

Grupo de Atención, Participación Ciudadana y Comunicaciones

*Informe de Servicio y Atención al
Usuario*

Mayo 2024



Glosario

- ✓ **Canal:** Son los medios o mecanismos de comunicación establecidos por Agencia Nacional de Minería, a través de los cuales los grupos de valor caracterizados por la Entidad pueden solicitar trámites y servicios, sobre temas de su competencia.
- ✓ **Te llamamos:** Este canal permite a los usuarios de la ANM registrar sus datos en la página web para posteriormente ser contactados de manera telefónica para resolver su requerimiento.
- ✓ **Telefónico:** Contacto verbal de los ciudadanos con los servidores públicos de la Entidad, a través de los medios telefónicos dispuestos para tal fin.
- ✓ Bogotá: (571) 220 19 99 y Línea gratuita nacional: 01 8000 933 833
- ✓ **Chat:** Asistente virtual de la Agencia Nacional de Minería que busca resolver dudas y orientar a nuestros usuarios, las 24 horas del día, los 7 días de la semana
- ✓ **Presencial:** Contacto personalizado de los ciudadanos con los servidores, colaboradores, orientadores y gestores de la Entidad, cuando éstos acceden a las instalaciones físicas de la ANM en los diferentes PAR.
- ✓ **Escalamiento:** para el caso del servicio, está definido como la presentación de la solicitud o requerimiento de un usuario a un área o instancia de mayor jerarquía que pueda tomar acciones para su solución.

**Comunidades
/usuarios
Canales
De atención**

**Presencial
Telefónico
Virtual**

Canales Mayo



1,229

Canal
Telefónico



1,286

Canal
Presencial

3,946

Canal
Virtual

Total
interacciones **6.461**



Consolidado 2024


3.985

Canal
Telefónico

Enero: 702
Febrero: 799
Marzo: 570
Abril 685
Mayo 1,229


5.016

Canal
Presencial

Enero: 600
Febrero: 1.142
Marzo: 1.000
Abril 988
Mayo 1,286

20.822

Canal
Virtual

Enero: 3.953
Febrero: 4.348
Marzo: 3.354
Abril 5.221
Mayo 3,946

Total 29.823
interacciones

Cifras Presencial



1,286

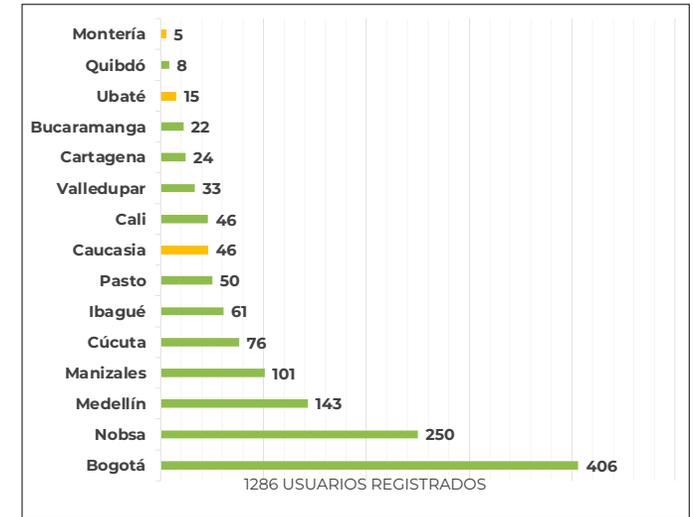
Interacciones
atendidas



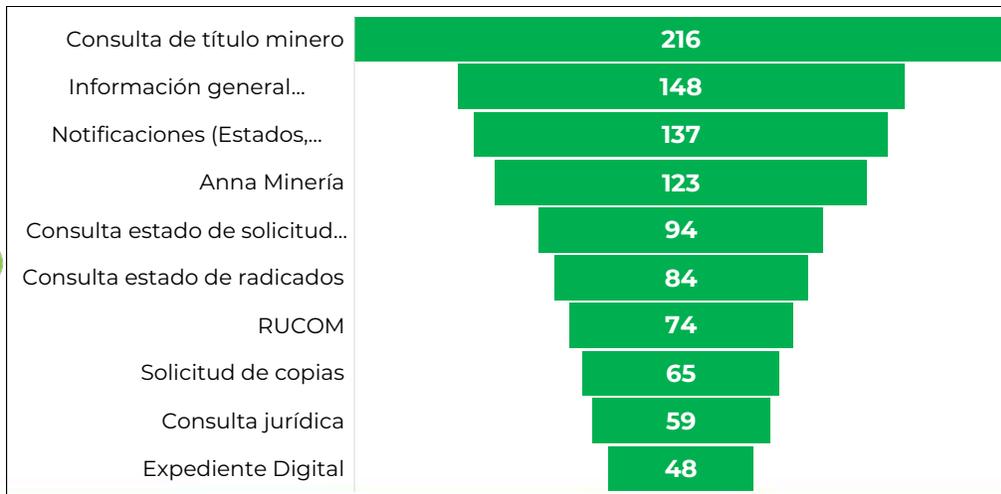
96,27%

Solución Primer
Contacto

Interacciones por PAR



Tipos de interacciones



99,17%



Satisfacción
de usuario

98,97%



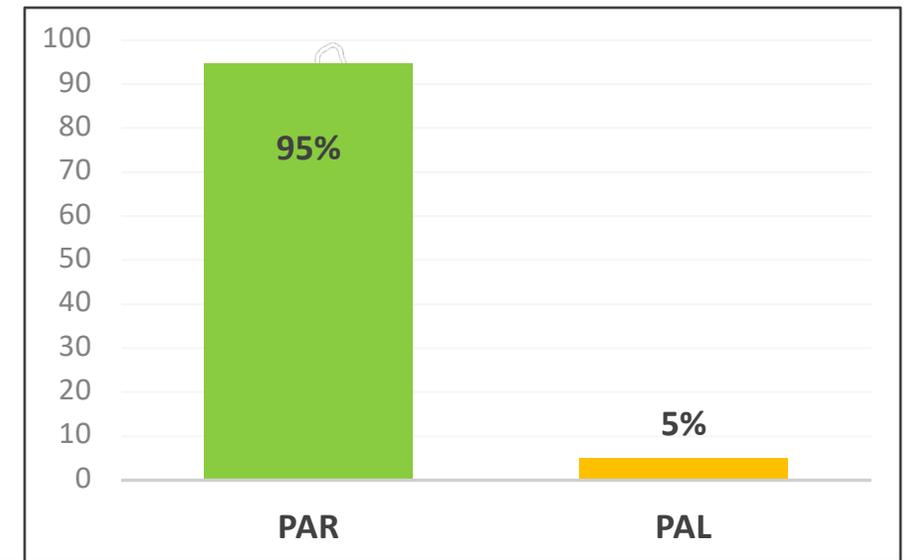
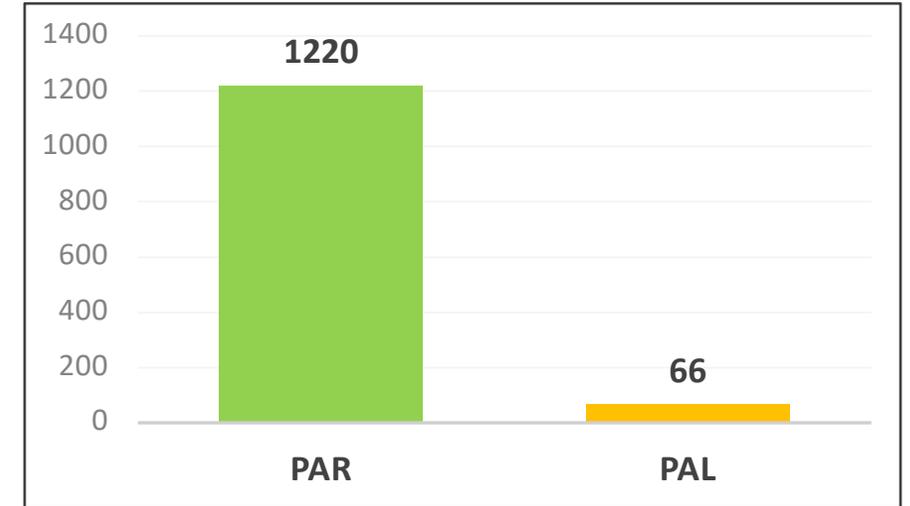
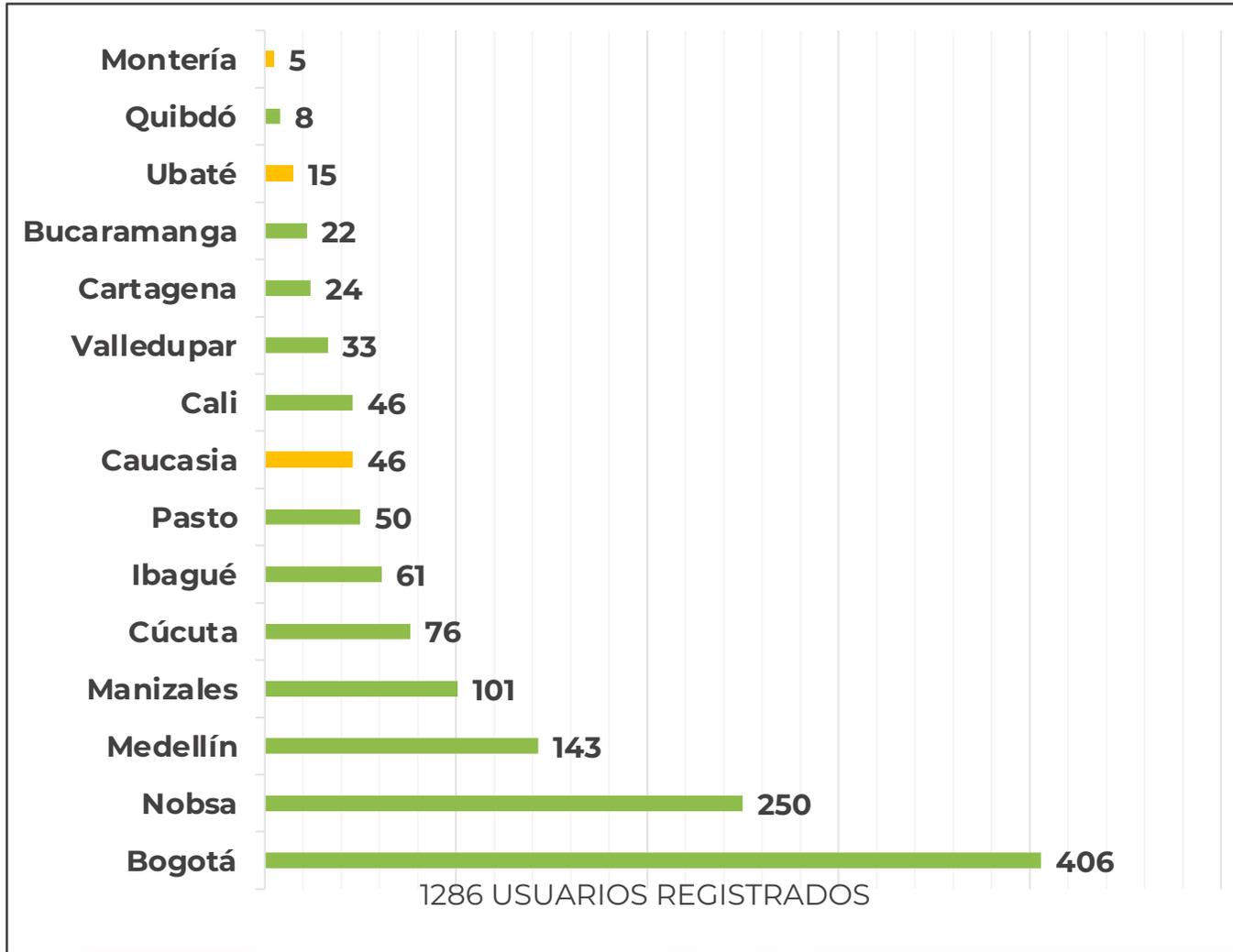
Percepción
de usuario

97,28%



Confianza

Interacciones PAR y PAL



Cifras Telefónico



1,229

Interacciones
atendidas



93,81%

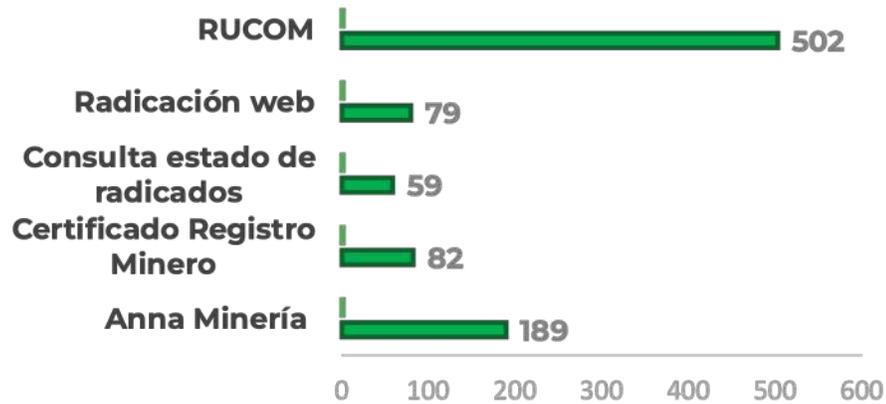
Solución Primer
Contacto

67%



Llamadas
Contestadas vs
entrantes

Tipos de interacciones



95,82%



Satisfacción
de usuario

94,82%



Percepción
de usuario

92,55%



Confianza

Percepción, Satisfacción y Confianza

98,36%



Satisfacción De usuario

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

98,03%



Percepción De usuario

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

96,29%



Confianza

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

Análisis de la Satisfacción

El **98,36%** de los usuarios que calificaron la encuesta de satisfacción en Mayo, escogen “muy satisfecho” a la hora de medir la experiencia.

El canal presencial tiene un 99 % de satisfacción de usuario.
Califican 1,065 personas de 1,286, es decir el 82%

El canal telefónico tiene un 95% de satisfacción de usuario.
Califican 340 personas de 1,229, es decir el 27%

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

La medición del mes de Mayo contiene una muestra que va aumentando en la medida en la que la capacidad del canal se estabiliza en 4 gentes y 1 lider.

Análisis de la Percepción

El **98,03%** de los usuarios que calificaron la encuesta de percepción en mayo, 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 98 % de percepción.
Califican 1,065 personas de 1,286, es decir el 82%

El canal telefónico tiene una percepción del 94%.
Califican 309 personas de 1,229, es decir el 25%

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

Análisis de la Confianza

El **96,29%** 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 1,065 personas de 1,286, es decir el 82%

La medición de la confianza en la ANM realizada en el canal telefónico fue de 92%.
Califican 282 personas de 1,229 es decir el 22%

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

La medición del mes de mayo muestra una confianza en aumento, es debido a que se van completando los equipos de atención presencial y telefónico y a la gestión de PQRS producto del seguimiento del canal en el marco de la nube sin gestión y tableros.



Entregas De valor



Mayo
GAPCC



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

Entregas de Valor canal Virtual

Mayo

1. 62 interacciones recibidas a través del correo institucional contacto@anm.gov.co para orientación de funcionarios en temas relacionados con radicados
2. Se recibieron, analizaron, consolidaron y se radicaron 1.236 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 8.540 comunicaciones radicadas por los diferentes canales referentes al mes anterior (abril 2024).
4. Se definieron para gestión a las diferentes dependencias de la Entidad 2.710 comunicaciones que ingresaron por el radicador web al GAPCC.
5. 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.
6. Capacitaciones a Grupos y mesas de trabajo con la Vicepresidencias para la preparación de las estrategias de la Entidad con el canal virtual
7. 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.

Entregas de Valor Presencial

Mayo

1. Se efectuó la contratación a partir del 07 de mayo, de 14 colaboradores a través del BPO para el Canal de Atención Presencial, quienes se vinculan a 11 Puntos de Atención Regional y la Sede Central en Bogotá.
2. El día 08 de mayo, se sostuvo reunión con la totalidad del equipo de atención del GAPCC y la coordinación del mismo, a fin de establecer las metas y criterios para dar cumplimiento al protocolo de atención de la Entidad.
3. Se sostuvo reunión con el equipo de atención presencial el día 09 de mayo, para establecer directrices para la atención a la ciudadanía, en aras de dar cumplimiento al protocolo de atención y conseguir la satisfacción de los usuarios.
4. En el marco de la actualización de procesos y capacitación del personal, el día 10 de mayo, se efectuó capacitación sobre Inscripción y Renovación del RUCOM, programada y efectuada por parte del GAPCC.
5. Dentro del proceso de fortalecimiento del dominio de los tramites y servicios, en aras de entregar respuestas en primer contacto a la ciudadanía, se entregó capacitación por parte del Grupo de Contratación Minera, en relación al nuevo procedimiento de audiencias públicas el día 10 de mayo.
6. El día 10 de mayo, el GAPCC se hizo participe de la primera mesa sectorial de servicio al ciudadano, en donde se establecieron estrategias y compromisos para unificar criterios de la atención a la ciudadanía en el sector Minero Energético del país.

Entregas de Valor Presencial

Mayo

7. En el marco de la actualización de procesos y capacitación del personal, el día 14 de mayo, se efectuó capacitación sobre Notificaciones Personales, programada y efectuada por parte del GAPCC.
8. De parte del Punto de Atención en Bogotá, se brindó acompañamiento a la convocatoria para usuarios externos, a la Jornada de Participación Ciudadana “Hablemos de Exportaciones de Carbón”, se asistió al evento el día 15 de mayo, dando recibimiento a los invitados y acompañamiento a la jornada.
9. En el marco de la actualización de procesos y capacitación del personal, el día 16 de mayo, se efectuó capacitación sobre Áreas de Reserva Especial Ley 2250, programada y efectuada por parte del GAPCC.
10. En el marco de la actualización de procesos y capacitación del personal, el día 20 de mayo, se efectuó capacitación sobre Propuestas de Contrato de Concesión, programada y efectuada por parte del GAPCC.
11. Al cierre de las capacitaciones programadas y efectuadas del mes de mayo, se efectuó evaluación mensual al equipo de atención presencial, el día 21 de mayo, se realizó la retroalimentación respectiva dando a conocer los resultados obtenidos y la aclaración de las dudas que se generaron al respecto.
12. A partir del 21 de mayo, se entregó capacitación y directrices para iniciar apoyo a cierres masivos del SGD al Grupo de Regalías y Contraprestaciones Económicas, el cual se efectuó por parte de 12 colaboradores a nivel nacional del equipo de atención presencial, al cierre del 31 de mayo, se logró alcanzar un resultado del 48% de avance en la fase 1 de los cierres masivos con un total de 5463 gestiones realizadas.

Entregas de Valor Presencial

Mayo

13. Se asistió el día 24 de mayo, a la jornada de capacitación de riesgos de corrupción, la cual tiene participación activa por parte del canal presencial, 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.
14. De parte del equipo de atención presencial, se brinda acompañamiento a los proyectos de GAPCC para la vigencia 2024 o vigencias futuras, sobre Video Atención, Plan Anual de Atención al Ciudadano, Lenguaje Claro, Condiciones de Accesibilidad para el Canal de Atención Presencial, Intercambio de Experiencias entre Entidades y Riesgos de Corrupción.
15. Durante el mes de mayo, se sostuvo mesas de trabajo con los líderes del GAPCC de los canales de atención y el BPO Conalcréditos, para validar el avance y la articulación de la implementación de la licitación para los canales de atención presencial y telefónico.
16. 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.
17. Se efectuó seguimiento semanal durante todo el mes de mayo 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 82,81%, donde se evidencia un aumento en la aplicación del 12,06% respecto al mes de abril, el cual obedece a la vinculación nuevamente del equipo de atención presencial en los diferentes puntos a nivel nacional.

GRACIAS



