

Informe de PQRS del Cuarto 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: Cuarto trimestre 2016.
 - 6.2.1. Estadística consolidada por mes.
 - 6.2.2 . Estadística por mes y por Vicepresidencia.
 - 6.3. Análisis comparativo de cuarto trimestre 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 Cuarto trimestre de 2016: octubre, noviembre y diciembre, 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 tercer 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.



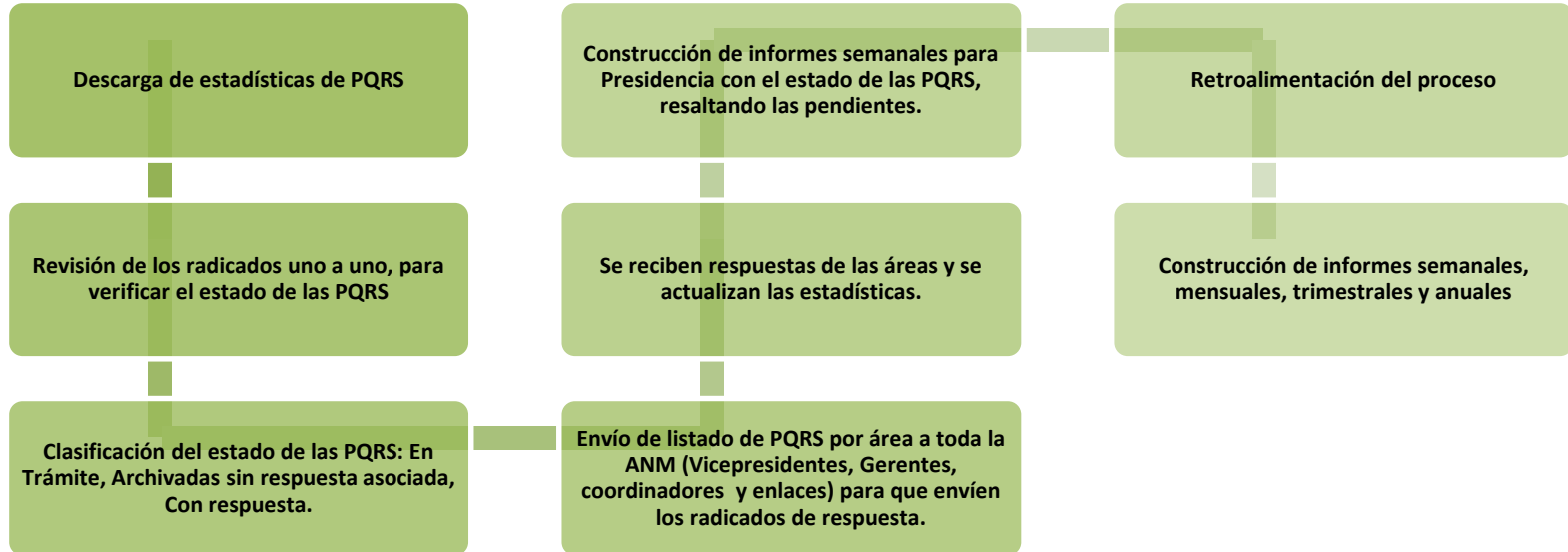
4. Alcance

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:



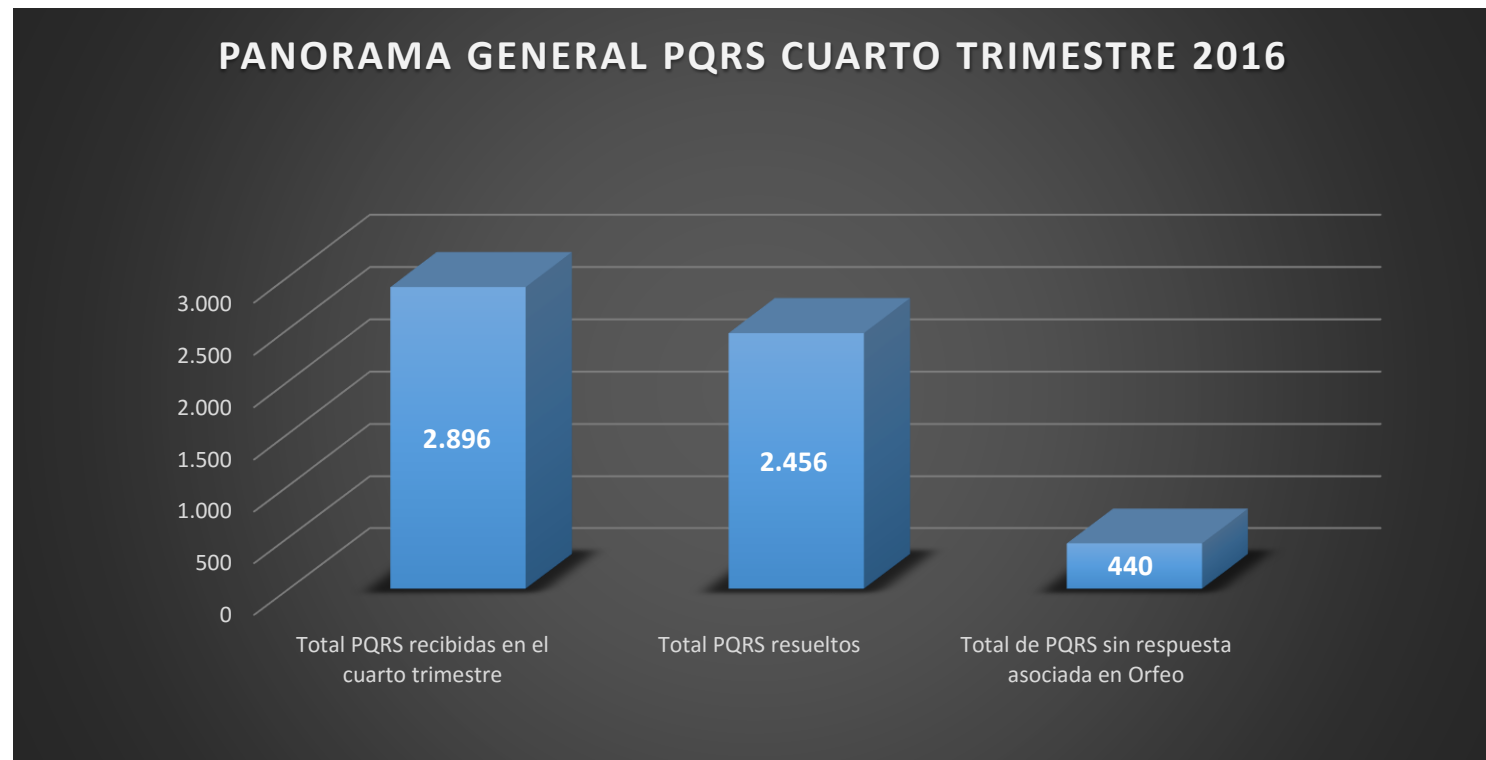
6. Estadísticas

6.1 Panorama general PQRS - Cuarto trimestre 2016

Total PQRS recibidas en el cuarto trimestre **2.896**

Total PQRS resueltos **2.456**

Total de PQRS sin respuesta asociada en Orfeo **440**



6.2.1. Estadística consolidada del cuarto trimestre de 2016

La estadística final del cuarto trimestre de 2016, se generó el lunes 03 de enero de 2017 y fue alimentada hasta el día 05 de enero de 2017, 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 - CUARTO TRIMESTRE 2016					
PERIODO	TOTAL RECIBIDAS	TOTAL CON RESPUESTA	%	TOTAL PENDIENTES	%
OCTUBRE	1.161	1.048	90%	113	10%
NOVIEMBRE	1.031	905	88%	126	12%
DICIEMBRE	704	503	71%	201	29%
TOTALES	2.896	2.456	85%	440	15%

Al 31 de diciembre de 2017, se encontraban 273 PQRS dentro de términos, lo que representa el 62% de las 440 pendientes

*Ver evidencia anexa

6.2.2. Estadísticas de PQRS por mes

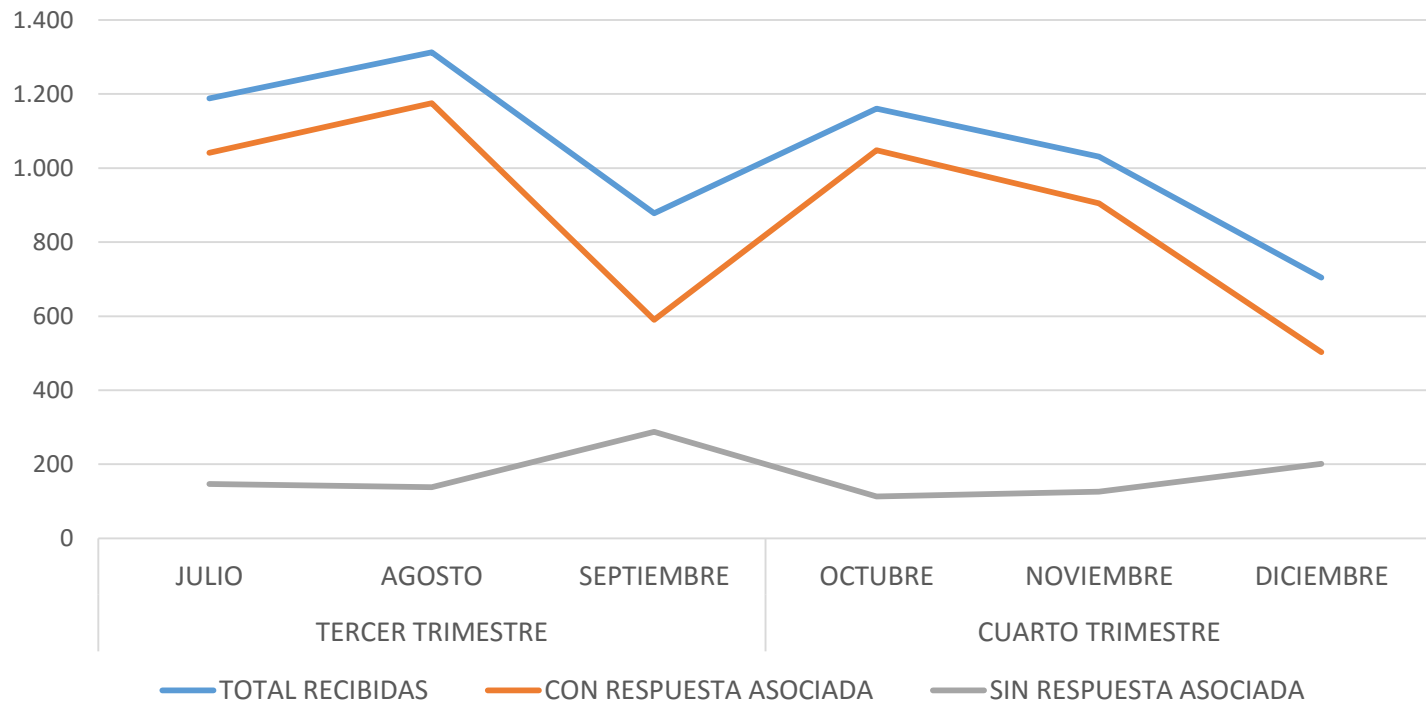
INFORME POR PROCESO - OCTUBRE 2016					
PROCESO	TOTAL RECIBIDAS	CON RESPUESTA ASOCIADA	%	SIN RESPUESTA ASOCIADA	%
SEGUIMIENTO Y CONTROL	771	708	92%	63	8%
CONTRATACIÓN Y TITULACIÓN MINERA	334	309	93%	25	7%
ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	34	13	38%	21	62%
PRESIDENCIA	6	5	83%	1	17%
PROMOCIÓN Y FOMENTO	16	13	81%	3	19%
TOTAL	1161	1048	90%	113	10%

INFORME POR PROCESO - NOVIEMBRE 2016					
PROCESO	TOTAL RECIBIDAS	CON RESPUESTA ASOCIADA	%	SIN RESPUESTA ASOCIADA	%
SEGUIMIENTO Y CONTROL	683	619	91%	64	9%
CONTRATACIÓN Y TITULACIÓN MINERA	311	254	82%	57	18%
ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	4	3	75%	1	25%
PRESIDENCIA	10	8	80%	2	20%
PROMOCIÓN Y FOMENTO	23	21	91%	2	9%
TOTAL	1031	905	88%	126	12%

Estadísticas de PQRS por mes

INFORME POR PROCESO - DICIEMBRE 2016					
PROCESO	TOTAL RECIBIDAS	CON RESPUESTA ASOCIADA	%	SIN RESPUESTA ASOCIADA	%
SEGUIMIENTO Y CONTROL	433	326	75%	107	25%
CONTRATACIÓN Y TITULACIÓN MINERA	249	161	65%	88	35%
ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	5	3	60%	2	40%
PRESIDENCIA	7	3	43%	4	57%
PROMOCIÓN Y FOMENTO	10	10	100%	0	0%
TOTAL	704	503	71%	201	29%

6.3 Análisis comparativo - Tercer y Cuarto Trimestre 2016



- El comportamiento de las PQRS del cuarto trimestre de 2016 presenta una disminución del 14% de las PQRS recibidas con respecto al trimestre anterior

6.3 Análisis comparativo del tercer y cuarto trimestre 2016

- En las PQRS recibidas y tipificadas como tal en el cuarto trimestre de 2016, se evidencia un aumento de 2 puntos en la gestión de las mismas.
- Al igual que el trimestre anterior, se evidencia una ostensible disminución de las PQRS recibidas del último mes del trimestre, debido a la tipificación extemporánea de los documentos.
- La cifra a destacar para el periodo evaluado se encuentra en la disminución en dos puntos de las PQRS pendientes en Orfeo, más aún, teniendo en cuenta que para la fecha de corte del trimestre, se encontraban sin vencer términos el 23% de éstas.
- La gestión de las PQRS del último mes del cuarto trimestre, aumento en 4 puntos en comparación con el último mes del periodo anterior.

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 46,75% del total de las PQRS que ingresan a la Agencia, seguido del PAR Nobsa con el 15,09% y el PAR Cartagena con 6,42%.

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	1354	46,75%
903	Nobsa	437	15,09%
911	Cartagena	186	6,42%
904	Bucaramanga	184	6,35%
901	Ibagué	146	5,04%
905	Cali	140	4,83%
902	Medellín	111	3,83%
101	Contáctenos	97	3,35%
100	Web	66	2,28%
907	Cúcuta	65	2,24%
909	Manizales	55	1,90%
906	Valledupar	24	0,83%
908	Pasto	18	0,62%
912	Quibdó	12	0,41%
345	Ubaté	1	0,03%
TOTAL		2896	100%

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

Con base en el trabajo realizado durante el cuarto 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 quincenales 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 el no contar con una herramienta que nos 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”:** El Sistema de Gestión Documental actual, no obliga que los documentos que ingresan a la Entidad, tengan que recibir la asignación documental para continuar con el trámite, lo que ocasiona que las estadísticas varíen inclusive meses después de terminar un periodo.

Esta dificultad, afecta directamente los resultados de la gestión de seguimiento.

- **Procedimiento de asociación de documento:** El Sistema de Gestión Documental Actual, no alimenta la estadística con los documentos de salida, así se realice la asociación de los mismos, de la manera adecuada, lo que termina en reprocesos (consulta uno a uno) para obtener directamente una estadística real.

Dificultades del seguimiento a la gestión de PQRS

- **Reasignación de documentos:** En ocasiones los documentos recibidos en los diferentes grupos y que no son de su competencia, no son enviados de manera inmediata a quien deba resolver, lo que puede causar incumplimiento en los términos de respuesta.
- **Rotación de Personal:** El cambio actual por el que atraviesa la entidad, ha influido de algún modo en la oportuna gestión de las PQRS.
- **Tipificación extemporánea de documentos:** Esto ocasiona reprocesos en la elaboración de informes, debido a los cambios drásticos que se presentan en las cifras de PQRS.
- **Información deficiente:** 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.



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 todas las dudas y/o
solicitudes, por favor
escribanos al correo
pqrs@anm.gov.co, o
comuníquese a la extensión
5878/5840



AGENCIA NACIONAL DE
MINERÍA

www.anm.gov.co
contactenos@anm.gov.co



¡Gracias!

