

Grupo de Atención, Participación Ciudadana y Comunicaciones

*Informe de Servicio y Atención al
Usuario*

Enero 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 Enero



702

Canal
Telefónico



600

Canal
Presencial

3.953

Canal
Virtual

Total
interacciones **5.255**



Consolidado 2024

702



Canal
Teléfono

Enero: 702

600



Canal
Presencial

Enero: 600

3.953

Canal
Virtual

Enero: 3.953

Total **5.255**
interacciones

Cifras Presencial



600

Interacciones
atendidas

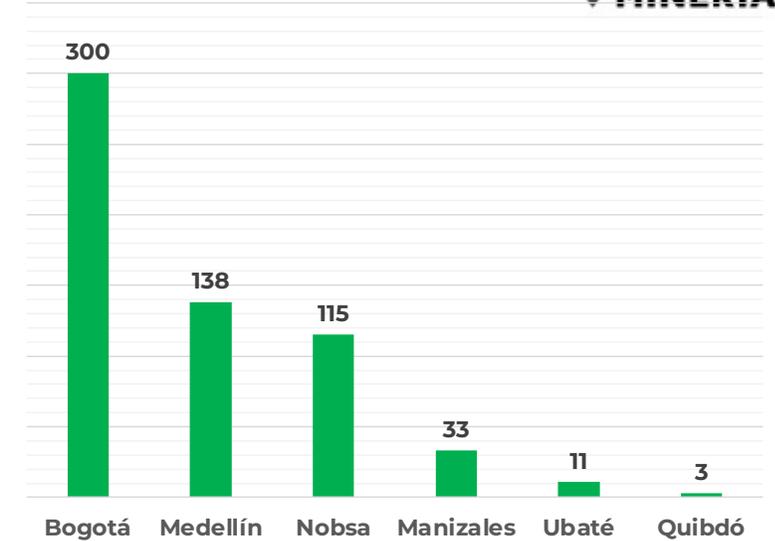


96,0%

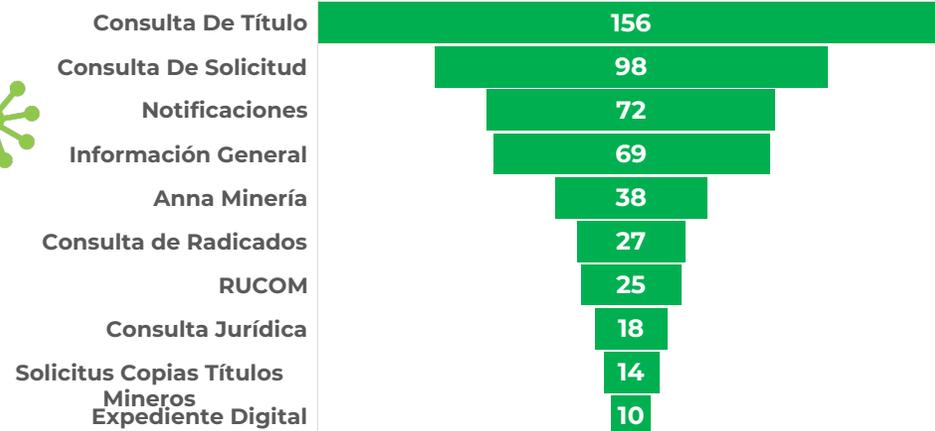
Solución Primer
Contacto

Baja

Interacciones por PAR



Tipos de interacciones



99,4%



Satisfacción
de usuario

Sube

98,4%



Percepción
de usuario

Baja

90,9%



Confianza

Baja

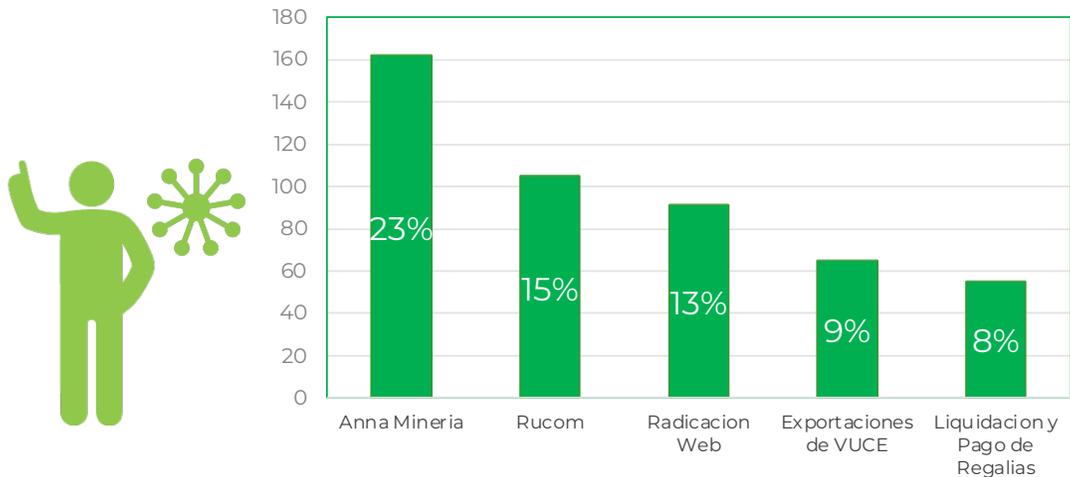
Cifras Telefónico

 **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 Antioquía.

Entregas de Valor Canal Presencial

Enero

1. Se efectuó 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 autorizó 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



GRACIAS



