



AGENCIA NACIONAL DE
MINERÍA

Grupo de Atención, Participación Ciudadana y Comunicaciones

Informe de Servicio y Atención al Usuario / I
Trimestre
Enero, Febrero y Marzo 2024

**Comunidades
usuarios
Canales
De atención**

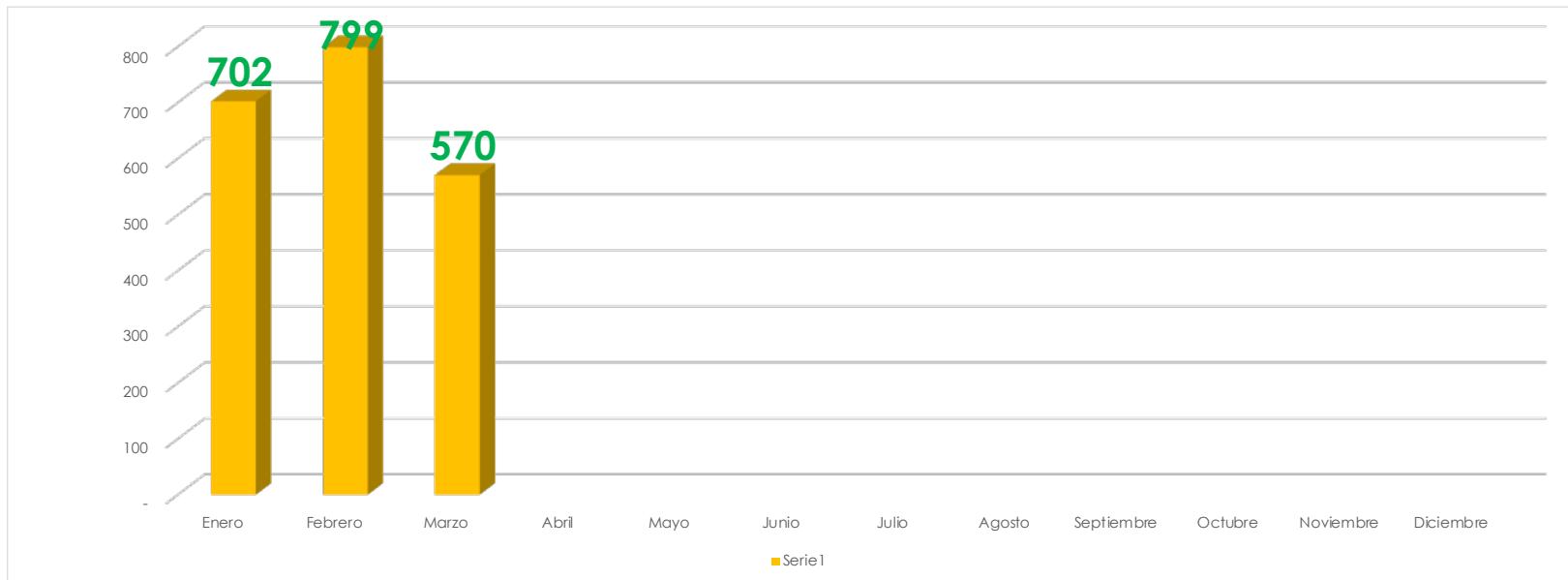
**Presencial
Telefónico
Virtual**

Canal Presencial



Total
interacciones **2.742**

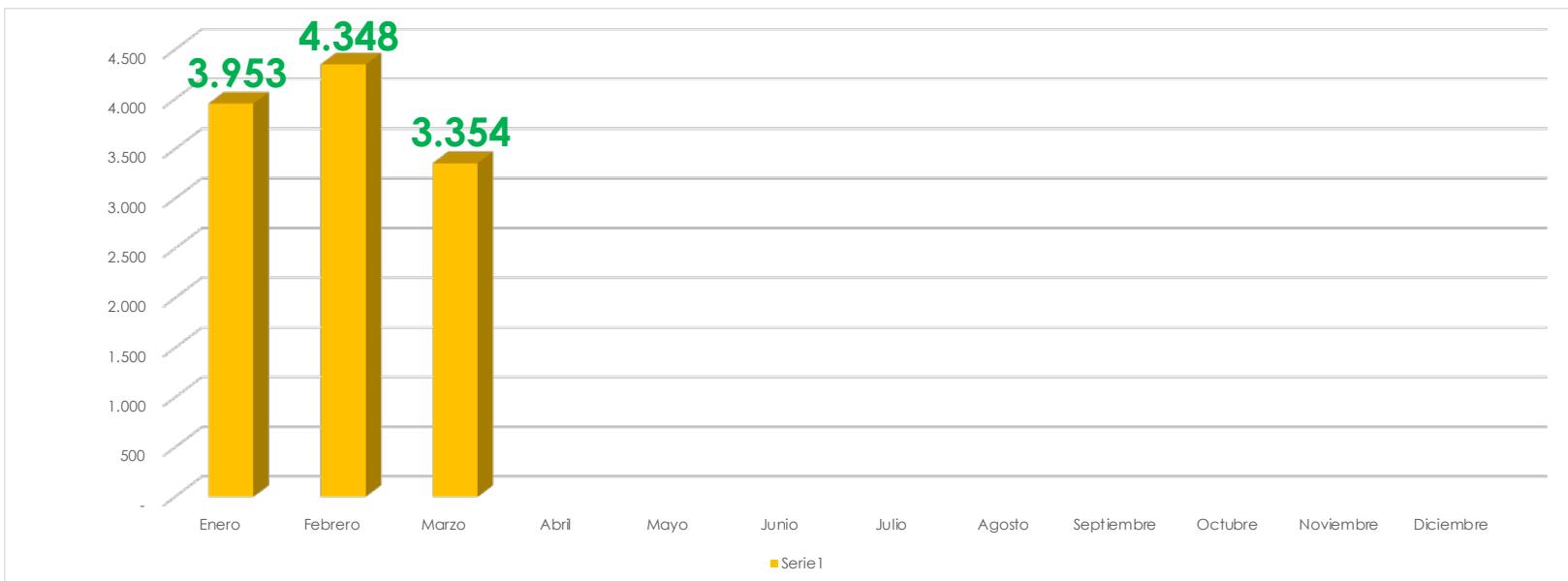
Canal Telefónico



Total
interacciones **2.071**

Canal Virtual

Radicador WEB y correos: contáctenos
y notificaciones judiciales



Total
interacciones **11.655**

Consolidado 2024

 **2.071**

Canal
Telefónico

Enero: 702
Febrero: 799
Marzo: 570



2.742

Canal
Presencial

Enero: 600
Febrero: 1.142
Marzo: 1.000

11.655

Canal
Virtual

Enero: 3.953
Febrero: 4.348
Marzo: 3.354

Total 16.468
interacciones

I Trimestre 2024

Satisfacción Percepción Confianza

98,82%

Satisfacción
De usuario

Mide promedio del grado de satisfacción de los usuarios ante los servicios y trámites ofrecidos por la ANM

98,68%

Percepción
De usuario

Busca identificar entre los diferentes grupos de interés la percepción que tienen de la imagen de la Entidad

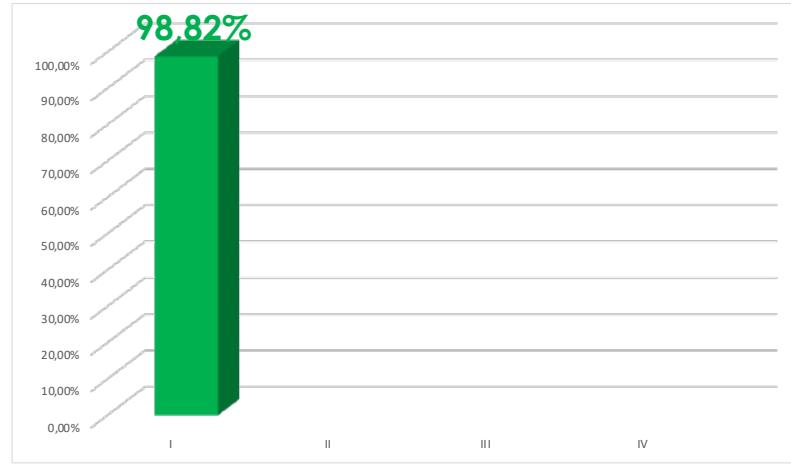
84,85%

Percepción
De usuario

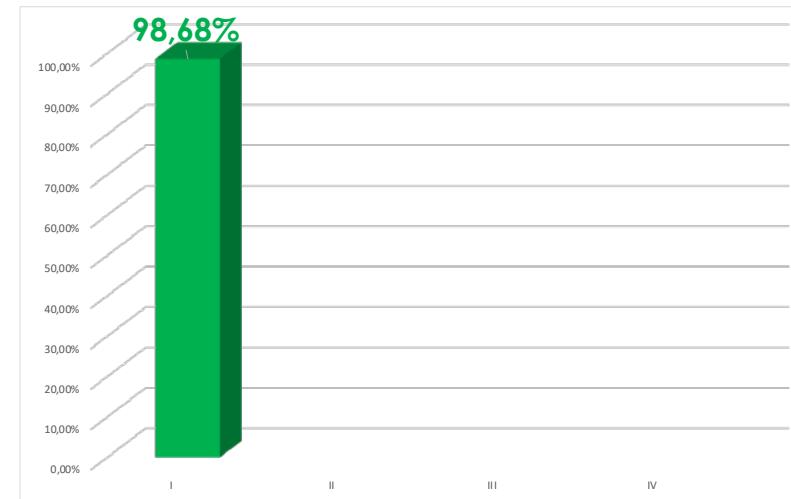
Busca identificar entre los diferentes grupos de interés el grado de confianza de los usuarios en la Entidad.

I Trimestre 2024

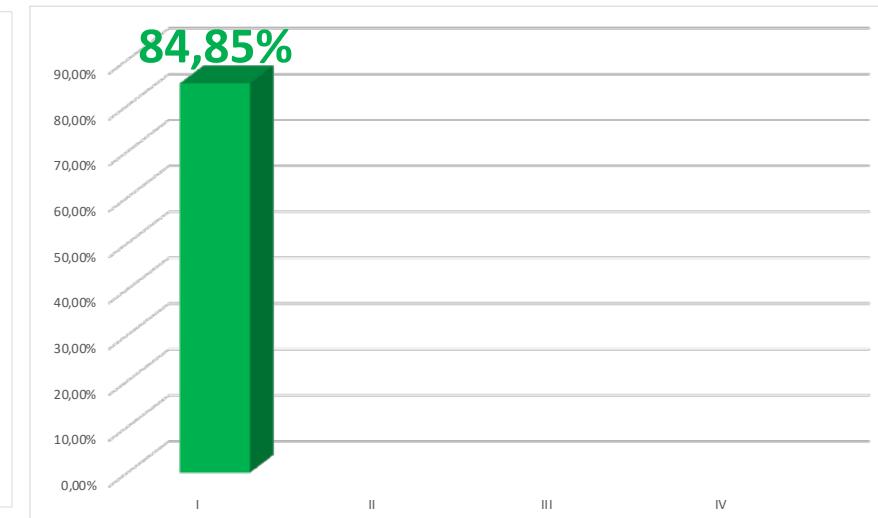
Satisfacción



Percepción



Confianza



Grupo de Atención, Participación Ciudadana y Comunicaciones

*Informe de Servicio y Atención al
Usuario*
Enero 2024

Cifras Presencial

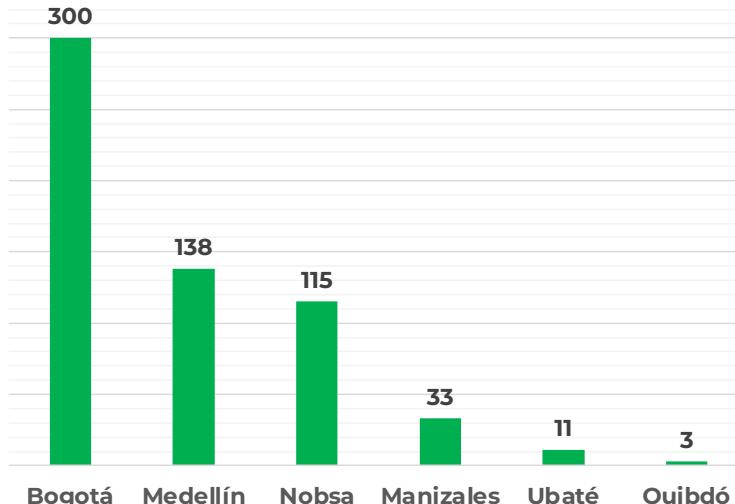


Interacciones atendidas

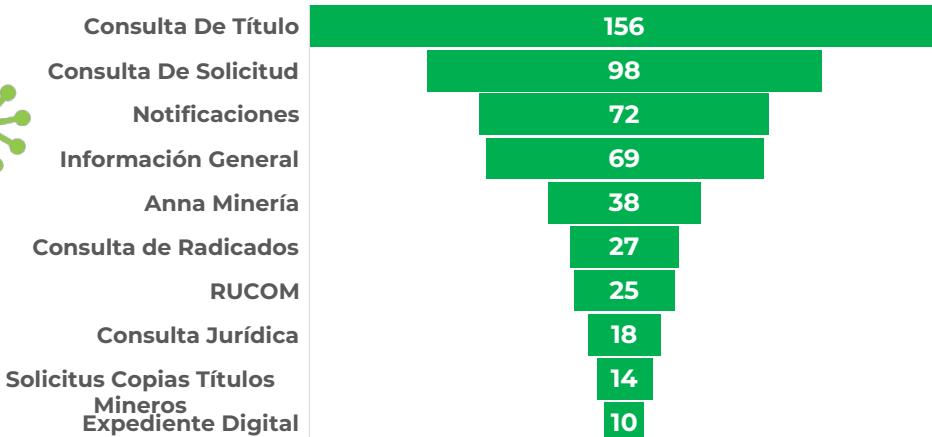
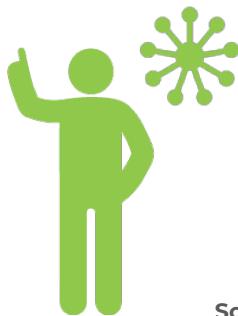


Solución Primer Contacto
Baja

Interacciones por PAR



Tipos de interacciones



99,4%



Satisfacción de usuario

Sube

98,4%



Percepción de usuario

Baja

90,9%



Confianza

Baja

Cifras Telefónico

 **702**

Interacciones atendidas

 **83,7%**

Solución Primer Contacto
Baja

66%

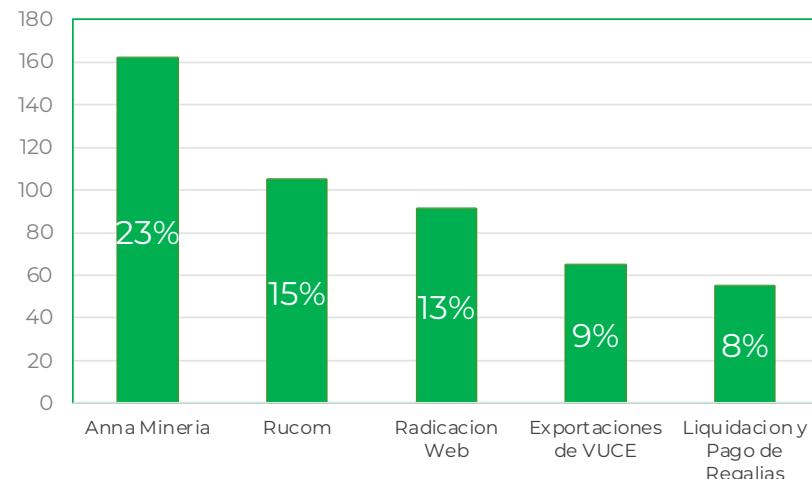


Llamadas

Contestadas vs entrantes

Baja 31 puntos

Tipos de interacciones



99,1%



Satisfacción de usuario
Sube

97,0%



Percepción de usuario
Igual

94,0%



Confianza
Sube

Percepción, Satisfacción y Confianza

99,32%



Satisfacción De usuario

Mide promedio del grado de satisfacción de los usuarios ante los servicios y trámites ofrecidos por la ANM.

98,12%



Percepción De usuario

Busca identificar entre los diferentes grupos de interés la percepción que tienen de la imagen de la Entidad.

91,73%



Confianza

Busca identificar entre los diferentes grupos de interés el grado de confianza de los usuarios en la Entidad.

Enero

Análisis de la Satisfacción

El **99,32%** de los usuarios que calificaron la encuesta de satisfacción en enero, escogen “muy satisfecho” a la hora de medir la experiencia.

El canal presencial tiene un 99,40 % de satisfacción de usuario.

El canal telefónico tiene un 99,10% de satisfacción de usuario.

Responden la encuesta en promedio el 20% de los usuarios reales atendidos:

La medición del mes de enero contiene una muestra menor, debido a que la capacidad de atención en presencial para el mes de este informe es de 2 personas en Bogotá y algunos ingenieros o abogados dispuestos por los coordinadores de los PAR. Esta es la razón por la que no se registran todas las atenciones y la encuesta tiene una muestra tan bajas.

Análisis de la Percepción

El **98,12%** de los usuarios que calificaron la encuesta de percepción en enero, reconocen a la ANM como la Autoridad Minera de Colombia y como una Entidad de carácter técnico que impulsa el sector con transparencia, eficiencia, responsabilidad ambiental, social y productiva.

El canal presencial tiene una percepción del 98 %.

El canal telefónico tiene una percepción del 97%.

Responden la encuesta en promedio el 20% de los usuarios reales atendidos:

La medición del mes de enero contiene una muestra menor, debido a que la capacidad de atención en presencial para el mes de este informe es de 2 personas en Bogotá y algunos ingenieros o abogados dispuestos por los coordinadores de los PAR. Esta es la razón por la que no se registran todas las atenciones y la encuesta tiene una muestra tan bajas.

Análisis de la Confianza

El **91,73%** de los usuarios que calificaron la encuesta, reconocen que sienten confianza y credibilidad hacia la ANM, con respecto a los trámites que adelantan con nosotros. El % de confianza en su quinta medición está por encima del 80%,

La medición de la confianza en la ANM realizada en el canal presencial fue de 90%.

La medición de la confianza en la ANM realizada en el canal telefónico fue de 94%.

Responden la encuesta en promedio el 20% de los usuarios reales atendidos:

La medición del mes de enero contiene una muestra menor, debido a que la capacidad de atención en presencial para el mes de este informe es de 2 personas en Bogotá y algunos ingenieros o abogados dispuestos por los coordinadores de los PAR. Esta es la razón por la que no se registran todas las atenciones y la encuesta tiene una muestra tan bajas.



Entregas De valor



Enero
GAPCC



- › **Avances**
- › **Desarrollos**
- › **Mejoras**

Entregas de Valor Canal Virtual

Enero

1. A través del correo institucional contacto se brindó la orientación a los diferentes funcionarios en la búsqueda de sus solicitudes para encontrar información sobre radicados con su respectiva documentación.
2. Se recibieron, analizaron, consolidaron y se radicaron las comunicaciones que ingresaron por el canal virtual y se remitieron los respectivos documentos a las dependencias responsables de efectuar las respuestas.
3. Se efectuó el seguimiento de las comunicaciones pendientes por gestionar en la Entidad referentes al mes anterior (diciembre 2023 y enero 2024).
4. Brindar apoyo para la resolución y gestión de PQRS recibidas por el grupo en el marco de los tiempos de respuesta y atención oportuna al usuario.
5. Se brindó orientación al personal dentro del equipo de Grupo de Atención, Participación Ciudadana y comunicaciones, con el fin de que los colaboradores obtuvieran una información precisa al momento de radicar y direccionar a las dependencias las comunicaciones con el propósito de que los funcionarios realicen la gestión de las mismas de manera oportuna.
6. Soporte del canal en revisión de bases de datos asociadas al tema nube sin gestión.
7. Asistencia y apoyo en el encuentro con alcaldes y mineros en el Bajo Cauca, llevado a cabo en el municipio de El Bagre Antioquia.

Entregas de Valor Canal Presencial

Enero

1. Se efectúo solicitud al Grupo de Servicios Administrativos, con el fin de que se brindará apoyo a la atención a los usuarios durante la transición en el proceso de licitación del BPO, que se tiene estimado inicie su operación en el mes de Abril, por lo que se autorizo contratación de 11 colaboradores a nivel nacional a través de la empresa de correspondencia PRINDEL por los meses de febrero y marzo.
2. El día 23 de enero, se llevó a cabo reunión con el Grupo de Servicios Administrativos y la empresa PRINDEL, para ultimar detalles respecto al inicio de la contratación de los 11 colaboradores a nivel nacional para brindar la atención a los usuarios.
3. A finales del mes de enero, se culminó el proceso de contratación del personal de atención al usuario a través de la empresa PRINDEL y se autorizó el ingreso del personal a partir del lunes 05 de febrero en 11 Puntos de Atención Nacional.
4. Desde el día 02 de enero hasta el 31 del mismo mes, se realizó acompañamiento desde el Punto de Atención en Bogotá, a los funcionarios y o contratistas de los PARES, que brindaron apoyo en la atención al usuario, a fin de mantener una articulación a nivel nacional y dar respuesta en primer contacto de las solicitudes de la ciudadanía

Entregas de Valor Participación

Enero

2 de febrero del 2024. El Bagre, una población enclavada en el Bajo Cauca antioqueño, fue el municipio elegido por la Agencia Nacional de Minería (ANM) para realizar su primer acto público desde que reasumió las funciones en Antioquia, el pasado 1 de enero. La ANM lideró en este municipio una reunión con siete de los alcaldes de esta zona del departamento a los que les informó no sólo de los programas que tiene en ejecución sino también para definir una hoja de ruta sobre lo que se va a ejecutar.

A la cita acudieron los alcaldes de El Bagre, Marco Fidel Trespalacio; Nechí, Yumaris Henríquez; Caucasia, Jhoan Oderis Montes; Cáceres, Damiana Monterrosa; Zaragoza, Andrés Luján; Tarazá, Yomer Álvarez; Segovia, Edwin Castañeda. Además, estuvo Daniela Estrada Loaiza como delegada de Minas de Buriticá. En la tarde, el encuentro se desarrolló con líderes mineros del Bajo Cauca antioqueño, a quienes también se les escuchó alrededor de las inquietudes y propuestas que tienen para el desarrollo de la actividad minera en esa zona del departamento.



Entregas de Valor Participación

Enero



Jornada 1

Alcaldes

8:00 a.m. - 12:00 m.

- Proyecto minero de la ANM para Antioquia
 - Regalías
 - Génesis / RUCOM
- Autorizaciones temporales
 - Amparos administrativos
 - Oficinas (PAL)
- Conversación con los alcaldes

Jornada 2

Mineros

2:00 p.m. - 6:00 p.m.

- '¿Para dónde vamos en Antioquia?'
- Retoma de funciones delegadas a la Gobernación de Antioquia
- Caracterización, formalización, reubicación y reconversión laboral Bajo Cauca y Buriticá
- Programa de apoyo a la pequeña y mediana minería / VETA
- Mesas de trabajo - definición hoja de ruta



Grupo de Atención, Participación Ciudadana y Comunicaciones

*Informe de Servicio y Atención al
Usuario*

Febrero 2024

Cifras Presencial

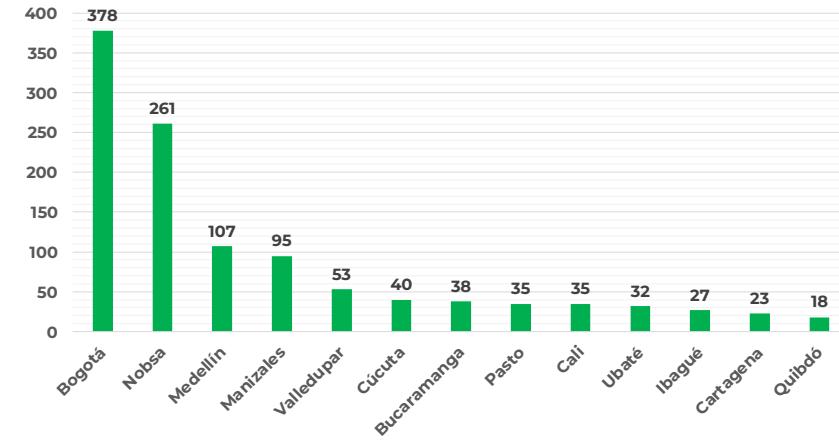


1.142
Interacciones atendidas

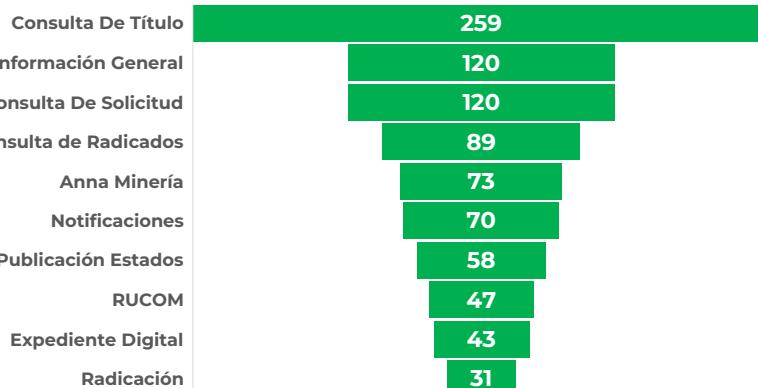


94%
Solución Primer Contacto

Interacciones por PAR



Tipos de interacciones



99%



Satisfacción de usuario

99%



Percepción de usuario

97%



Confianza

Cifras Telefónico



799

Interacciones atendidas



77%

Solución Primer Contacto

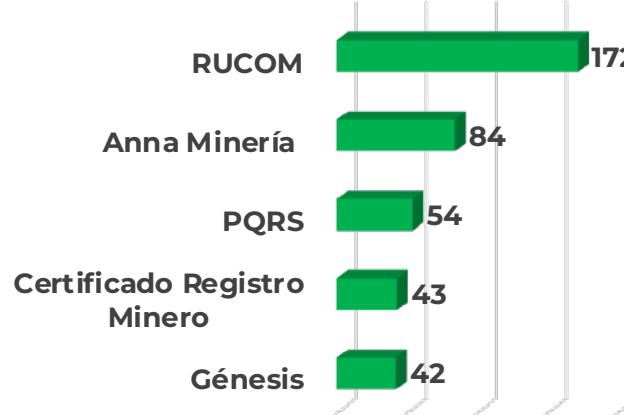
65%



Llamadas

Contestadas vs entrantes

Tipos de interacciones



97%

Satisfacción de usuario



95%

Percepción de usuario

10%



Confianza

Percepción, Satisfacción y Confianza

98,75%



Satisfacción De usuario

Mide promedio del grado de satisfacción de los usuarios ante los servicios y trámites ofrecidos por la ANM.

98,71%



Percepción De usuario

Busca identificar entre los diferentes grupos de interés la percepción que tienen de la imagen de la Entidad.

85,66%



Confianza

Busca identificar entre los diferentes grupos de interés el grado de confianza de los usuarios en la Entidad.

Febrero

Análisis de la Satisfacción

El **98,75%** de los usuarios que calificaron la encuesta de satisfacción en febrero, escogen “muy satisfecho” a la hora de medir la experiencia.

El canal presencial tiene un 97 % de satisfacción de usuario.
Califican 992 personas de 1.142, es decir el 86%

El canal telefónico tiene un 99% de satisfacción de usuario.
Califican 179 personas de 799, es decir el 22%

Responden la encuesta en promedio el 54% de los usuarios reales atendidos:

La medición del mes de febrero contiene una muestra mayor, esto debido a que se ha ido integrando mas personas al equipo presencial en los diferentes puntos de atención, sin embargo en el telefónico la capacidad aún es reducida con lo cual las encuestas son enviadas al IVR y no hechas a viva voz.

Análisis de la Percepción

El **98,71%** de los usuarios que calificaron la encuesta de percepción en febrero, reconocen a la ANM como la Autoridad Minera de Colombia y como una Entidad de carácter técnico que impulsa el sector con transparencia, eficiencia, responsabilidad ambiental, social y productiva.

El canal presencial tiene una percepción del 99 %.
Califican 992 personas de 1.142, es decir el 86%

El canal telefónico tiene una percepción del 95%.
Califican 171 personas de 799, es decir el 21%

Responden la encuesta en promedio el 53% de los usuarios reales atendidos.

La medición del mes de febrero contiene una muestra mayor, esto debido a que se ha ido integrando mas personas al equipo presencial en los diferentes puntos de atención, sin embargo en el telefónico la capacidad aún es reducida con lo cual las encuestas son enviadas al IVR y no hechas a viva voz.

Análisis de la Confianza

El **85,66%** de los usuarios que calificaron la encuesta, reconocen que sienten confianza y credibilidad hacia la ANM, con respecto a los trámites que adelantan con nosotros.

La medición de la confianza en la ANM realizada en el canal presencial fue de 97%.
Califican 992 personas de 1.142, es decir el 86%

La medición de la confianza en la ANM realizada en el canal telefónico fue de 10%.
Califican 159 personas de 799, es decir el 19%

Responden la encuesta en promedio el 52% de los usuarios reales atendidos:

La medición del mes de febrero contiene una muestra menor en el telefónico, debido a que la capacidad aún es reducida, con lo cual las encuestas son enviadas al IVR y no hechas a viva voz. Esto por un lado explica la baja muestra sin embargo muestra que el usuario está inconforme con la solución de trámites, no confía en la entidad en cuanto a los trámites.



Entregas De valor



Febrero
GAPCC



- › **Avances**
- › **Desarrollos**
- › **Mejoras**

Otras Entregas de Valor

Febrero

1. 59 interacciones recibidas a través del correo institucional contacto@anm.gov.co para orientación de funcionarios en temas relacionados con radicados
2. Se recepcionaron, analizaron, consolidaron y se radicaron 1.016 comunicaciones que ingresaron por el correo contacto@anm.gov.co se remitieron los respectivos documentos a las dependencias responsables de efectuar las respuestas.
3. Se efectuó el seguimiento de 6.018 comunicaciones radicadas por los diferentes canales referentes al mes anterior (enero 2024).
4. Se definieron para gestión a las diferentes dependencias de la Entidad 3.855 comunicaciones que ingresaron por el radicador web al GAPCC
5. Lideramos y desarrollamos la estrategia ANM mas cerca, estrategia de los eventos de participación ciudadana y control social y de presencia de la entidad en el territorio.
- .

Entregas de Valor Presencial

Febrero

1. Se efectúo en colaboración con el Grupo de Servicios Administrativos la contratación a partir del 05 de febrero, de 11 colaboradores en los diferentes puntos de atención a Nivel Nacional, a fin de cubrir la atención a los usuarios durante el proceso de licitación para la contratación del BPO que supla los servicios de atención al usuario en los canales presencial y telefónico de la Entidad.
2. Se asignó para la nueva colaboradora del PAR Cúcuta, acompañamiento durante su curva de aprendizaje, a la asesora de atención del PAR Manizales, quien ha venido programando distintas capacitaciones, para dar a conocer el portafolio de trámites y servicios de la Entidad, garantizando que no se afecte el servicio y que el mismo se encuentre alineado conforme se establece en el Protocolo de Atención a Usuarios.
3. El día seis de febrero, se llevó a cabo reunión con los líderes de los canales de atención y la coordinación del GAPCC, para plantear estrategias para el cumplimiento de indicadores en pro del mejoramiento de la atención a los usuarios y la unificación de criterios de cara a la atención a nuestros grupos de interés.
4. El día 15 de febrero, se efectúo reunión con la colaboradora del PAR Cúcuta, para dar a conocer los procedimientos para el registro de atenciones, la importancia de la aplicación de encuestas y demás directrices establecidas en el Protocolo de Atención de cara a la satisfacción de la ciudadanía.
5. Los días 20 y 23 de febrero, se efectuaron reuniones con la coordinación del GAPCC y el Grupo de Planeación, para dar inicio a la elaboración del nuevo proyecto de inversión del grupo, a fin de cubrir de las necesidades de la Entidad de cara al servicio a los grupos de interés durante la vigencia de los años 2025 - 2028.

Entregas de Valor Presencial

Febrero

6. El día 21 de febrero, se programó capacitación en conjunto con el equipo de Expediente Digital, para reforzar y alinear conceptos y directrices del uso adecuado de los usuarios del aplicativo y la reserva legal de la información de los expedientes mineros.
7. Conforme a solicitud de la coordinación del GAPCC, se entregó documento al equipo de comunicaciones, con los trámites y servicios efectuados por parte del canal presencial, para campaña interna y externa de la entidad, a fin de dar a conocer los servicios prestados por el equipo de atención en cada uno de sus canales.
8. El día 27 de febrero, se sostuvo reunión con los líderes del equipo de atención, para establecer ideas para el nuevo personaje del chat bot de la entidad, que entrara en funcionamiento en los próximos días como un nuevo canal de atención para nuestra ciudadanía.
9. El día 27 de febrero, el canal presencial participó en la jornada de capacitación denominada “Riesgos de Corrupción”, la cual busca sensibilizar a los contratistas del equipo de atención sobre la normatividad vigente y los escenarios a los que se está expuestos de cara a la ciudadanía en relación a la corrupción, ley habeas data, entre otros.
10. Por medio del Punto de Atención en Bogotá, se brinda apoyo continuo y permanente a los colaboradores de los canales de atención presencial, telefónico y virtual, con el fin de garantizar una óptima y oportuna respuesta a cada una de las consultas efectuadas por parte de los usuarios.

Grupo de Atención, Participación Ciudadana y Comunicaciones

*Informe de Servicio y Atención al
Usuario*

Marzo 2024

Cifras Presencial



1.000

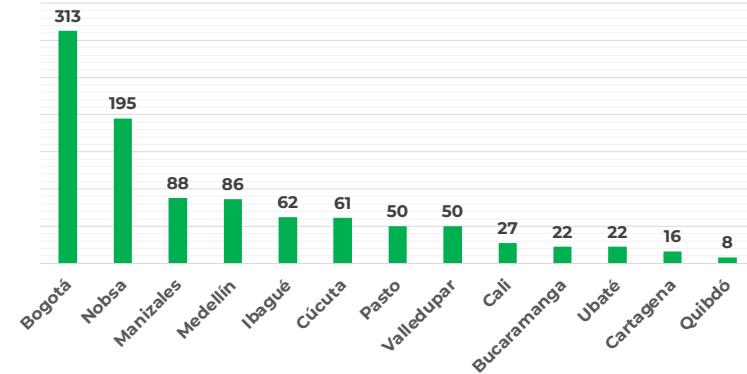
Interacciones atendidas



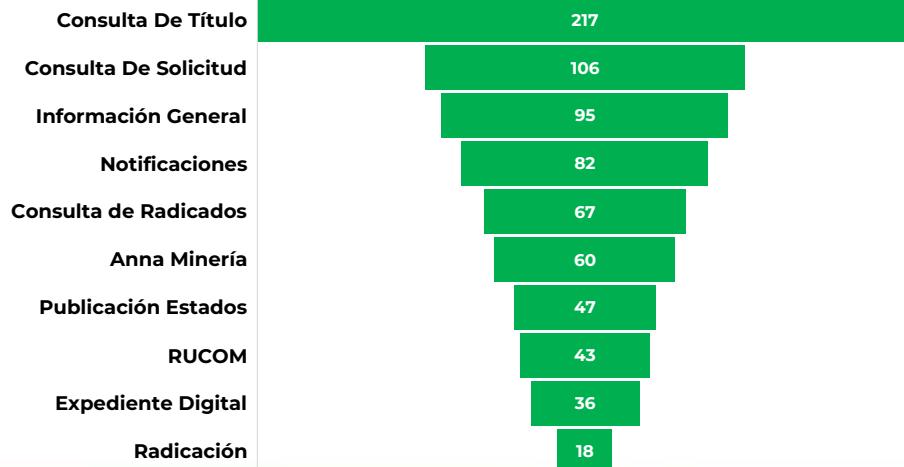
92,9%

Solución Primer Contacto

Interacciones por PAR



Tipos de interacciones



99,41%



Satisfacción de usuario

99,10%



Percepción de usuario

97%



Confianza

Cifras Telefónico

 **570**

Interacciones atendidas

 **62%**

Solución Primer Contacto

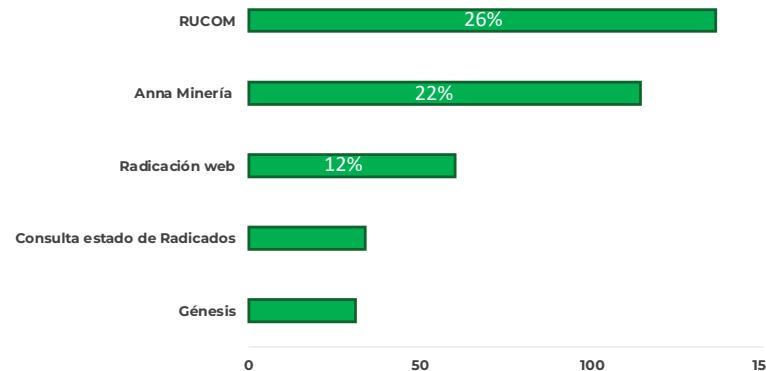
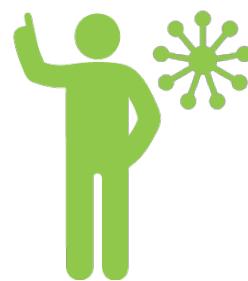
59%



Llamadas

Contestadas vs entrantes

Tipos de interacciones



96,89%



Satisfacción de usuario

97,31%



Percepción de usuario

8,43%



Confianza

Percepción, Satisfacción y Confianza

98,94%



Satisfacción De usuario

Mide promedio del grado de satisfacción de los usuarios ante los servicios y trámites ofrecidos por la ANM.

98,79%



Percepción De usuario

Busca identificar entre los diferentes grupos de interés la percepción que tienen de la imagen de la Entidad.

82,25%



Confianza

Busca identificar entre los diferentes grupos de interés el grado de confianza de los usuarios en la Entidad.

Marzo

Análisis de la Satisfacción

El **98,94%** de los usuarios que calificaron la encuesta de satisfacción en marzo, escogen “muy satisfecho” a la hora de medir la experiencia.

El canal presencial tiene un 92 % de satisfacción de usuario.
Califican 887 personas de 1.000, es decir el 88%

El canal telefónico tiene un 96% de satisfacción de usuario.
Califican 206 personas de 570, es decir el 36%

Responden la encuesta en promedio el 62% de los usuarios reales atendidos:

La medición del mes de marzo contiene una muestra que va aumentando en la medida en la que vamos teniendo mas personas para la atención en le canal telefónico.

Análisis de la Percepción

El **98,79%** de los usuarios que calificaron la encuesta de percepción en marzo, reconocen a la ANM como la Autoridad Minera de Colombia y como una Entidad de carácter técnico que impulsa el sector con transparencia, eficiencia, responsabilidad ambiental, social y productiva.

El canal presencial tiene un 92 % de percepción.
Califican 887 personas de 1.000, es decir el 88%

El canal telefónico tiene una percepción del 95%.
Califican 186 personas de 570, es decir el 32%

Responden la encuesta en promedio el 60% de los usuarios reales atendidos.

La medición del mes de marzo muestra un aumento en 8 puntos en la cantidad promedio de personas que califican la encuesta.

Análisis de la Confianza

El **82,25%** de los usuarios que calificaron la encuesta, reconocen que sienten confianza y credibilidad hacia la ANM, con respecto a los trámites que adelantan con nosotros.

El canal presencial tiene un 97 % de confianza.
Califican 887 personas de 1.000, es decir el 88%

La medición de la confianza en la ANM realizada en el canal telefónico fue de 8,43%.
Califican 178 personas de 570, es decir el 31%

Responden la encuesta en promedio el 59% de los usuarios reales atendidos:

La medición del mes de marzo muestra una confianza que se mantiene por encima del 80% sin embargo, es preocupante la cifra de confianza manifestada por los usuarios en el canal telefónico. La diferencia entre la confianza expresada hacia la ANM en el presencial vs en el telefónico, obedece a que en el presencial la encuesta la hace un asesor humano, con lo cuál el usuario puede sentirse de alguna forma orientado a calificar positivamente, mientras que en el telefónico la encuesta es a través de IVR es decir, es el usuario solo con una grabación.



Entregas De valor



Marzo
GAPCC



- › **Avances**
- › **Desarrollos**
- › **Mejoras**

Otras Entregas de Valor

Marzo

1. 72 interacciones recibidas a través del correo institucional contacto@anm.gov.co para orientación de funcionarios en temas relacionados con radicados
2. Se recepcionaron, analizaron, consolidaron y se radicaron 927 comunicaciones que ingresaron por el correo contacto@anm.gov.co se remitieron los respectivos documentos a las dependencias responsables de efectuar las respuestas.
3. Se efectuó el seguimiento de 7.099 comunicaciones radicadas por los diferentes canales referentes al mes anterior (febrero 2024).
4. Se definieron para gestión a las diferentes dependencias de la Entidad 2.427 comunicaciones que ingresaron por el radicador web al GAPCC
5. Capacitaciones a Grupos y mesas de trabajo con la Vicepresidencias para la preparación de las estrategias de la Entidad con el canal virtual

Entregas de Valor Presencial

Marzo

1. Durante el mes de marzo se adelantó el proceso de licitación para contratación de los servicios de atención telefónica y presencial de la entidad a través de BPO, el cual tiene como fecha estipulado de firma del contrato el próximo 17 de abril.
2. Los días 01 y 04 de marzo, se participó en diferentes mesas de trabajo para definir detalles para la elección del personaje del chat bot para los canales digitales de la entidad, así mismo, el equipo de atención presencial, aplicó encuestas a los usuarios externos de la entidad durante los días 12 y 13 de marzo, a fin de que participaran en la elección del personaje señalado.
3. El día 05 de marzo, se llevó a cabo la reunión de seguimiento a indicadores del mes de febrero con el equipo de atención presencial, en donde se resaltaron los logros obtenidos y las metas de cumplimiento para alcanzar durante el mes de marzo.
4. Se asistió activamente en la capacitación efectuada el día 06 de marzo, sobre el nuevo modulo de regalías a través de ANNA minería, el cual inició su implementación a través del 01 de abril, en donde se estableció la importancia y el compromiso del equipo de atención presencial para divulgar el funcionamiento de esta nueva funcionalidad a los titulares mineros y demás interesados que se acerquen a los Puntos de Atención.

Entregas de Valor Presencial

Marzo

5. El día 08 de marzo, en compañía de la coordinación del GAPCC, se participó en mesa de trabajo junto con la VCT y el GGN, para establecer los lineamientos del procedimiento de notificaciones.
6. Se sostuvo reunión de asignación de tareas al colaborador del PAR Ibagué, quien esta brindando apoyo en la convocatoria vía telefónica al evento ANM más cerca al Territorio Caucasia, a realizar el próximo 11 y 12 de abril.
7. El día 13 de marzo, se asistió a reunión con los líderes del GAPCC, para definir criterios para la modificación del nuevo árbol de tipificación del registro de atenciones, durante el mes, de parte del líder del canal presencial, se modificó el mismo para los canales de atención telefónico y presencial, buscando la unificación de criterios y temas de consulta de los usuarios a través de los diferentes canales.
8. Se participó en mesa de trabajo el día 14 de marzo, para establecer los criterios y preguntas para la ficha de la encuesta de caracterización que se espera aplicar durante la vigencia del año 2024 y la cual se encuentra en elaboración.
9. De parte del Punto de Atención en Bogotá, se abrió convocatoria para usuarios externos, a la Jornada de Participación Ciudadana “Hablemos de RUCOM – GENESIS”, en donde se logró tener un aforo de 8 participantes, se asistió al evento el día 19 de marzo, dando recibimiento a los invitados y se efectuó la moderación del evento.

Entregas de Valor Presencial

Marzo

10. Los días 14 y 21 de marzo, de parte de la colaboradora del PAR Manizales, se programaron mesas de trabajo con los líderes del equipo de atención, para establecer la referenciación de canales digitales en otras Entidades, a fin de efectuar pruebas y recorridos, como guía para implementar otros canales de atención en la ANM.
11. El día 20 de marzo, se realizó la inauguración del Punto de Atención Local PAL Montería, en conjunto con la Gobernación de Córdoba, el Ministerio de Minas y Energía y la Presidencia de la ANM, destinado a atender a los mineros de Córdoba, marcando un hito en el fortalecimiento del sector minero en la región.
12. Se asistió el día 22 de marzo, a la jornada de capacitación de riesgos de corrupción, la cual tiene participación activa por parte de la colaboradora del PAL Ubaté en la elaboración y ejecución de las mismas, en donde se busca sensibilizar al equipo de atención, sobre los casos a los que el canal presencial esta expuesto, por la atención directa a la ciudadanía.
13. El día 22 de marzo, se participó en reunión en conjunto con el equipo de comunicaciones, para establecer criterios para la campaña de bulletins externa e interna, que busca dar a conocer los trámites y servicios que atiende el canal presencial en la Entidad.
14. Se efectuó seguimiento semanal durante todo el mes de febrero al equipo de atención presencial, con el fin de que se diera cumplimiento a la meta propuesta del 85% de aplicación de encuestas de satisfacción, percepción y confianza, en relación a los usuarios atendidos, consiguiendo un resultado del 88,87%, donde se evidencia un incremento en la aplicación del 2,01% respecto al mes de febrero.

GRACIAS





AGENCIA NACIONAL DE
MINERÍA