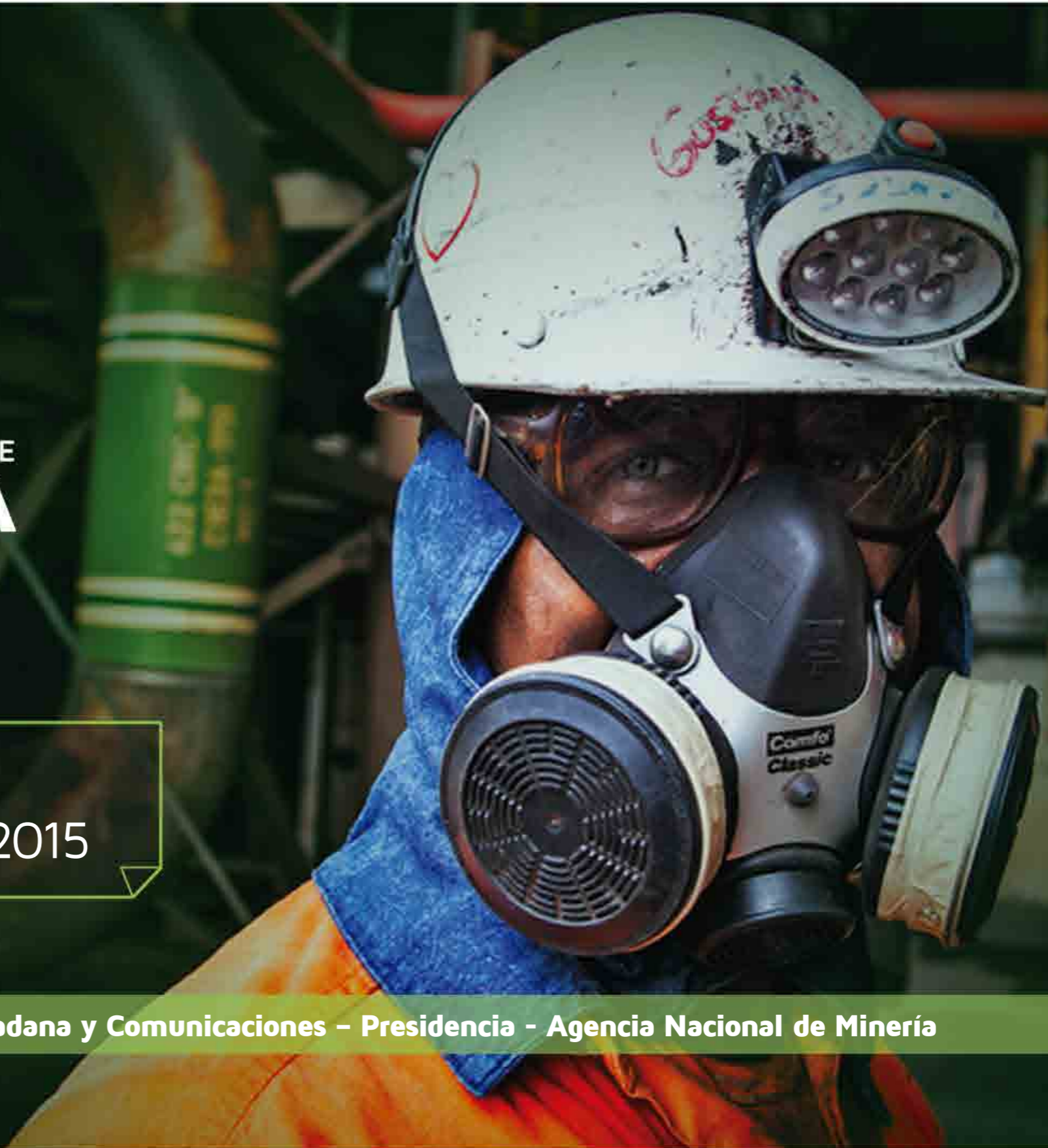




AGENCIA NACIONAL DE  
**MINERÍA**

**Informe de PQRS**  
Cuarto Trimestre de 2015

Grupo de Participación Ciudadana y Comunicaciones – Presidencia - Agencia Nacional de Minería



**01** Contenido



**02** Introducción



**03** Objetivos



**04** Alcance



**05** Metodología



**06** Estadísticas



- a) Panorama general de las PQRS: Cuarto trimestre 2015.
- b) Estadística consolidada por mes y Vicepresidencias.
- c) Análisis comparativo de trimestres.
- d) Distribución geográfica de las PQRS

**07** Acciones de mejora implementadas por el Grupo de Participación Ciudadana y Comunicaciones.



**08** Dificultades del seguimiento a la gestión de PQRS.



**09** 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.



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.

El compromiso de la ANM, es velar para que los derechos mencionados se manejen bajo las normas existentes. Para ello ha diseñado estrategias en busca de lograr sinergias entre sus grupos de trabajo, a fin de resolver de la mejor manera los requerimientos de los ciudadanos. Esto se constituye en la mayor motivación de este equipo, para conseguir las metas trazadas y superar los retos en lo que a seguimiento y analizar del estado de las PQRS refiere.

¡Todos comprometidos con las PQRS, hacemos de la ANM una entidad más eficiente y amable con el ciudadano!

Grupo de Participación Ciudadana y Comunicaciones.

## OBJETIVO GENERAL

Presentar las estadísticas de las PQRS que ingresaron en el cuarto trimestre de 2015: octubre, noviembre y diciembre, con el respectivo análisis y las recomendaciones pertinentes.

## OBJETIVO ESPECIFICOS

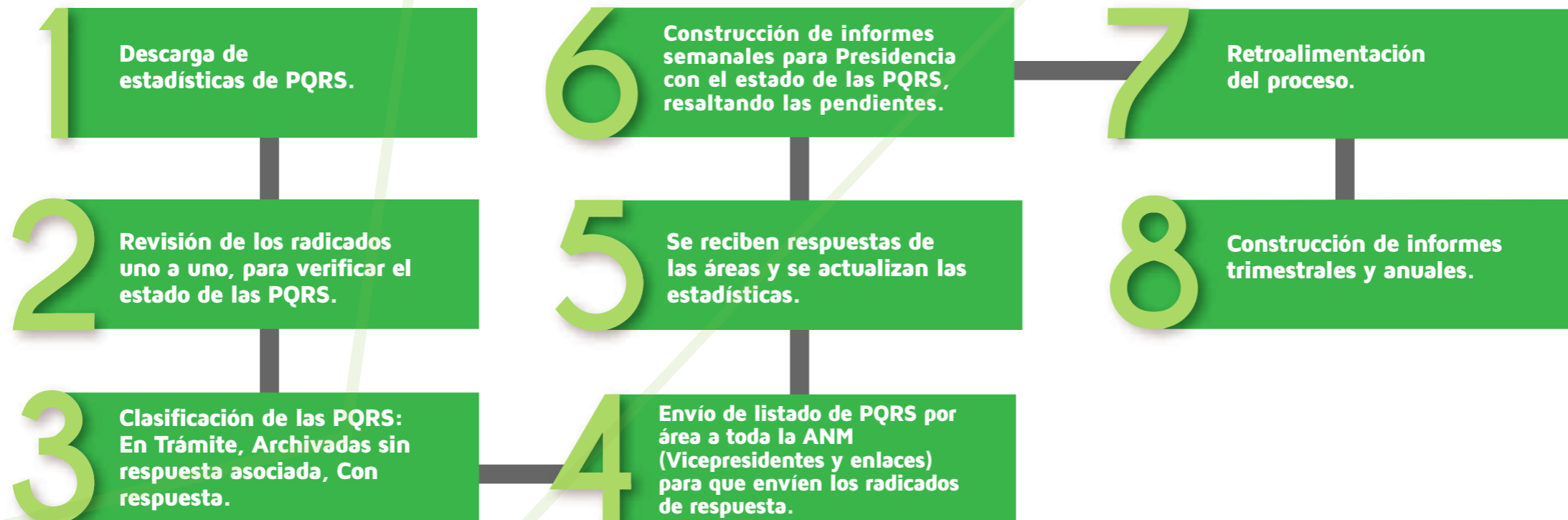
1. Presentar la información sobre el estado en orfeo de las PQRS de todas las áreas de la ANM.
2. Realizar un análisis general de la gestión de PQRS, identificando oportunidades de mejora y comunicando las acciones que ya se han llevado a cabo.
3. Presentar avances comparados con el primero, segundo y tercer trimestre, 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.

## ALCANCE

Presentar las estadísticas de las PQRS que ingresaron en el cuarto trimestre de 2015: octubre, noviembre y diciembre, con el respectivo análisis y las recomendaciones pertinentes.

## METODOLOGÍA

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



# 2.889 Total PQRS cuarto trimestre

2.296

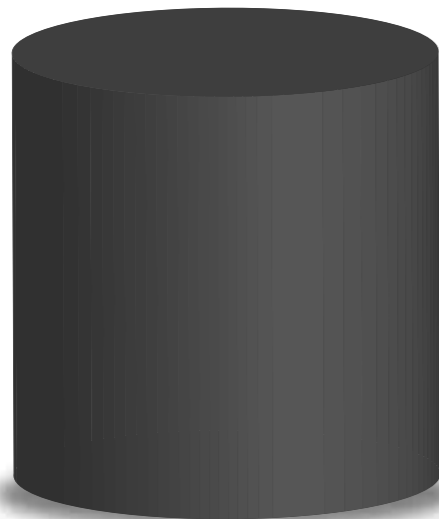
Resueltas con o sin radicado de salida, es decir el 79,47%

2.273

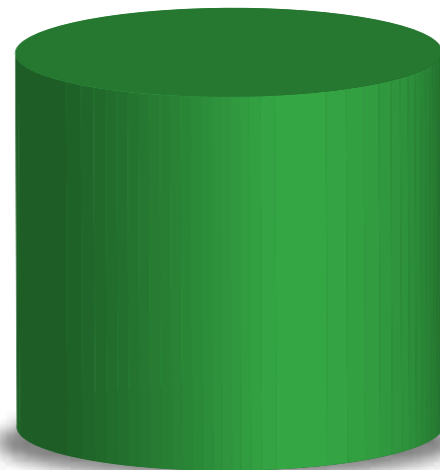
Resueltas con radicado de salida

593

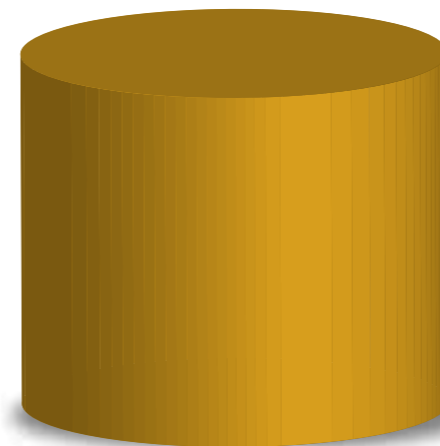
Total de PQRS sin respuesta asociada a Orfeo, es decir el 20,52%



**2.889**  
Total PQRS  
cuarto trimestre



**2.296**  
PQRS resueltas



**2.273**  
Resueltas con  
radicado de salida



**593**  
PQRS sin respuesta  
asociada en Orfeo

La estadística del cuarto trimestre de 2015, se generó mes a mes y fue alimentada hasta el día 28 de enero de 2016 con las respuestas que reportaban las áreas, así como los avances que se iban encontrando en ORFEO con la revisión manual uno a uno de los radicados.

El GPCC realizó el siguiente control\*:

- Se reportaron las PQRS recibidas a Vicepresidentes y enlaces con frecuencia quincenal.
- Se enviaron correos a Vicepresidentes y enlaces, solicitando respuesta de PQRS pendientes.

**CONSOLIDADO DE PQRS - CUARTO TRIMESTRE DE 2015**

PERIODO	TOTAL RECIBIDAS	TOTAL CON RESPUESTA	%	TOTAL PENDIENTES	%
<b>OCTUBRE</b>	1124	982	88%	142	12%
<b>NOVIEMBRE</b>	1042	807	77%	235	23%
<b>DICIEMBRE</b>	723	507	70%	216	30%
<b>TOTALES:</b>	<b>2889</b>	<b>2296</b>	<b>79%</b>	<b>593</b>	<b>21%</b>

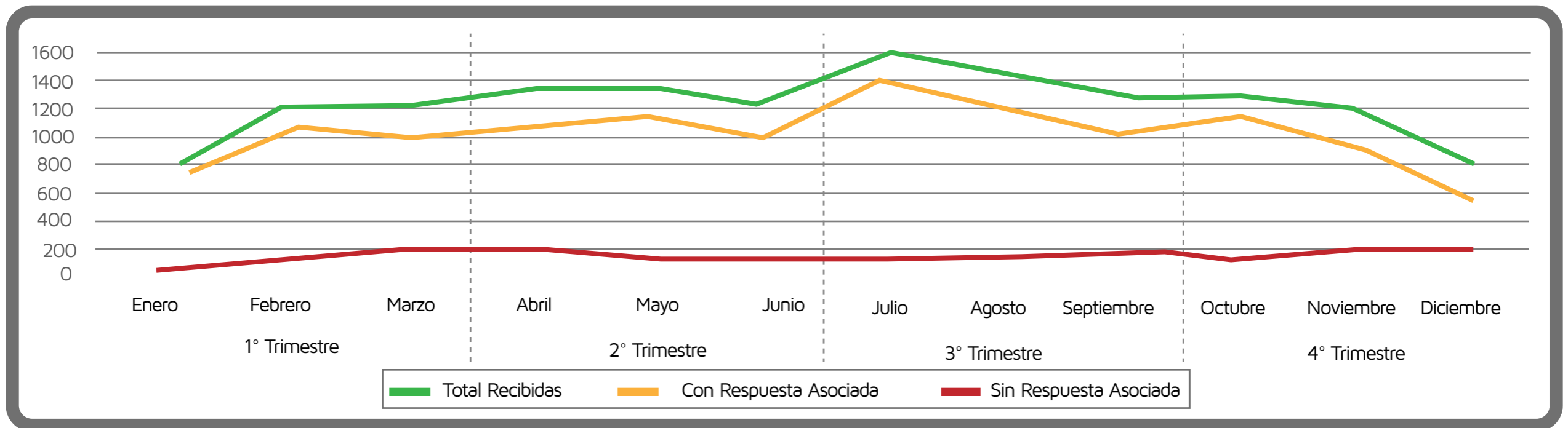
\*Ver evidencia anexa



INFORME POR PROCESO - OCTUBRE					
VICEPRESIDENCIA	TOTAL RECIBIDAS	CON RESPUESTA ASOCIADA	%	SIN RESPUESTA ASOCIADA	%
SEG. Y CONTROL	684	592	87%	92	13%
CONTRATACIÓN	404	357	88%	47	12%
ADMINISTRATIVA	16	13	81%	3	19%
PRESIDENCIA	5	5	100%	0	0%
PROMOCIÓN	15	15	100%	0	0%
<b>TOTALES:</b>	<b>1124</b>	<b>982</b>	<b>87%</b>	<b>142</b>	<b>13%</b>

INFORME POR PROCESO - NOVIEMBRE					
VICEPRESIDENCIA	TOTAL RECIBIDAS	CON RESPUESTA ASOCIADA	%	SIN RESPUESTA ASOCIADA	%
SEG. Y CONTROL	612	463	76%	149	24%
CONTRATACIÓN	393	310	79%	83	21%
ADMINISTRATIVA	21	21	100%	0	0%
PRESIDENCIA	8	8	100%	0	0%
PROMOCIÓN	8	8	100%	0	0%
<b>TOTALES:</b>	<b>1042</b>	<b>810</b>	<b>78%</b>	<b>232</b>	<b>22%</b>

INFORME POR PROCESO - DICIEMBRE					
PERIODO	TOTAL RECIBIDAS	CON RESPUESTA ASOCIADA	%	SIN RESPUESTA ASOCIADA	%
SEG. Y CONTROL	420	264	63%	156	37%
CONTRATACIÓN	278	221	80%	57	20%
ADMINISTRATIVA	10	7	70%	3	30%
PRESIDENCIA	7	7	100%	0	0%
PROMOCIÓN	8	8	100%	0	0%
<b>TOTALES:</b>	<b>723</b>	<b>507</b>	<b>70%</b>	<b>216</b>	<b>30%</b>



Se evidencia que el comportamiento mejoró con respecto a los tres trimestres anteriores teniendo en cuenta lo siguiente:

- La estadística se empezó a elaborar 25 días después de finalizado el último mes del trimestre.
- Hubo un menor número de PQRS recibidas en el cuarto trimestre.
- Se registró una menor cantidad de respuestas con oficio generado y relacionado en orfeo.
- Los números de porcentajes de PQRS pendientes del cuarto trimestre, están por encima de la media del año, aproximadamente 5 puntos.

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 50% del total de las PQRS que ingresan a la Agencia, seguido del **PAR Bucaramanga** y el canal web.

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 del canal web.


Las PQRS que están asignadas a los PAR, son reportadas 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	% PORCENTAJE DEL TOTAL
551	BOGOTÁ	1433	49,60
904	BUCARAMANGA	358	12,39
100	SITIO WEB	258	8,93
903	NOBSA	217	7,51
911	CARTAGENA	137	4,74
901	IBAGUÉ	131	4,53
905	CALI	98	3,39
907	CÚCUTA	82	2,84
909	MANIZALES	68	2,35
902	MEDELLÍN	53	1,83
906	VALLEDUPAR	16	0,55
908	PASTO	14	0,48
344	AMAGÁ	12	0,42
912	QUIBDÓ	8	0,28
345	UBATÉ	4	0,14
<b>TOTAL</b>		<b>2889</b>	<b>100</b>

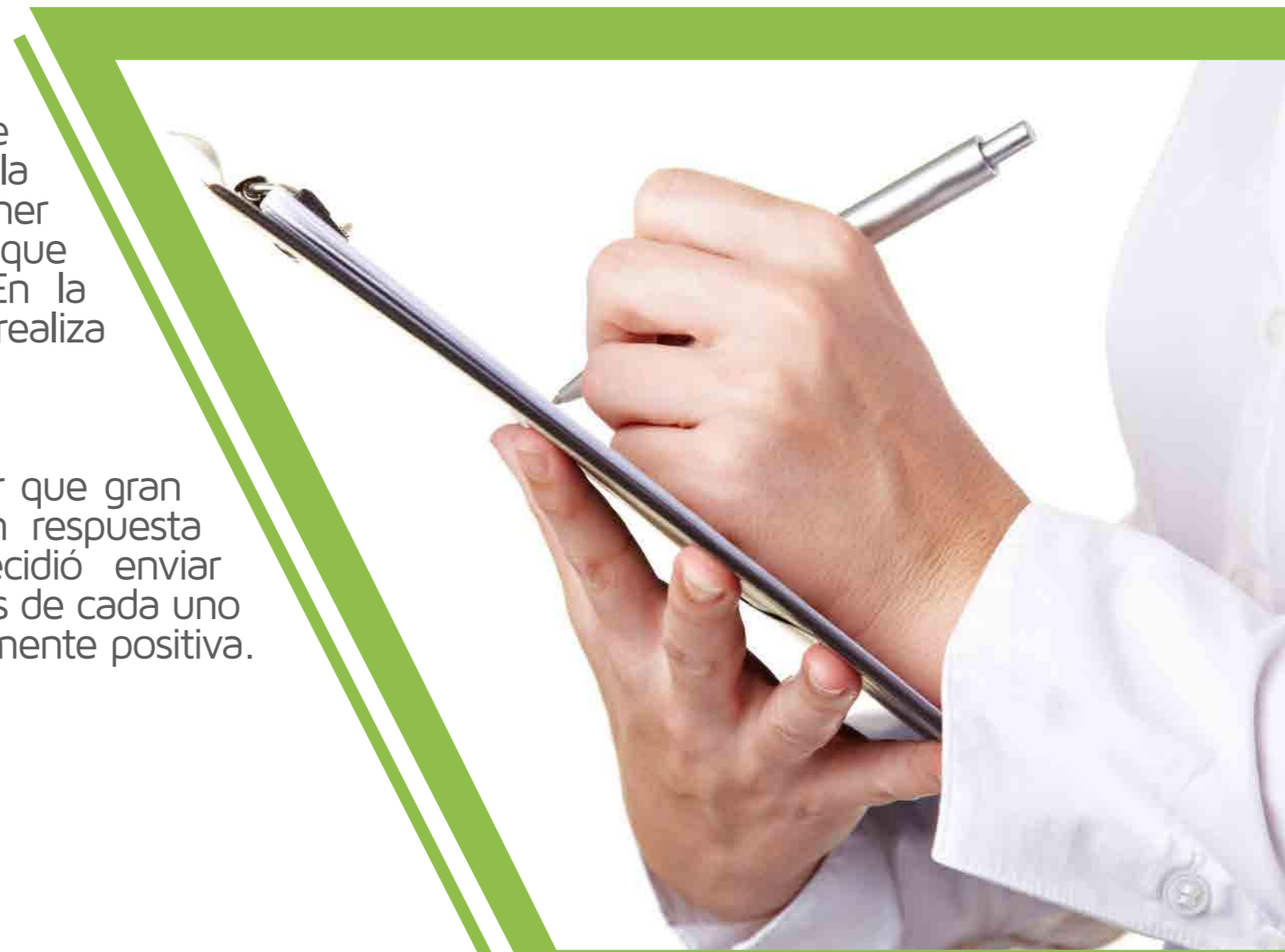
Con base en el trabajo realizado durante el tercer trimestre de 2015, el grupo de PQRS sigue trabajando en la renovación e implementación de nuevos procesos, para mejorar día a día el compromiso de la ANM frente a nuestros usuarios, promoviendo la buena gestión de las PQRS:



**Mejora de la base de datos:** Se realizaron mesas de trabajo con la oficina de Tecnología, a fin de obtener un insumo del aplicativo orfeo, que facilite el análisis de las PQRS. En la actualidad una parte de la tarea se realiza de forma manual.



**Sinergia con los PAR:** Al detectar que gran parte de las PQRS que no tienen respuesta asociada en el aplicativo, se decidió enviar reportes directos a los coordinadores de cada uno de ellos, y la respuesta ha sido altamente positiva.





**Reportes quincenales de PQRS:** A la fecha se están entregando informes quincenales de las PQRS recibidas de la quincena inmediatamente anterior a la fecha de generación del informe.

3

**Actualización de bases de datos:** Se está actualizando con mayor frecuencia la información de la base de datos general, teniendo en cuenta las diferencias presentadas por temas de tipificación.

4

1

Participar en la capacitaciones dictadas por la oficina de tecnología en cuanto al manejo del sistema orfeo.

2

Revisión diaria del sistema ORFEO, con el fin de mantener control acerca de los documentos a su cargo.

3

Dar respuesta en los términos establecidos, para un mejor control de las PQRS que diariamente llegan a la entidad.

4

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..



5

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.

6

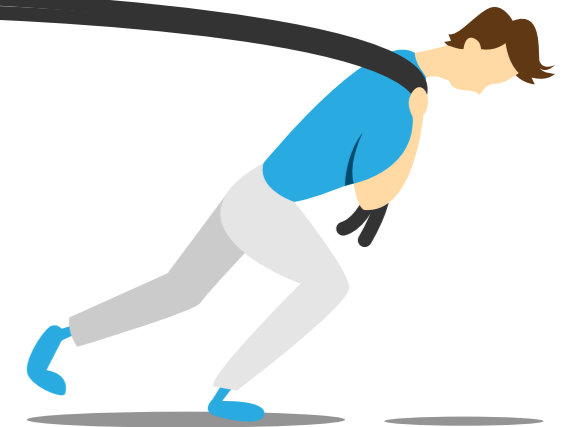
Tipificar los documentos en el aplicativo, tan pronto se reciben, para evitar diferencias en los informes, y poder realizar un seguimiento más acertado.

7

Recomendamos a los coordinadores de área que soliciten capacitaciones en la gestión de PQRS, para sus funcionarios nuevos o quienes lo requieran.



- 1** Acceso a la información limitado: 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.
- 2** Procedimiento de asociación de documento: No está definida la forma como se debe asociar un documento de respuesta en orfeo, para que se refleje en las estadísticas.
- 3** Documentos "No definidos": Desde el mes de abril no se cuenta con la estadística de documentos no definidos. Esta estadística se venía utilizando 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 que varíen los datos de los informes presentados por el grupo.





**1. Evidencia de seguimiento por parte del GPCC**

**Documento  
Adjunto**



**2. Estadísticas de ORFEO alimentadas por el equipo de PQRS**

**Documento  
Adjunto**





Para todas las dudas y/o solicitudes,  
por favor escribáanos al correo

**pqrs@anm.gov.co,**

o comuníquese a la extensión

**5878.**





/agencianacionalmineria



@ANMColombia



Agencia Nacional de Minería



# AGENCIA NACIONAL DE **MINERÍA**



@anmcolombia



/anmcolombia



Agencia Nacional de Minería