recibidas
14. Comunicaciones trasladadas por falta de competencia y solicitudes en las que se negó el acceso a la información
15. Acciones implementadas durante el seguimiento del tercer trimestre de 2026

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 tercer trimestre de 2026, 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 pone a disposición el informe consolidado de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias PQRS, recibidas por la Entidad y la gestión efectuada durante el periodo comprendido entre el 1 de julio y el 30 de septiembre de 2026.

Con ello, se busca evaluar la oportunidad de las respuestas, verificar el cumplimiento de los términos legales y generar 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, constituyéndose en la fuente oficial para el análisis estadístico y el seguimiento institucional de las PQRS.

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	https://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 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 administrativo 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 tercer trimestre de 2026, 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

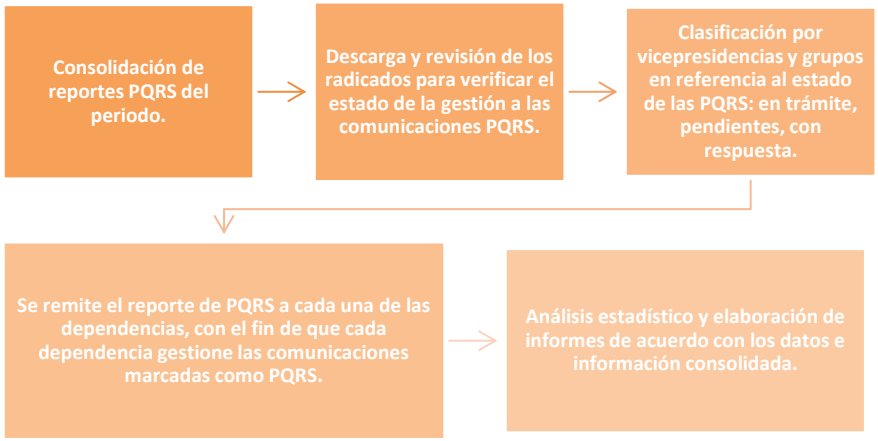
El presente informe comprende las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) registradas en el Sistema de Gestión Documental de la Agencia Nacional de Minería entre el 1 de julio y el 30 de septiembre de 2026, así como el seguimiento efectuado a su gestión por parte del Grupo de Atención, Participación 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 desarrolla sus actividades bajo la siguiente metodología:

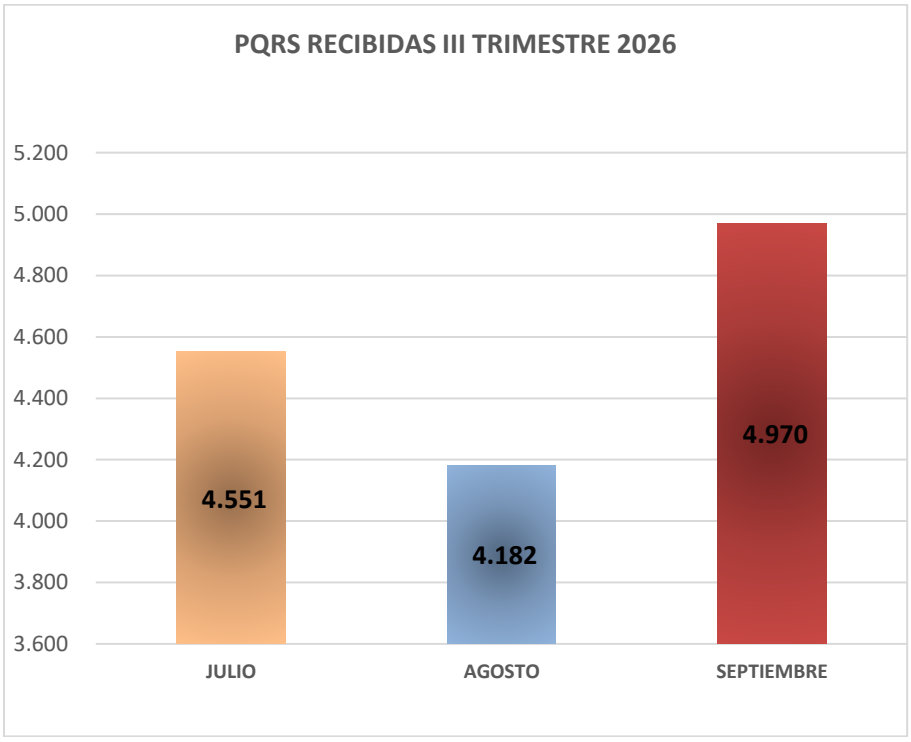
Para la elaboración del presente informe se consolidó la información registrada en el Sistema de Gestión Documental (SGD), realizando la verificación del estado de las PQRS, la clasificación por dependencias, el seguimiento al cumplimiento de los términos legales de respuesta y la consolidación estadística 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 tercer trimestre de 2026.

Durante el periodo comprendido entre el 1° de julio y el 30 de septiembre de 2026 fueron recibidas en la Agencia Nacional de Minería a través del SGD un total de **13.703** comunicaciones clasificadas como PQRS, distribuidas así: julio **4.551**, agosto **4.182** y septiembre **4.970**.



8. CIFRAS POR CANALES DE ATENCIÓN

Durante el tercer trimestre de 2026, las comunicaciones catalogadas como PQRS se recibieron de la siguiente manera:

CANAL	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL	%
Radicación electrónica	4.391	4.021	4.788	13.200	96%
Radicación física	160	161	182	503	4%
Total	**4.551**	**4.182**	**4.970**	**13.703**	**100%**

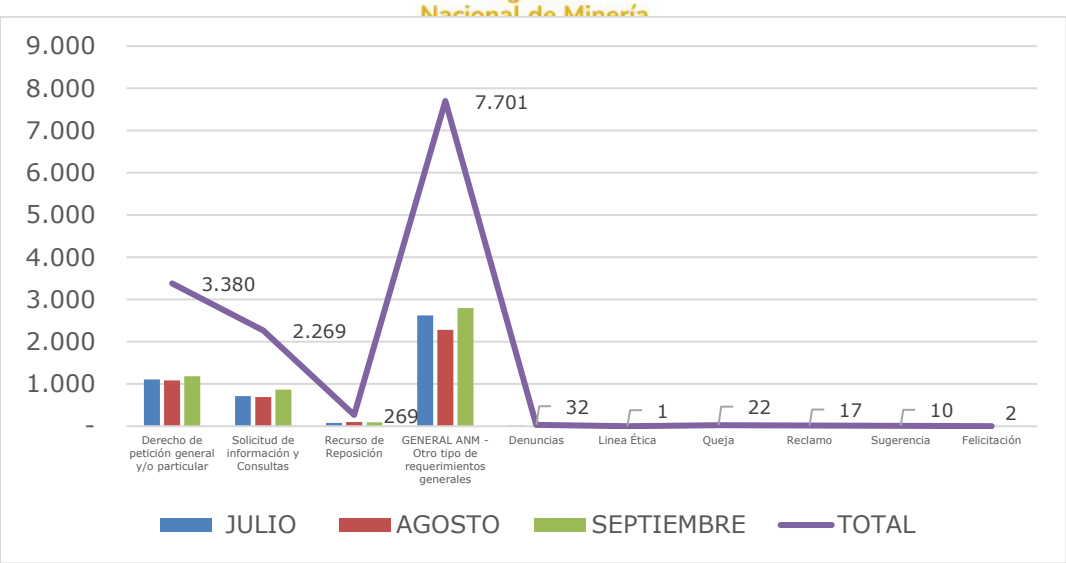
Se observa que el 96 % de las PQRS fueron recibidas mediante radicación electrónica y el 4 % mediante radicación física, lo que evidencia una mayor utilización de los canales digitales dispuestos por la Entidad.

9. BUZÓN DE SUGERENCIAS

Durante este periodo 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 - Otro tipo de requerimientos generales* con un 56,2 %, seguida de los *Derechos de petición* con un 24,7 % y la categoría *Solicitud de información* con un 16,6 %.



11. ESTADÍSTICAS CONSOLIDADAS DEL TERCER TRIMESTRE DE 2026

La estadística correspondiente al tercer trimestre de 2026 se elaboró a partir del seguimiento efectuado a las comunicaciones clasificadas como PQRS y de la consolidación de la información registrada en el Sistema de Gestión Documental.

El Grupo de Atención, Participación Ciudadana y Comunicaciones desarrolló las siguientes actividades para el seguimiento de las PQRS:

- 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 resultados de la gestión realizada por la Entidad durante el tercer trimestre de 2026 se presentan a continuación:

PERIODO	TOTAL RECIBIDAS	CON RESPUESTA	% CON RESPUESTA	PENDIENTES	% PENDIENTES
JULIO	4.551	4.105	90%	446	10%
AGOSTO	4.182	3.706	89%	476	11%
SEPTIEMBRE	4.970	3.944	79%	1.026	21%
TOTAL	**13.703**	**11.755**	**86%**	**1.948**	**14%**

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 tercer trimestre de 2026.

12.1 Estadísticas de PQRS por mes – Julio

INFORME POR DEPENDENCIAS - JULIO 2026					
PERIODO	**TOTAL RECIBIDAS**	**CON RESPUESTA**	**% CON RESPUESTA**	**PENDIENTES**	**% PENDIENTES**
SEGUIMIENTO Y CONTROL	3.039	2.722	90%	317	10%
ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	91	71	78%	20	22%
CONTRATACIÓN Y TITULACIÓN	876	827	94%	49	6%
PROMOCIÓN Y FOMENTO	281	260	93%	21	7%
OFICINAS Y GRUPOS DE PRESIDENCIA	264	225	85%	39	15%
TOTAL	**4.551**	**4.105**	**90%**	**446**	**10%**

Agencia Nacional de Minería

12.2 Estadísticas de PQRS por mes – Agosto

INFORME POR DEPENDENCIAS - AGOSTO 2026					
PERIODO	**TOTAL RECIBIDAS**	**CON RESPUESTA**	**% CON RESPUESTA**	**PENDIENTES**	**% PENDIENTES**
SEGUIMIENTO Y CONTROL	2.677	2.340	87%	337	13%
ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	109	89	82%	20	18%
CONTRATACIÓN Y TITULACIÓN	833	773	93%	60	7%
PROMOCIÓN Y FOMENTO	295	276	94%	19	6%
OFICINAS Y GRUPOS DE PRESIDENCIA	268	228	85%	40	15%
TOTAL	**4.182**	**3.706**	**89%**	**476**	**11%**

12.3 Estadísticas de PQRS por mes – Septiembre

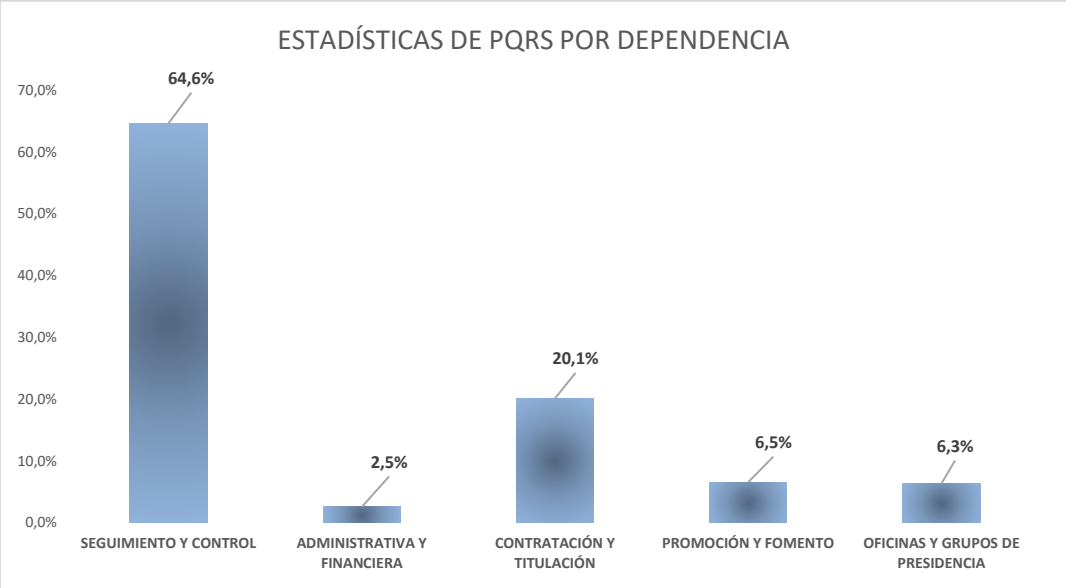
INFORME POR DEPENDENCIAS - SEPTIEMBRE 2026					
PERIODO	**TOTAL RECIBIDAS**	**CON RESPUESTA**	**% CON RESPUESTA**	**PENDIENTES**	**% PENDIENTES**
SEGUIMIENTO Y CONTROL	3.137	2.266	72%	871	28%
ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	144	114	79%	30	21%
CONTRATACIÓN Y TITULACIÓN	1.042	991	95%	51	5%
PROMOCIÓN Y FOMENTO	317	295	93%	22	7%
OFICINAS Y GRUPOS DE PRESIDENCIA	330	278	84%	52	16%
TOTAL	**4.970**	**3.944**	**79%**	**1.026**	**21%**

12.4 PQRS asignadas por dependencia

Del total de PQRS recibidas durante el tercer trimestre de 2026, el 64,6 % fueron asignadas a la Vicepresidencia de Seguimiento y Control, seguida por la Vicepresidencia de Contratación y Titulación con el 20,1 %, la Vicepresidencia

de Promoción y Fomento con el 6,5 %, las Oficinas y Grupos de Presidencia con el 6,3 %, y la Vicepresidencia Administrativa y Financiera con el 2,5 %. Esta distribución responde a las competencias funcionales de cada dependencia y al volumen de temas asociados a su gestión.

La Vicepresidencia de Seguimiento y Control concentró el mayor volumen de PQRS durante el trimestre, representando el 64,6 % 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 presenta el consolidado de las PQRS recibidas por cada dependencia durante el tercer trimestre de 2026, indicando el número de comunicaciones que registran respuesta y aquellas que permanecían pendientes a la fecha de corte del informe.

REPORTE POR DEPENDENCIAS - TOTAL III TRIMESTRE 2026					
DEPENDENCIA	**TOTAL RECIBIDAS**	**CON RESPUESTA**	**% CON RESPUESTA**	**PENDIENTES**	**% PENDIENTES**
SEGUIMIENTO Y CONTROL	8.853	7.328	83%	1525	17%
ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	344	274	80%	70	20%
CONTRATACIÓN Y TITULACIÓN	2.751	2.591	94%	160	6%
PROMOCIÓN Y FOMENTO	893	831	93%	62	7%
OFICINAS Y GRUPO DE PRESIDENCIA	862	731	85%	131	15%
TOTAL	**13.703**	**11.755**	**86%**	**1.948**	14%

14. COMUNICACIONES TRASLADADAS POR FALTA DE COMPETENCIA Y SOLICITUDES EN LAS QUE SE NEGÓ EL ACCESO A LA INFORMACIÓN

A continuación, se presenta la información correspondiente a las solicitudes trasladadas a otras entidades por falta de competencia y aquellas en las que se negó el acceso a la información durante el tercer trimestre de 2026.

La información presentada en este apartado fue obtenida a partir de los reportes oficiales generados por el Sistema de Gestión Documental, el cual constituye la fuente oficial de información para el seguimiento y análisis de las comunicaciones gestionadas por la Agencia Nacional de Minería.

TIPO DE GESTIÓN	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
COMUNICACIONES REGISTRADAS CON TRASLADO	1	6	2	9
COMUNICACIONES EN LAS QUE SE NEGÓ EL ACCESO A LA INFORMACIÓN	0	5	2	7

Durante el tercer trimestre de 2026 se registraron 9 comunicaciones trasladadas por falta de competencia y 7 comunicaciones con negación de acceso a la información, de acuerdo con los reportes oficiales generados por el Sistema de Gestión Documental. Estos registros corresponden a la información oficialmente disponible en el sistema y dependen de la marcación realizada por los responsables durante la gestión de cada comunicación.

15. ACCIONES IMPLEMENTADAS DURANTE EL SEGUIMIENTO DEL TERCER TRIMESTRE DE 2026

- Se realizó seguimiento permanente a la información registrada en el Sistema de Gestión Documental, mediante la revisión de las comunicaciones identificadas como PQRS y la verificación de su estado de gestión, con el propósito de contribuir a su trazabilidad y facilitar el control institucional.

- Se brindó orientación y atención a las inquietudes presentadas por los funcionarios y colaboradores en relación con el trámite de las comunicaciones PQRS, considerando los procedimientos y flujos establecidos en el Sistema de Gestión Documental.

- Se desarrollaron capacitaciones dirigidas a diferentes grupos y dependencias, enfocadas en el funcionamiento del Sistema de Gestión Documental y en los aspectos relacionados con la gestión y registro de las respuestas a las comunicaciones clasificadas como PQRS.

- Se elaboraron y remitieron reportes periódicos a las diferentes Vicepresidencias y enlaces, con información sobre las PQRS recibidas y su estado de gestión en el Sistema de Gestión Documental, como insumo para facilitar el seguimiento por parte de las dependencias responsables.

- Se proporcionó acompañamiento en el envío de la documentación correspondiente a los anexos de las comunicaciones recibidas a través del formulario PQRS de la página web, atendiendo los requerimientos efectuados por las diferentes áreas para facilitar la consulta y gestión de las solicitudes.

- Estas actividades permitieron mantener el acompañamiento institucional a las dependencias, fortalecer los mecanismos de seguimiento y contribuir a la disponibilidad de información para el control y análisis de las comunicaciones recibidas por la Entidad.

Octubre de 2026, Grupo de Atención, Participación Ciudadana y Comunicaciones