



AGENCIA NACIONAL DE
MINERÍA

AGENCIA NACIONAL DE
MINERÍA

Informe de encuesta de satisfacción

Seguimiento a PQRS

Grupo de participación Ciudadana y Comunicaciones
Agencia Nacional de Minería
Noviembre de 2015

¿Por qué medirnos?

Creemos firmemente que la medición, la autocrítica y la reflexión son herramientas fundamentales de crecimiento profesional y personal en un equipo de trabajo.

Somos conscientes de que siempre vamos a tener logros acompañados de retos y que debemos aplacar ese fenómeno de magnificar o subestimar los esfuerzos y resultados desde el interior del equipo.

La medición y retroalimentación de los usuarios de nuestros servicios es la base para la construcción del panorama desde una óptica objetiva.

¿Nos conocen? ¿Hemos transmitido el mensaje? ¿Cómo ven el seguimiento a PQRS? ¿Con qué valores nos asocian? ¿Cuáles son nuestras oportunidades de mejora?

Las respuestas a estas preguntas son claves para dirigir y maximizar nuestros esfuerzos, que en ocasiones son limitados. Esperamos de esta y todas las mediciones, datos alentadores y otros que representen retos para mejorar día a día.

No es lo mismo decir *hicimos*, a que la satisfacción de tus usuarios lo *demuestre*.

¡A todos nuestros usuarios les decimos, gracias por ser el insumo de nuestros retos!

Descripción de aplicación de la encuesta

Esta encuesta se aplica a los funcionarios y contratistas de la Agencia Nacional de Minería que directamente tienen incidencia en los tramites de respuesta de las PQRS, es decir a los funcionarios que tienen que ver en el proceso de seguimiento de las mismas para que sean resueltas en los tiempos establecidos por la ley, como figura en la Circular número 007 de 2013.

La muestra que se tomo fue de 76 personas entre enlaces, coordinadores de PAR y Vicepresidencias, que están relacionadas directamente con la respuesta y direccionamiento de PQRS en la entidad.

Las 76 personas son funcionarios y contratistas de la Agencia Nacional de Minería, de los cuales respondieron satisfactoriamente la encuesta 62 personas, equivalente a un 82% de respuesta.

ENCUESTA DE SATISFACCION -SEGUIMIENTO DE PQRS AÑO 2015		
PAR/SEDE	# DE ECUESTAS APLICADAS	# DE ENCUESTAS RESPONDIDAS
BOGOTA	65	52
IBAGUE	1	1
MEDELLIN	1	1
NOBSA	1	1
BUCARAMANGA	1	1
CALI	1	1

VALLEDUPAR	1	1
CUCUTA	1	1
PASTO	1	1
MANIZALES	1	1
CARTAGENA	1	1
QUIBDO	1	0
TOTAL	76	62
PARTICIPACION	82%	

Descripción de resultados de acuerdo a las preguntas aplicadas en la encuesta.

Calificación	¿Conoce usted el equipo que hace seguimiento a las PQRS de la Agencia?	Porcentaje %
Si	56	90,3%
No	6	9,7%
Total	62	100,0%

Medio	¿Cómo lo conoció?	Porcentaje %
Personalmente	25	40,3%
Intranet	15	24,2%
Vacías	6	9,7%
Boletín Interno	5	8,1%
Personalmente-Boletín Interno	4	6,5%
Otro	4	6,5%
Personalmente-Intranet	2	3,2%
Intranet-Boletín Interno	1	1,6%
Total	62	100,0%

CUADRO RESUMEN - ENCUESTA DE SATISFACCION PQRS						
Calificación	El Seguimiento a PQRS que le llega a su correo electrónico con estadísticas sobre el desempeño de su área	% SEGUNDA PREGUNTA	La Calidad de la información enviada a su área	% TERCERA PREGUNTA	La utilidad de este seguimiento para el buen Seguimiento de su área y el cumplimiento de metas de la Agencia	% CUARTA PREGUNTA
Vacías	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
1	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
2	1	1,6%	0	0,0%	0	0,0%
3	6	9,7%	10	16,1%	2	3,2%
4	31	50,0%	31	50,0%	24	38,7%
5	24	38,7%	21	33,9%	36	58,1%
Total	62	100,0%	62	100,0%	62	100,0%

Interpretación de los datos

PREGUNTA 1. *¿Conoce usted al equipo que hace seguimiento a las PQRS de la Agencia?*

El 90,3% de los encuestados de la Agencia Nacional de Minería conoce a las personas que conforman el equipo PQRS de la entidad y tan solo un 9.7% no lo conoce.

¿Cómo conoció al equipo de PQRS?

El 40,3% de los encuestados conoce a nuestro equipo de PQRS de manera personal; el 24,2% por medio de la intranet; 8,1% por medio de boletín interno.

PREGUNTA 2. *¿El Seguimiento a PQRS que le llega a su correo electrónico con estadística sobre el desempeño de su área?*

El 50,0% de los encuestados calificaron esta pregunta con 4, siendo este resultado bueno; el 38,7% calificó esta pregunta como excelente y tan sólo un 1.6% como inadecuado.

PREGUNTA 3. *¿Cómo es la calidad de la Información enviada a cada área?*

El 50% de los encuestados calificaron esta pregunta con 4, siendo este resultado bueno; el 33.9% calificó esta pregunta como excelente y ninguno como inadecuado.

PREGUNTA 4. ¿Cómo califica usted la utilidad de este seguimiento para el buen desempeño de su área y el cumplimiento de metas de la Agencia?

El 58,1% de los encuestados calificó esta pregunta como excelente, lo que indica que es de gran utilidad este seguimiento para el buen desempeño de cada una de las áreas para cumplir las metas de la entidad. Ninguno de los encuestados calificó como inútil la herramienta.

PREGUNTA 5. CUADRO RESUMEN DE SUGERENCIAS PRESENTADAS POR LOS ENCUESTADOS CON LAS OPORTUNIDADES DE MEJORA y/o ACTIVIDAD QUE SE ESTA REALIZANDO.

¿Qué sugerencias le daría al Grupo de Participación Ciudadana y Comunicaciones para mejorar su tarea de seguimiento a PQRS?	OPORTUNIDAD DE MEJORA y/o ACTIVIDAD QUE SE ESTA REALIZANDO
Cuándo envíen la información sería importante que la cruzarán con lo ya se ha respondido, entonces mejoraríamos en reprocesos.	Esta actividad se está realizando a medida que envían las respuestas, en ocasiones sucede que cruza el envío de la información con el reporte de los informes.
Que se verifiquen los términos establecidos en las Tablas de Retención Documental, pues no son los indicados en algunas ocasiones.	Esta inquietud se transmitirá a Gestión Documental para que ellos pueden realizar los ajustes correspondientes.
Concientizar al personal de la ANM de los tiempos para resolver un derecho de petición, toda vez que esto evita que se remitan los PQRS vencidos en el caso de ser competencia de algún PAR, con ello evita generar retraso en la Gestión de la empresa.	A este tema la entidad le ha realizado un despliegue total en los medios de comunicación internos donde se ha publicado la importancia de responder las PQRS en tiempos estipulas por la ley de acuerdo a la circular No. 007 de 2013.
Continuar con el seguimiento continuo que han venido realizando. Muy buen trabajo.	El grupo de Comunicaciones está encaminado en mejorar cada día en esta labor de seguimiento, con el objetivo de tener una herramienta amigable que facilite el buen desempeño de las PQRS en la entidad.
Enviar a cada una de las dependencias la información.	En la actualidad la información se envía por correo electrónico a todas las Vicepresidencias, Coordinadores y enlaces que tiene incidencia con las PQRS.
Sería de gran efectividad que el seguimiento de las PQRS de las regionales lo encabezara un enlace en cada par.	En la actualidad el enlace autorizado para esta labor es el coordinador del PAR y los informes de seguimiento se envían al correo de cada uno de ellos.

Manejo de radicados web, hacerle más seguimiento a estos radicados.	En la actualidad desde que la PQRS este bien tipificada hace parte de la estadística de PQRS que se genera para el seguimiento.
Realizar mayor seguimiento a la tipificación de radicados en ORFEO.	Seguiremos promoviendo las capacitaciones en conjunto con Gestión Documental, de tal manera que logremos mejorar la clasificación de las PQRS.
Crear un sistema donde se conozca el trámite y seguimiento de las PQRS, es decir que se informe directamente cuando llegue la PQRS a la Vicepresidencia correspondiente con el fin de no demorar el trámite.	Estos temas se están revisando con Tecnología pero es de aclarar que su complejidad y desarrollo se llevan mucho tiempo. Además es responsabilidad de cada funcionario estar pendiente A DIARIO de su ORFEO, además de reasignar los documentos de acuerdo a su competencia.
Mejorar herramienta para su seguimiento, que podría facilitar la labor que desarrolla el Grupo de PQRS.	Se está trabajando de la mano con Tecnología para mejorar esta herramienta.
Realizar un último barrido a la base de datos con la información suministrada por cada área para así optimizar y tener mejores resultados en sus informes.	El Grupo de PQRS, realiza barridos continuamente, de manera semanal, quincenal, mensual, trimestral, semestral y anual.
Qué cuando asignen de otra área un PQRS no dejen tanto tiempo. Seguimiento.	El grupo de PQRS siempre está informando a las diferentes dependencias el estado de la PRS, para que realicen los cambios respectivos y continúen el trámite.
Fortalecer el control a cada uno de los PQRS entregadas teniendo en cuenta el funcionario a quien se le asignó.	
Realizar Informes Cualitativos	Los informes que presenta el grupo de PQRS a los funcionarios de la entidad son de carácter cuantitativo y cualitativo.
Sería importante estrechar la comunicación entre el grupo de PQRS y las personas encargadas de cada PAR de tramitarlas, para tener mayor claridad en los conceptos, los trámites, y demás aspectos.	El Grupo de PQRS siempre está dispuesto a atender las necesidades de los usuarios en lo referente al Seguimiento de las PQRS. También estamos dispuestos a conectarlos con los encargados de diferentes temas y así poder colaborar con las inquietudes de los funcionarios.
Cuando un PAR sea radicado en la sede central sean remitido al PAR correspondiente de forma inmediata y no esperar al último día para enviar, causando con esto que muchas veces lleguen vencidos.	Es responsabilidad de cada funcionario estar pendiente A DIARIO de su ORFEO, además de reasignar los documentos de acuerdo a su competencia. Se le solicitara de manera cordial a los enlaces y a correspondencia que nos colaboren para mejorar en el tiempo de envió de las PQRS a los PAR.

<p>Continuar articulación con control Interno para el adecuado seguimiento de los trámites.</p>	<p>El Grupo de Comunicaciones está trabajando en conjunto con el Grupo de Control Interno para mejorar en el seguimiento y lograr estandarizar la importancia que tiene el dar respuesta oportuna de las PQRS dentro de los términos establecidos por la Ley. Enviamos informes trimestrales para que ellos puedan hacer sus respectivos análisis, conformidades y acciones de mejora.</p>
<p>Gestionar con Tecnología Sistema de Alertas Automáticas por correo electrónico</p>	<p>Ya se gestionó con Tecnología este manejo de Alertas.</p>
<p>Desde hace varios meses no nos llegan los cuadros de Excel donde nos hacen seguimiento a las PQRS de cada mes, no obstante nosotros hemos estado haciendo nuestro propio seguimiento, pero si solicitamos respetuosamente que volvieran a hacer el seguimiento porque es una herramienta muy útil para estar al día. Adicionalmente, vale mencionar que los únicos informes que recibimos son los OCI que remite el grupo de control interno semestralmente.</p>	<p>Los Informes de Seguimiento a partir de marzo de 2015, se envían por correo electrónico de manera quincenal y mensual a los Vicepresidentes. A partir del mes de Agosto se envían también por este mismo medio a los coordinadores de cada PAR.</p>
<p>Sería de gran utilidad hacer la presentación y socialización por parte del grupo de Planeación o grupo de competente de estructurar el proceso a la gestión de PQRS, es decir, conocer si hay definido un proceso, flujograma, e identificación y documentación de actividades, procedimientos, tiempos, términos, etc., todo con el fin de orientar y alinear nuestros esfuerzos a ese plan de trabajo. Adicionalmente, en los casos donde la PQRS es radicada en otro PAR o Grupo de la entidad, realizar la asignación de forma inmediata por ORFEO a quien corresponda por competencia, para proceder a la debida respuesta y atención dentro de los términos otorgados por ley, y no cuando recibamos el documento en físico donde la mayoría de las veces se encuentra vencido. Por último, dar continuidad con las capacitaciones que permitan mejorar la gestión al trámite respectivo en Orfeo y conocer que otros servicios o aplicaciones para el control de</p>	<p>El Procedimiento de PQRS está establecido por la entidad, se encuentra en Isolution y se llama "Procedimiento Gestión PQRS". Invitamos a todos los servidores de la Agencia a ingresar con su usuario a Isolution, e informarse sobre los diferentes procesos, procedimientos, acciones de mejora, entre otros documentos rectores de toda la Agencia.</p>

<p>términos a las PQRS tiene el sistema de información.</p>	
<p>Capacitación en cuanto a la correcta tipificación de los documentos</p>	<p>Seguiremos coordinando con Gestión Documental para que se realicen capacitaciones más seguidas en referencia a tipificación de PQRS.</p>
<p>El problema mayor esta en los Puntos de Atención Regional, se demoran mucho en enviar los PQRS y los envían con memorando creando aún más radicados para hacer seguimiento lo ideal sería que reasignaran de inmediato por Orfeo y que manden un correo electrónico informando qué radicados reasignaron. Los originales los pueden mandar por planilla por 4-72</p>	<p>El Grupo de PQRS, está trabajando en conjunto con Gestión Documental para poder estandarizar estas inquietudes ya que en el procedimiento se debe de realizar de la manera que indica el encuestado pero por inconvenientes de comunicación o de capacitación seguimos cayendo estos errores.</p>
<p>Mi mayor sugerencia es que se haga una mejor clasificación de los PQRS y que se distribuyan a una sola área; es decir, cuando un titular radica por "contáctenos" las pólizas de contrato, esto no debe ser clasificado como una PQRS, pues es un cumplimiento de obligaciones; es algo informativo, pues en el PAR las pólizas se evalúan una vez llegan en físico y se genera un concepto técnico, pero muchas veces, como se clasifica esta información como PQRS se obliga a generar una respuesta casi inmediata de acuso recibo de información, lo cual no beneficia en nada, ni al cliente ni a la ANM, ya que la cantidad de trabajo sigue rebosando la capacidad de respuesta. Así mismo, si lo que se recibe es competencia, por ejemplo, del PAR Cúcuta, solo debía ser trasladado a este PAR; pero se está enviando a Vicepresidencia, a coordinación zonal y al PAR, y todos los resultamos dando la misma respuesta. O sea se lo remiten, por ejemplo a coordinación zonal y ellos deben hacer doble trabajo, ya que nos lo tienen que reenviar a nosotros y también generar una respuesta informando esto. Entonces, considero que se deben mejorar los</p>	<p>Se tendrá en cuenta esta sugerencia no sin antes dejar claro que muchas de las inquietudes presentadas ya han hecho parte de capacitaciones donde se concientizó a los funcionarios y contratistas de la ANM, de la importancia de clasificar las PQRS, de aplicar los tiempos establecidos por Ley para la respuesta a las PQRS. Se han realizado acercamientos con los grupos de Tecnología y Servicios Administrativos para mejorar la herramienta de Orfeo con respecto a la Estadística, con Gestión Documental en el tema de tablas de retención documental y el debido funcionamiento de la correspondencia.</p> <p>En el caso concreto de las Pólizas de Contrato donde la sugerencia es que no se clasifique como PQRS, se consultará con las áreas implicadas para definir la manera adecuada de tramitarlas o si debe seguirse manejando como actualmente se hace.</p>

canales de comunicación, entrenar al personal designado en radicación de correspondencia y tablas de retención, sobre lo que son peticiones, quejas, reclamos, solicitud de información o simplemente cumplimiento de obligaciones.	
Clasificarlas no solo por Vicepresidencias sino por grupos más pequeños de trabajo.	En el informe de estadísticas que envía este Grupo, cada funcionario puede filtrar por Funcionario, por Grupo, por PAR, por Vicepresidencia, por fecha, por clase de PQRS, etc. En conclusión se puede visualizar por cualquiera de las variantes que tiene el informe.
El Seguimiento a las PQRS es de vital importancia para la gestión de los grupos de los cuales estamos a cargo.	Estamos totalmente de acuerdo con esta apreciación y seguiremos generando estrategias en conjunto para concientizar a todos los funcionarios la importancia de este seguimiento a las PQRS.
La información que llegue por Grupos.	El informe esta dado para que cualquier usuario lo pueda filtrar por Grupo, Funcionario, Vicepresidencia entre otras.
Reporte cada 15 días de la Gestión de PQRS por grupo o área de trabajo.	De manera semanal, quincenal, mensual, trimestral, semestral y anual, se envía por correo electrónico el informe de PQRS. El objetivo principal es que los funcionarios puedan dar trámite a las PQRS que se van a vencer y nos reporten por el mismo medio los radicados asociados que por diferentes circunstancias no se reflejan en el momento de generar la Estadística de PQRS.

Recomendaciones más frecuentes de los encuestados.

- 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.
- Tipificar los documentos en el aplicativo, tan pronto se reciben, para evitar diferencias en los informes, y poder realizar un seguimiento más acertado.
- No está definida la forma como se debe asociar un documento de respuesta en ORFEO, para que se refleje en las estadísticas.

Conclusiones

1. El Grupo de Participación Ciudadana y Comunicaciones, evidenció que los usuarios internos de la herramienta de Seguimiento a PQRS, en general están satisfechos con el manejo dado a la misma, durante el 2015.
2. La conclusión principal, es que la herramienta es de gran utilidad para el cumplimiento de las metas de la entidad, de la Ley y para prestar un buen servicio con la ciudadanía en general.
3. El Grupo es consciente de los retos que aún falta por sortear y que aún existen múltiples oportunidades de mejora. Por esta razón invitamos a toda la Agencia, para que haga parte del cambio y que aporte un granito de arena, manteniendo su ORFEO al día, cumpliendo los términos de Ley, respondiendo de manera adecuada y evitando que los procesos sean lentos y que ciudadano no reciba su respuesta.
4. Por último, recordamos que los procesos de capacitación son constantes y nunca terminan. Invitamos a Vicepresidentes, Gerentes y Coordinadores, a programar capacitaciones y que cuenten con el equipo para aclarar dudas y ser canal de comunicación para efectuar mejoras en el proceso de PQRS de la ANM.

A todos los encuestados y a todos los servidores de la Agencia Nacional de Minería, le agradecemos su participación y aportes en el proceso de PQRS.

¡En PQRS, juntos somos más!

Para mayor información, no dude en contactarnos en pqrs@anm.gov.co y en la extensión 5878.

**GRUPO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y COMUNICACIONES
AGENCIA NACIONAL DE MINERÍA
NOVIEMBRE 2015**

Informe de encuesta de satisfacción



AGENCIA NACIONAL DE MINERÍA



/agencianacionalmineria



@ANMColombia



Agencia Nacional de Minería



@anmcolombia



/anmcolombia



Agencia Nacional de Minería