

# Informe de PQRS Segundo Trimestre de 2016

---

Grupo de Participación Ciudadana y  
Comunicaciones.  
Presidencia  
Agencia Nacional  
de Minería.



# 1. Tabla de Contenido

1. Contenido.
2. Introducción.
3. Objetivos.
4. Alcance.
5. Metodología.
6. Estadísticas.
  - 6.1. Panorama general de las PQRS: Segundo trimestre 2016.
  - 6.2.1. Estadística consolidada por mes.
  - 6.2.2 . Estadística por mes y por Vicepresidencia.
  - 6.3. Análisis comparativo de trimestres.
  - 6.4. Distribución geográfica de las PQRS
7. Acciones de mejora implementadas por el Grupo de Participación Ciudadana y Comunicaciones.
8. Dificultades del seguimiento a la gestión de PQRS.
9. Recomendaciones.
10. Anexo 1: Evidencia de seguimiento por parte del Grupo de Participación Ciudadana.
11. Anexo 2: Estadísticas de ORFEO alimentadas por el equipo de PQRS.



## 2. Introducción

- *Los derechos fundamentales son aquellos derechos inherentes a la persona, reconocidos legalmente y protegidos procesalmente. También pueden conceptualizarse - los derechos fundamentales - como aquellos derechos subjetivos que corresponden a todos los seres humanos dotados de status de personas, de ciudadanos o personas con capacidad de obrar.*

La ANM ha diseñado estrategias en busca de lograr sinergias entre sus grupos de trabajo para 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!

***Grupo de Participación Ciudadana y Comunicaciones.***



# 3. Objetivos

## OBJETIVO GENERAL

Presentar las estadísticas de las PQRS que ingresaron durante el segundo trimestre de 2016: abril, mayo y junio, con el respectivo análisis y las recomendaciones pertinentes.

## OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Presentar la información sobre el estado en ORFEO 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. Presentar avances comparados con el primer trimestre de 2016, para evidenciar evolución de las Vicepresidencias.
4. Contribuir con información para la toma de decisiones, a fin de mejorar gestión de las PQRS y respuesta al ciudadano en general.



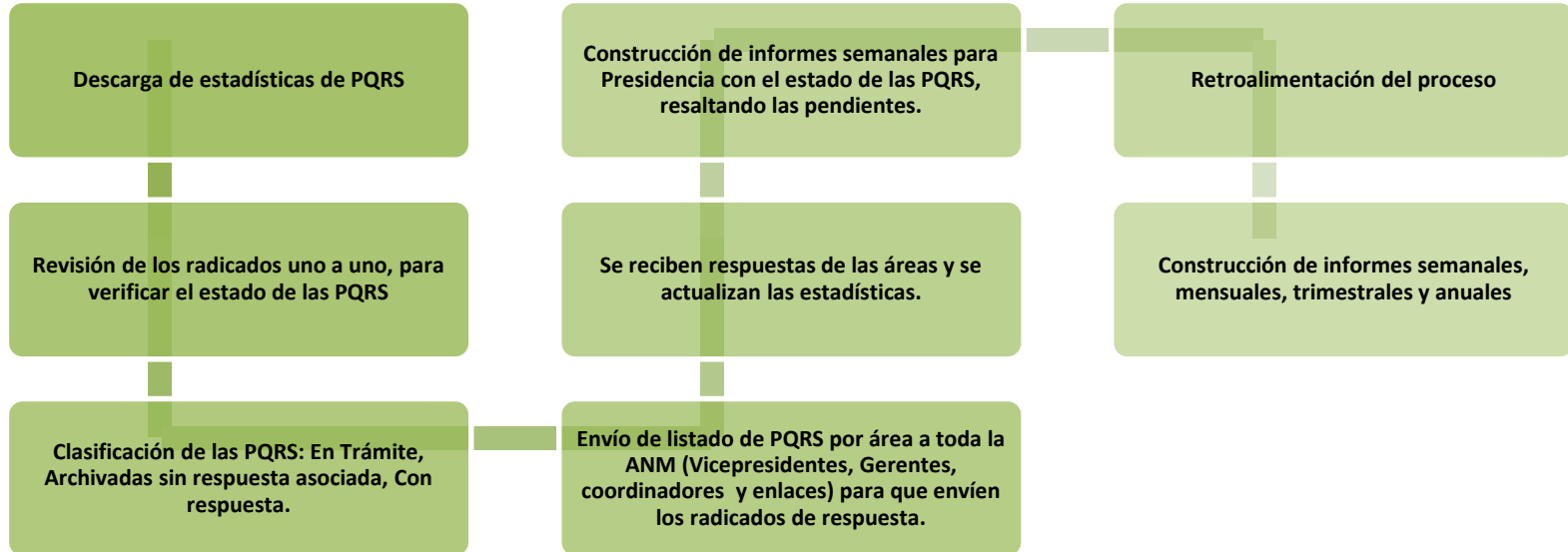
## 4. Alcance

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.

La respuesta idónea y dentro de los términos de ley, es responsabilidad exclusiva de todos y cada uno de los funcionarios de la ANM.

## 5. Metodología

El equipo designado al seguimiento de PQRS trabaja bajo la siguiente metodología:



## 6. Estadísticas

### 6.1 Panorama general PQRS - segundo trimestre 2016

**3.512**

Total PQRS recibidas en el segundo trimestre

**2.774**

Total PQRS resueltos, con o sin radicado de salida

**2.748**

*Resueltos con radicado de salida (dentro del total PQRS resueltos)*

**0**

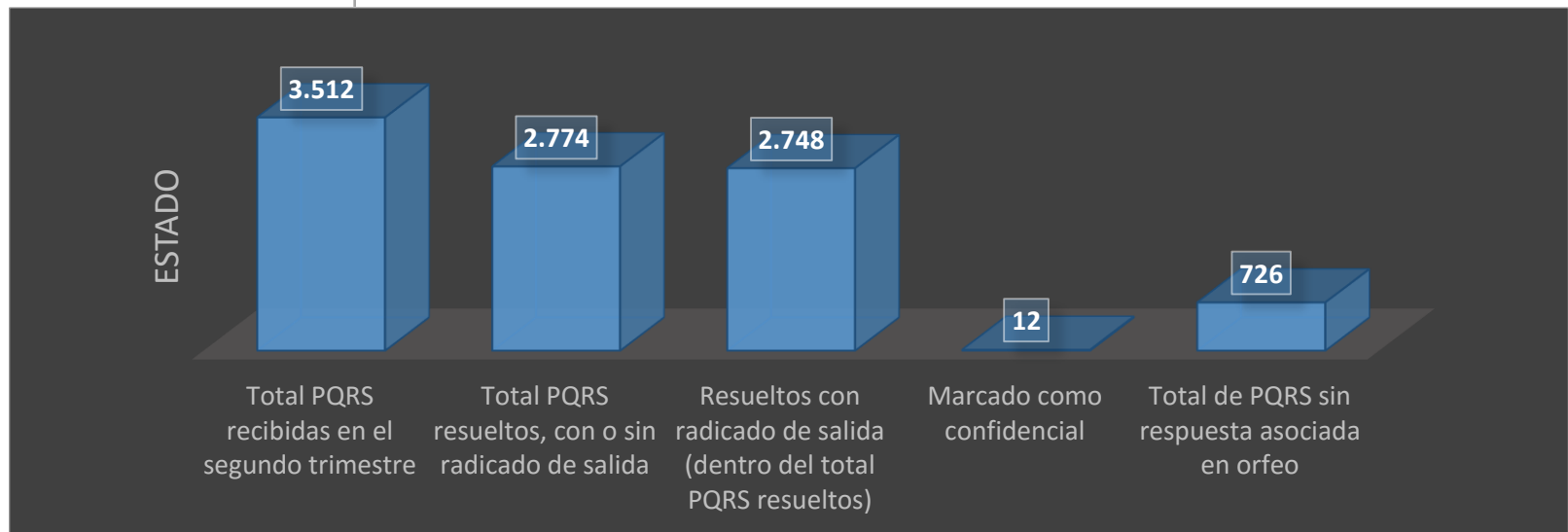
No es PQRS

**12**

Marcado como confidencial

**726**

Total de PQRS sin respuesta asociada en orfeo



## 6.2.1. Estadística consolidada del segundo trimestre de 2016

La estadística final del segundo trimestre de 2016, se generó el 1 de julio de 2016 y fue alimentada hasta el día 6 de julio de 2016, con las respuestas encontradas en ORFEO con la revisión manual uno a uno y los reportes recibidos por parte de las áreas encargadas de gestionar los requerimientos.

El GPCC realizó el siguiente control\*:

- Se reportaron las PQRS recibidas a Vicepresidentes, en los comités semanales.
- Se enviaron correos a Vicepresidentes, gerentes, coordinadores y enlaces, solicitando respuesta de PQRS pendientes.

CONSOLIDADO DE PQRS - SEGUNDO TRIMESTRE 2016						
PERIODO	TOTAL RECIBIDAS	TOTAL CON RESPUESTA	%	TOTAL PENDIENTES	%	CONFIDENCIAL
ABRIL	1.292	1.131	88%	154	12%	7
MAYO	1.267	1.042	82%	222	18%	3
JUNIO	953	601	63%	350	37%	2
<b>TOTALES</b>	<b>3.512</b>	<b>2.774</b>	<b>79%</b>	<b>726</b>	<b>21%</b>	<b>12</b>

\*Ver evidencia anexa



## 6.2.2. Estadísticas de PQRS por mes

<b>INFORME POR PROCESO - ABRIL 2016</b>						
<b>PROCESO</b>	<b>TOTAL RECIBIDAS</b>	<b>CON RESPUESTA ASOCIADA</b>	<b>%</b>	<b>SIN RESPUESTA ASOCIADA</b>	<b>%</b>	<b>CONFIDENCIAL</b>
SEGUIMIENTO Y CONTROL	748	664	89%	82	11%	2
CONTRATACIÓN Y TITULACIÓN MINERA	481	426	89%	50	11%	5
ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	47	27	57%	20	43%	0
PRESIDENCIA	6	6	100%	0	0%	0
PROMOCIÓN Y FOMENTO	10	8	80%	2	20%	0
<b>TOTAL</b>	<b>1292</b>	<b>1131</b>	<b>88%</b>	<b>154</b>	<b>12%</b>	<b>7</b>

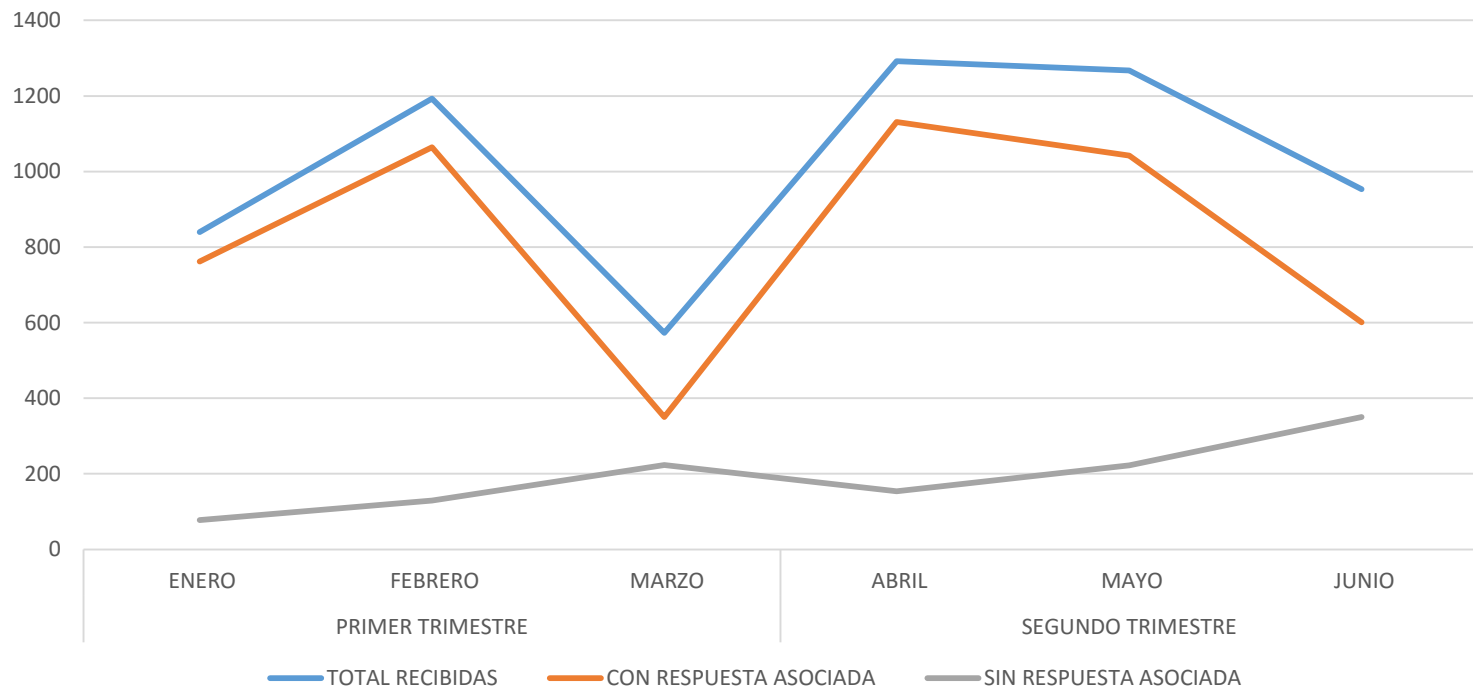
<b>INFORME POR PROCESO - MAYO 2016</b>						
<b>PROCESO</b>	<b>TOTAL RECIBIDAS</b>	<b>CON RESPUESTA ASOCIADA</b>	<b>%</b>	<b>SIN RESPUESTA ASOCIADA</b>	<b>%</b>	<b>CONFIDENCIAL</b>
SEGUIMIENTO Y CONTROL	747	620	83%	127	17%	0
CONTRATACIÓN Y TITULACIÓN MINERA	469	403	86%	66	14%	0
ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	37	9	24%	26	76%	2
PRESIDENCIA	3	3	100%	0	0%	0
PROMOCIÓN Y FOMENTO	11	11	100%	0	0%	0
<b>TOTAL</b>	<b>1267</b>	<b>1046</b>	<b>83%</b>	<b>219</b>	<b>17%</b>	<b>2</b>



# Estadísticas de PQRS por mes

<b>INFORME POR PROCESO - JUNIO 2016</b>						
<b>PROCESO</b>	<b>TOTAL RECIBIDAS</b>	<b>CON RESPUESTA ASOCIADA</b>	<b>%</b>	<b>SIN RESPUESTA ASOCIADA</b>	<b>%</b>	<b>CONFIDENCIAL</b>
SEGUIMIENTO Y CONTROL	590	312	53%	278	47%	0
CONTRATACIÓN Y TITULACIÓN MINERA	325	270	83%	55	17%	0
ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	16	3	19%	11	71%	2
PRESIDENCIA	1	1	100%	0	0%	0
PROMOCIÓN Y FOMENTO	21	15	71%	6	29%	0
<b>TOTAL</b>	<b>953</b>	<b>601</b>	<b>91%</b>	<b>350</b>	<b>9%</b>	<b>2</b>

## 6.3 Análisis comparativo del primero y segundo trimestre 2016



El comportamiento de las PQRs del segundo trimestre de 2016 aumentó en cada uno de sus rubros en comparación con el primer trimestre de 2016 teniendo en cuenta lo siguiente:

- Las PQRs recibidas y tipificadas como tal en el segundo trimestre de 2016, aumentaron en un 25% con respecto al trimestre anterior.

## 6.3 Análisis comparativo de cuatro trimestre 2015 y primer trimestre 2016

- El porcentaje de PQRS con respuesta asociada para el segundo trimestre de 2016, disminuyó en 4 puntos en comparación con el periodo anterior; vale la pena resaltar que pese al incremento de 25 puntos en las PQRS recibidas, la variación fue baja con respecto al periodo anterior.
- La cifra a destacar para el periodo evaluado se encuentra en las PQRS pendientes en orfeo, pese al aumento en 4 puntos con respecto al primer trimestre, se puede evidenciar que el 49% de dichas solicitudes, se encontraban sin vencer al 1 de julio, fecha de corte estadístico.

*Para el análisis anterior, se tomó como muestra estadística, el total de PQRS recibidas por periodo, y como frecuencias absolutas se tomaron las PQRS con respuesta asociada y las PQRS pendientes en el sistema, de cada uno de los periodos.*

## 6.4 Distribución geográfica de las PQRS

Este cuadro muestra la distribución de ingreso de las PQRS, por ciudades en las que tenemos Puntos de Atención y estaciones de salvamento.

Bogotá representa el 47,81% del total de las PQRS que ingresan a la Agencia, seguido del PAR Nobsa con el 17,14% y el canal web con 8,14%.

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, Estación de Salvamento o de la página web.

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	Bogotá	1679	47,81
903	Nobsa	602	17,14
100	Web	286	8,14
911	Cartagena	215	6,12
904	Bucaramanga	183	5,21
901	Ibagué	157	4,47
905	Cali	116	3,30
902	Medellín	80	2,28
907	Cúcuta	75	2,14
909	Manizales	64	1,82
906	Valledupar	25	0,71
912	Quibdó	14	0,40
908	Pasto	9	0,26
345	Ubaté	5	0,14
344	Amagá	1	0,03
530	GRF	1	0,03
<b>TOTAL</b>		<b>3512</b>	<b>100,00</b>

## 7. Acciones de mejora implementadas por el GPCC para el segundo trimestre 2016

Con base al trabajo realizado durante el primer trimestre del año, el grupo de PQRS continua en la renovación e implementación de nuevos procesos, para mejorar día a día el compromiso de la ANM frente a nuestros usuarios, promoviendo la buena gestión de las PQRS:

1. **Implementación Oracle:** Con la entrada de Oracle, se están realizando mesas de trabajo documentadas, con alta frecuencia, a fin de optimizar todo lo referente a los informes producidos. Es válido aclarar que los procesos que se habían adelantado con orfeo, se detuvieron con la llegada de Oracle de manera unilateral por parte de OTI.
2. **Capacitaciones:** Se están realizando capacitaciones a los funcionarios nuevos en la entidad, y se ha propuesto que participen los funcionarios antiguos a manera de retroalimentación.
3. **Reportes periódicos de PQRS:** Se entregaron informes semanales de las PQRS recibidas y su gestión, así como la presentación del Panorama de las mismas.
4. **Actualización de bases de datos:** Se generaron estadísticas con mayor frecuencia para mantener actualizada la información de la base de datos general.
5. **Acompañamiento a Regionales:** Continuamos realizando seguimiento cercano a nuestras regionales, a fin de optimizar procesos de gestión de las PQRS.

## 8. Dificultades del seguimiento a la gestión de PQRS

La dificultad principal que hemos presentado siempre, es no contar con una herramienta que refleje la realidad de las PQRS en el momento de generar la Estadística.

- **Acceso limitado a la información:** El insumo del seguimiento proviene de las estadísticas que arroja el sistema ORFEO, sin embargo la información es limitada e implica la construcción de bases de datos en forma manual, consultando uno a uno los radicados.
- **Documentos “No definidos”:** Desde el mes de abril de 2015, no se cuenta con la estadística de documentos no definidos. Esta estadística es usada para hacer seguimiento, y generar reportes de documentos que ingresan a la entidad y no son tipificados dentro de un tiempo prudente. Muchos de estos documentos son PQRS y hacen variar los datos de los informes presentados por el grupo.  
Esta dificultad, afecta directamente los resultados de la gestión de seguimiento.
- **Procedimiento de asociación de documento:** Aunque ya está definido el procedimiento, los funcionarios y contratistas no han asistido a las capacitaciones de ORFEO, por tanto no aplican el proceso establecido, lo que ocasiona que no se pueda obtener una estadística completa para evitar reprocesos.

## 9. Recomendaciones

- Participar activamente en las capacitaciones realizadas por los Grupos de Servicios Administrativos, la oficina de tecnología y el Grupo de Participación Ciudadana y Comunicaciones.
- Revisión diaria del sistema ORFEO, con el fin de mantener control acerca de los documentos a su cargo.
- Dar respuesta en los términos establecidos, para un mejor control de las PQRS que diariamente llegan a la entidad.
- En caso de no ser competencia del grupo de trabajo en el cual se encuentra la PQRS, dar traslado **inmediato** y reasignar al grupo responsable de emitir respuesta a través del sistema ORFEO.
- Realizar una revisión constante a los correos enviados por el Grupo de Participación Ciudadana y Comunicaciones desde el correo de PQRS, que contienen los informes de las PQRS sin respuesta asociada al aplicativo y reportar por ese mismo medio los avances realizados dentro de la fecha sugerida en el mismo correo. Esto último implicaría mantener una estadística en tiempos reales.
- Tipificar los documentos en el aplicativo, tan pronto se reciben, para evitar diferencias en los informes y poder realizar un seguimiento más acertado.
- Recomendamos a los coordinadores de área que **soliciten capacitaciones** en la gestión de PQRS, para sus funcionarios nuevos o quienes lo requieran.



# 10. Anexo 1: Evidencia de seguimiento por parte del GPCYC

[Ver el documento en Word adjunto.](#)



# 11. Anexo 2: Estadísticas de ORFEO alimentadas por el equipo de PQRS

[Ver el documento en Excel adjunto.](#)



Para dudas y/o solicitudes,  
escribanos al correo  
[pqrs@anm.gov.co](mailto:pqrs@anm.gov.co), o  
comuníquese a las  
extensiones  
5878/5840



AGENCIA NACIONAL DE  
**MINERÍA**

[www.anm.gov.co](http://www.anm.gov.co)  
[contactenos@anm.gov.co](mailto:contactenos@anm.gov.co)



**TODOS POR UN  
NUEVO PAÍS**  
PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

