

# Informe de PQRS Tercer 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: Tercer trimestre 2016.
  - 6.2.1. Estadística consolidada por mes.
  - 6.2.2 . Estadística por mes y por Vicepresidencia.
  - 6.3. Análisis comparativo de trimestres de 2016.
  - 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 en el Tercer trimestre de 2016: julio, agosto y septiembre, 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 segundo 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.

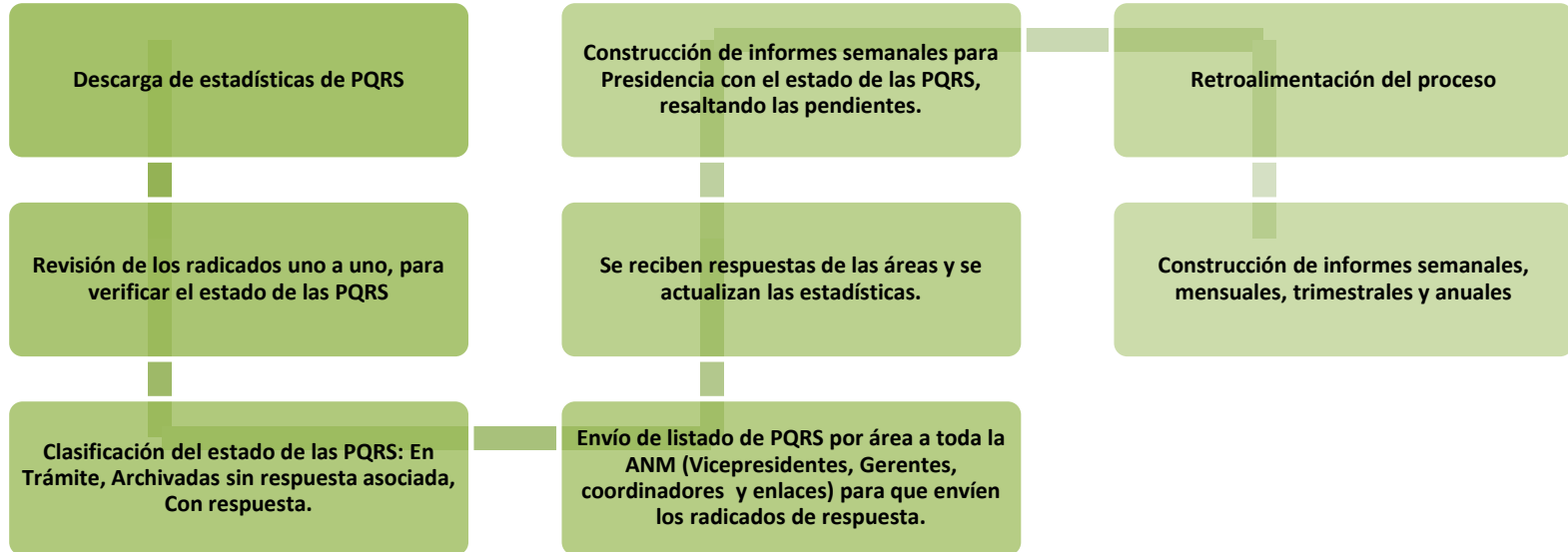
## 4. Alcance

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 - Tercer trimestre 2016

3.479

Total PQRS recibidas en el tercer trimestre

2.906

Total PQRS resueltos

573

Total de PQRS sin respuesta asociada en Orfeo



## 6.2.1. Estadística consolidada del tercer trimestre de 2016

La estadística final del tercer trimestre de 2016, se generó el lunes 03 de octubre de 2016 y fue alimentada hasta el día 05 de octubre 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 - TERCER TRIMESTRE 2016					
PERIODO	TOTAL RECIBIDAS	TOTAL CON RESPUESTA	%	TOTAL PENDIENTES	%
JULIO	1.288	1.141	89%	147	11%
AGOSTO	1.313	1.175	89%	138	11%
SEPTIEMBRE	878	590	67%	288	33%
<b>TOTALES</b>	<b>3.479</b>	<b>2.906</b>	<b>84%</b>	<b>573</b>	<b>16%</b>

**Al 30 de septiembre de 2016, se encontraban 251 PQRS dentro de términos, lo que representa el 44% de las 573 pendientes**

\*Ver evidencia anexa

## 6.2.2. Estadísticas de PQRS por mes

<b>INFORME POR PROCESO - JULIO 2016</b>					
<b>PROCESO</b>	<b>TOTAL RECIBIDAS</b>	<b>CON RESPUESTA ASOCIADA</b>	<b>%</b>	<b>SIN RESPUESTA ASOCIADA</b>	<b>%</b>
SEGUIMIENTO Y CONTROL	728	663	91%	65	9%
CONTRATACIÓN Y TITULACIÓN MINERA	481	415	86%	66	14%
ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	23	15	65%	8	35%
PRESIDENCIA	22	14	64%	8	36%
PROMOCIÓN Y FOMENTO	34	34	100%	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>1288</b>	<b>1141</b>	<b>89%</b>	<b>147</b>	<b>11%</b>

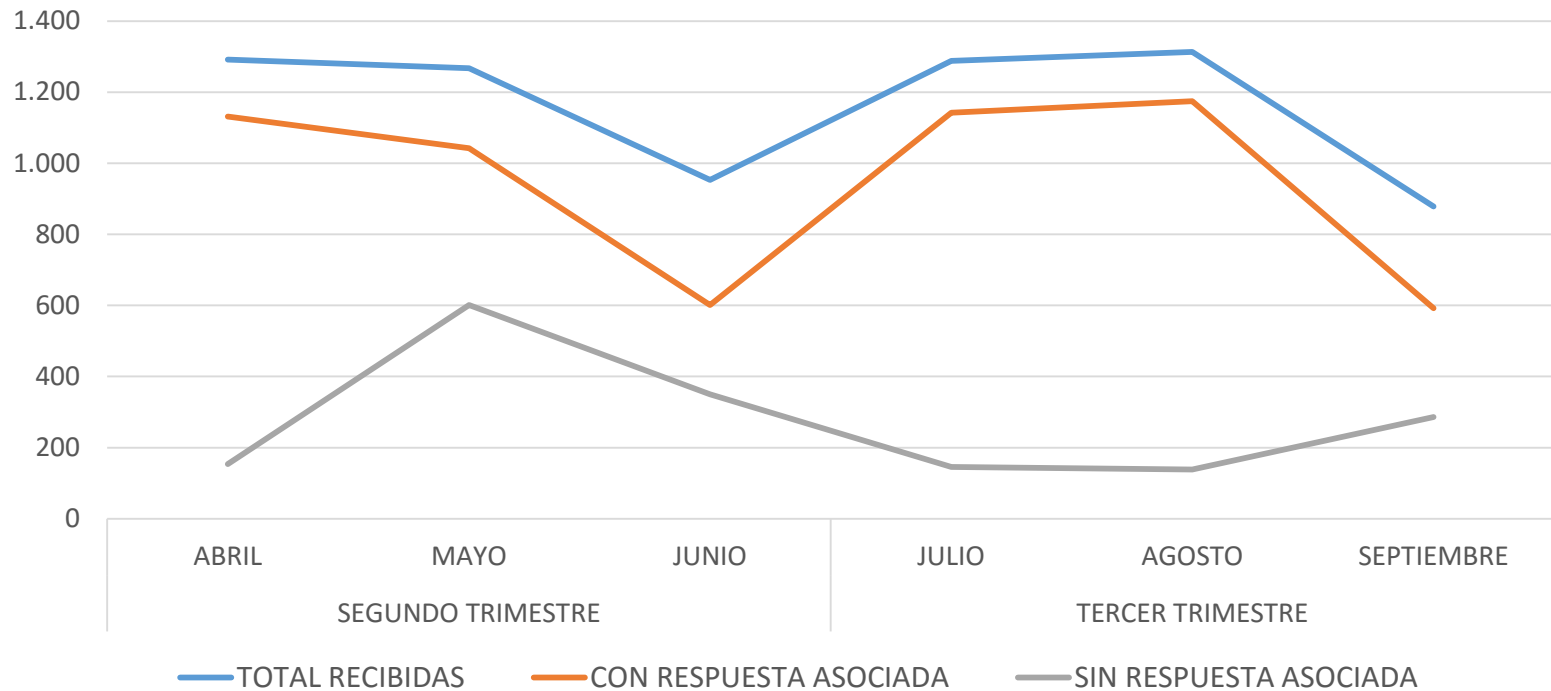
<b>INFORME POR PROCESO - AGOSTO 2016</b>					
<b>PROCESO</b>	<b>TOTAL RECIBIDAS</b>	<b>CON RESPUESTA ASOCIADA</b>	<b>%</b>	<b>SIN RESPUESTA ASOCIADA</b>	<b>%</b>
SEGUIMIENTO Y CONTROL	815	746	92%	69	8%
CONTRATACIÓN Y TITULACIÓN MINERA	466	407	87%	59	13%
ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	10	3	30%	7	70%
PRESIDENCIA	6	3	50%	3	50%
PROMOCIÓN Y FOMENTO	16	16	100%	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>1313</b>	<b>1175</b>	<b>89%</b>	<b>138</b>	<b>11%</b>



# Estadísticas de PQRS por mes

<b>INFORME POR PROCESO - SEPTIEMBRE 2016</b>					
<b>PROCESO</b>	<b>TOTAL RECIBIDAS</b>	<b>CON RESPUESTA ASOCIADA</b>	<b>%</b>	<b>SIN RESPUESTA ASOCIADA</b>	<b>%</b>
SEGUIMIENTO Y CONTROL	609	377	62%	232	38%
CONTRATACIÓN Y TITULACIÓN MINERA	228	183	80%	45	20%
ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	6	4	67%	2	33%
PRESIDENCIA	9	5	56%	4	44%
PROMOCIÓN Y FOMENTO	26	21	81%	5	19%
<b>TOTAL</b>	<b>878</b>	<b>590</b>	<b>67%</b>	<b>288</b>	<b>33%</b>

## 6.3 Análisis comparativo del segundo y tercer trimestre 2016



- El comportamiento de las PQRs del tercer trimestre de 2016 presenta un aumento de 5 puntos en la efectiva gestión de las mismas con respecto del trimestre anterior, pasando del 79% al 84% con respuesta asociada:

## 6.3 Análisis comparativo del segundo y tercer trimestre 2016

- Las PQRS recibidas y tipificadas como tal en el tercer trimestre de 2016, disminuyeron menos del 1% con respecto al trimestre anterior.
- Al igual que el trimestre anterior, se evidencia una ostensible disminución de las PQRS recibidas del último mes de cada trimestre, debido a la tipificación extemporánea de los documentos.
- La cifra a destacar para el periodo evaluado se encuentra en las PQRS pendientes en Orfeo, teniendo en cuenta que para la fecha de corte del trimestre, se encontraban sin vencer términos el 44% de éstas.
- La gestión de las PQRS del último mes de cada trimestre aumento en 4 puntos en comparación de junio y septiembre.

*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 47,57% del total de las PQRS que ingresan a la Agencia, seguido del PAR Nobsa con el 13,31% y el PAR Cartagena con 6,84%.

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, canal web o contáctenos.

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, y 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	1655	47,57
903	Nobsa	463	13,31
911	Cartagena	238	6,84
100	Web	216	6,21
901	Ibagué	177	5,09
904	Bucaramanga	172	4,94
101	Contáctenos	156	4,48
905	Cali	116	3,33
907	Cúcuta	83	2,39
902	Medellín	81	2,33
909	Manizales	67	1,93
906	Valledupar	23	0,66
908	Pasto	15	0,43
912	Quibdó	13	0,37
344	Amagá	2	0,06
800	Pruebas	1	0,03
343	Jamundí	1	0,03
<b>TOTAL</b>		<b>3479</b>	<b>100</b>

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

Con base en el trabajo realizado durante el tercer trimestre del año 2016, el grupo de PQRS sigue trabajando 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.
6. **Generación de Informes Especiales para el Despacho de Presidencia:** A solicitud de la Asesora de Presidencia la Dra. Laura Cristina Quintero Chinchilla, se realizó un informe más detallado de las PQRS (este se entregó por funcionario responsable de PQRS) pendientes por responder del mes de Julio de 2016, con el fin que desde Presidencia se enviara una comunicación dirigida a los vicepresidentes.

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

La dificultad principal que hemos presentado siempre, es el no contar con una herramienta que nos refleje la realidad de las PQRS en el momento de generar la Estadística. (Esta dificultad desaparecerá con la implementación del nuevo Sistema de Gestión Documental.

- **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”:** Los servidores no asignan en un tiempo prudente la TRD a los documentos que ingresan a la entidad, lo que ocasiona que la información contenida en los informes, varíe drásticamente.
- **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.
- **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 entes de control, por parte de los Grupos de Planeación y Control Interno. Este desarrollo quedó incluido en la construcción del nuevo Sistema de Gestión Documental. Para mitigar temporalmente esta falencia, se está conformando una sinergia con el Grupo de Correspondencia, por intermedio de Servicios Administrativos.**

# Dificultades del seguimiento a la gestión de PQRS

**No obtener una respuesta a tiempo de los enlaces a los informes de PQRS pendientes por responder:** Al no recibir la respuesta en el tiempo solicitado a los radicados relacionado en el informe de PQRS quincenal, mensual o trimestral, implica que el equipo de PQRS tenga que volver a revisar uno a uno estos radicados para poder entregar informes confiables.



## 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 en el 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)

