



Agencia Nacional de Minería



Grupo de Atención, Participación Ciudadana y Comunicaciones

*Informe de Servicio y Atención al
Usuario*

Agosto 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 Agosto

1,322

Canal
Telefónico

1,428

Canal
Presencial

4,790

Canal
Virtual

Total 7.540
interacciones



Consolidado 2024

6.696



Canal
Telefónico

Enero: 702
Febrero: 799
Marzo: 570
Abril 685
Mayo 1,229
Junio 1,085
Julio 1,626
Agosto 1,322

7.440



Canal
Presencial

Enero: 600
Febrero: 1.142
Marzo: 1.000
Abril 988
Mayo 1,286
Junio 1,109
Julio 1,315
Agosto 1,428

28.884

Canal
Virtual

Enero: 3.953
Febrero: 4.348
Marzo: 3.354
Abril 5.221
Mayo 3,946
Junio 3,209
Julio 4,853
Agosto 4,790

Total 50.560
interacciones

Cifras Presencial



1,428

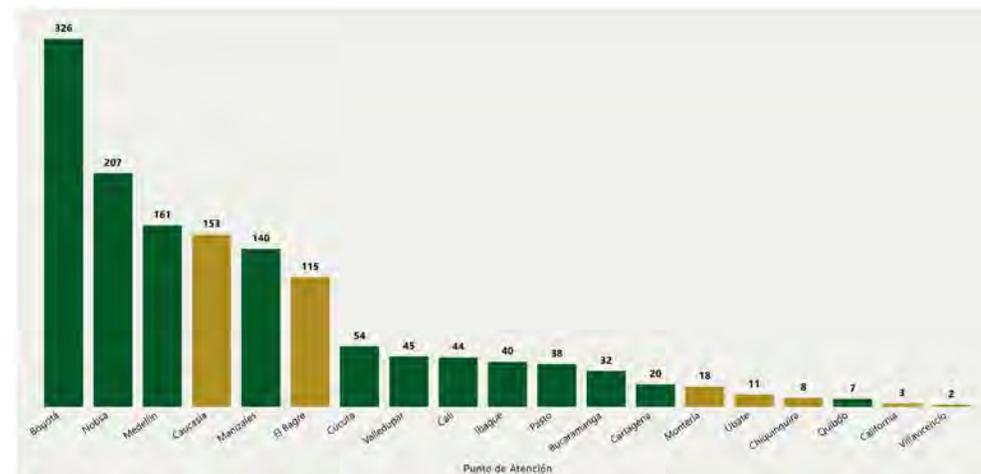
Interacciones
atendidas



91,1%

Solución Primer
Contacto

Interacciones por PAR



Tipos de interacciones



99,7%



Satisfacción
de usuario

98,9%



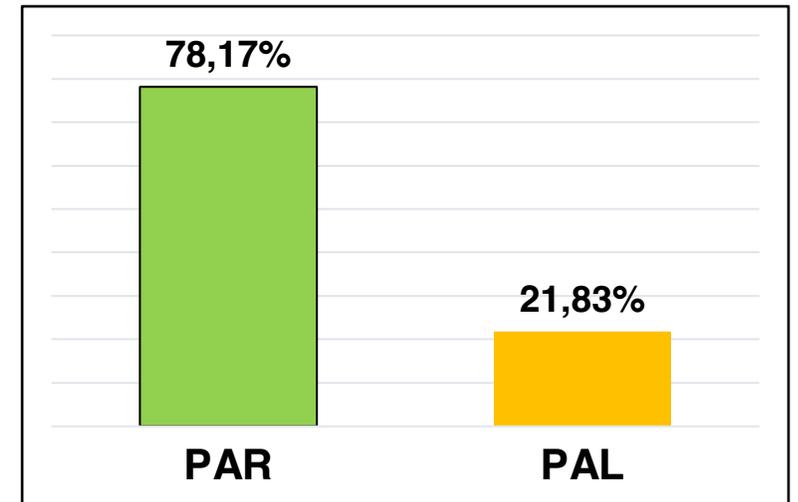
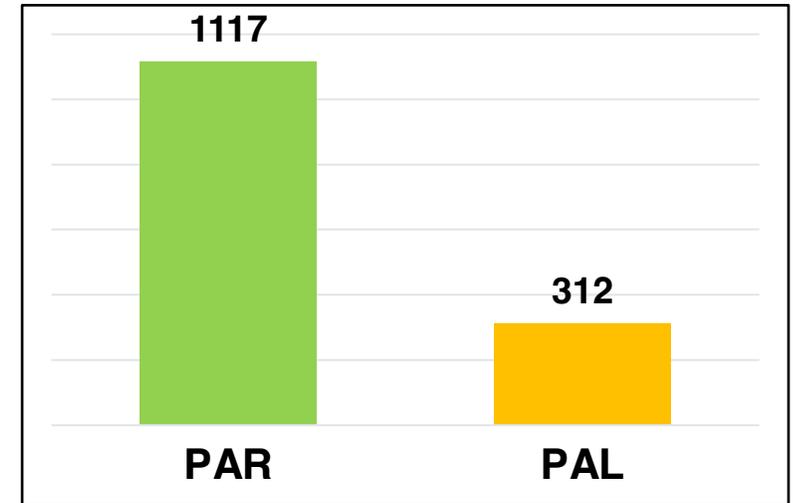
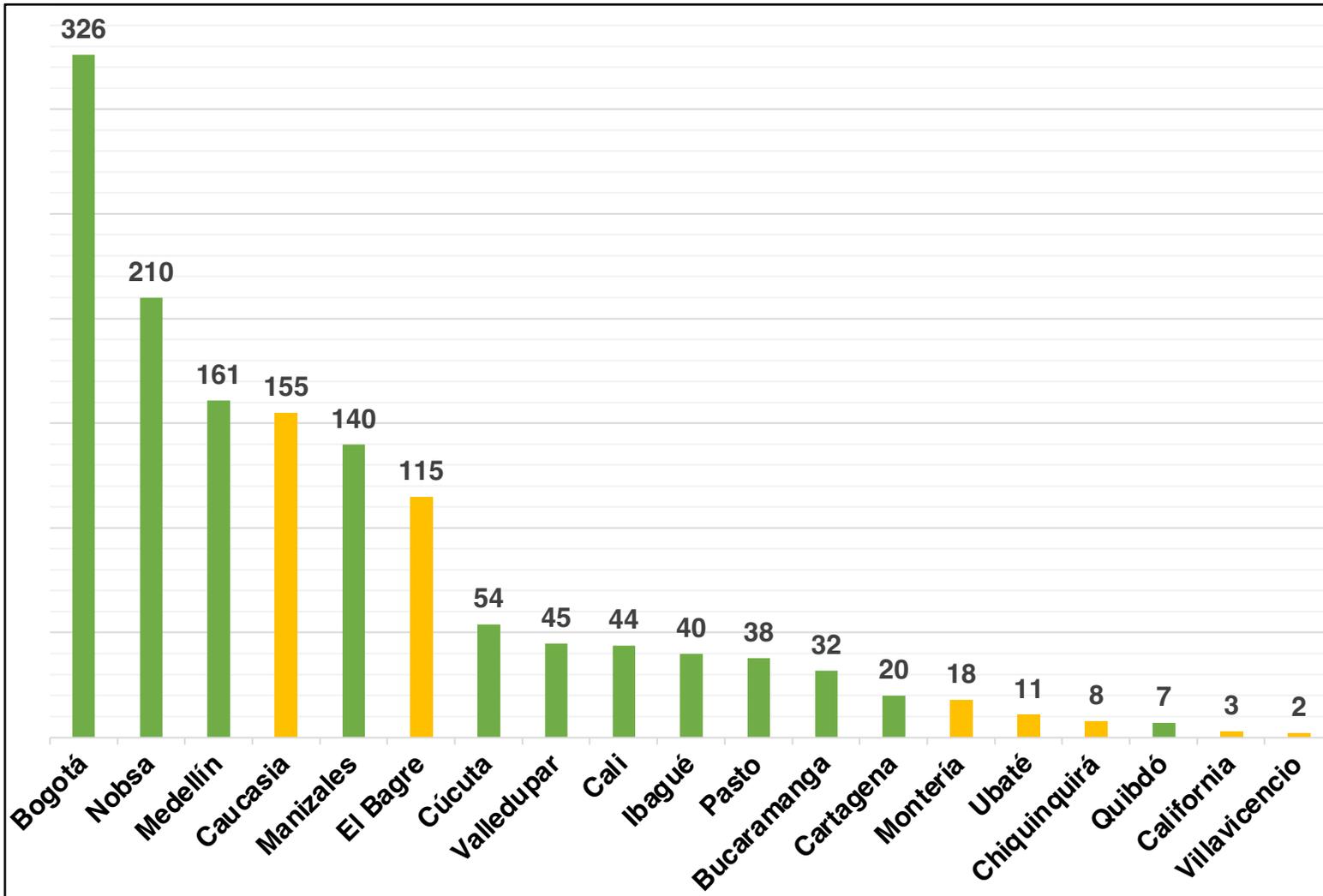
Percepción
de usuario

95,8%



Confianza

Interacciones PAL y PAL



Cifras Telefónico



1,322

Interacciones
atendidas



82,2%

Solución Primer
Contacto

95%



Llamadas
Contestadas vs
entrantes

Tipos de interacciones



92,7%



Satisfacción
de usuario

94,0%



Percepción
de usuario

86,0%



Confianza

Percepción, Satisfacción y Confianza

97,3%



Satisfacción De usuario

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

97,5%



Percepción De usuario

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

95,8%



Confianza

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

Análisis de la Satisfacción

El **97,3%** de los usuarios que calificaron la encuesta de satisfacción en Agosto, escogen “muy satisfecho” a la hora de medir la experiencia.

El canal presencial tiene un 99 % de satisfacción de usuario.
Califican la satisfacción el 91,5 de las personas atendidas en el mes.

El canal telefónico tiene un 92% de satisfacción de usuario.

El canal virtual tiene un 100% de satisfacción de usuario. Califican 4 personas.

La medición del mes de Agosto contiene una muestra producto del aumento en las interacciones del canal telefónico y en la cantidad de encuestas realizadas en el canal presencial. Se debe aumentar las calificaciones en el canal virtual

Análisis de la Percepción

El **97,5%** de los usuarios que calificaron la encuesta de percepción en Agosto, 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 1,288 personas de 1,428 es decir el 90%

El canal telefónico tiene una percepción del 94%.

El canal virtual tiene una percepción del 100%.
Se registran solo 4 encuestas para este canal

La medición del mes de Agosto contiene una muestra producto del aumento en las interacciones del canal telefónico y en la cantidad de encuestas realizadas en el canal presencial. Se debe aumentar las calificaciones en el canal virtual

Análisis de la Confianza

El **95%** 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 95 % de confianza.
Califican 1,288 personas de 1,428 es decir el 90%

La medición de la confianza en la ANM realizada en el canal telefónico fue de 86%.

El canal virtual tiene una percepción del 100%. Se registran solo 4 encuestas para este canal

La medición del mes de Agosto contiene una muestra producto del aumento en las interacciones del canal telefónico y en la cantidad de encuestas realizadas en el canal presencial. Se debe aumentar las calificaciones en el canal virtual



Entregas De valor



Agosto
GAPCC



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

Entregas de Valor canal Virtual

Agosto

1. Se realizaron 26 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 1.272 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 7.083 comunicaciones radicadas por los diferentes canales referentes al mes anterior (julio 2024).
4. Se definieron para gestión a las diferentes dependencias de la Entidad 2.578 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 internos de la Entidad en el correcto manejo del Sistema de Gestión Documental.
7. Mesas de trabajo con los equipos GSA y OTI para la planeación y ejecución en los diferentes proyectos: Operatividad de correos institucionales, Requerimientos ajustes Sistema de Gestión Documental

Entregas de Valor canal Telefónico

Agosto

1. Se realizó seguimiento a los radicados reportados por el canal telefónico para las solicitudes de PQRS, evidenciando que han disminuido los requerimientos del canal y se ha mejorado significativamente la respuesta de las áreas, brindando así una mejor satisfacción del usuario, ya que se evidencia que los enlaces revisan nuestras comunicaciones, asignando y validando la trazabilidad de cada caso, trabajando en pro de mejorar las respuestas hacia los usuarios.
2. La atención empática y la orientación paso a paso en los trámites digitales de la entidad se han convertido en el mayor atributo de satisfacción con los usuarios, ya que ellos buscan una guía para poder resolver sus procesos, así que día a día se trabaja en pro de mejorar este ítem con el fin de poder dar soluciones en primer contacto.
3. Se realizan monitoreos de calidad a cada uno de los asesores, evidenciando las oportunidades de mejora que se pueden implementar en el canal con el fin de mejorar la experiencia de servicio brindada. Para ello se tiene en cuenta una matriz en la cual se califica la información brindada.
4. Durante el 2024 se han venido implementando distintas estrategias en las cuales se pudieran direccionar la mayor cantidad de usuarios a calificar nuestro servicio a través de la encuesta de satisfacción, y este resultado se empieza a evidenciar durante este mes de agosto, en el cual podemos observar que el 86% de los usuarios atendidos calificaron la encuesta.

Entregas de Valor canal Presencial

Agosto

- El día 01 de agosto se asistió a reunión preparatoria para el Festival Juntémonos en el municipio de Santa Rosa del Sur, programada por parte del Departamento de Función Pública.
- El día 02 de agosto, se celebró la inauguración del PAL Villavicencio, en compañía del presidente de la ANM y funcionarios de la Gobernación del Meta, buscando acercar a la entidad a los mineros de esta región del Meta.
- Se efectuó la reunión mensual de revisión de indicadores del canal presencial el día 08 de agosto, en donde se dieron a conocer los resultados obtenidos durante el mes de julio y las metas propuestas para el siguiente mes.
- Los días 10 y 11 de agosto, de parte del equipo de atención presencial en Bogotá, se asistió al Festival Juntémonos efectuado en el municipio de Santa Rosa del Sur Bolívar, en donde se dio a conocer la oferta institucional a la ciudadanía, se asistió a mesas de trabajo para tratar la problemática minera de la región y se efectuó una avanzada preparatoria para el evento ANM más cerca al territorio a llevar a cabo en este municipio.
- El día 15 de agosto, se asistió a la primera sesión en conjunto con el Departamento de Función Pública, para elaboración de documento de Lenguaje Claro, en donde se tuvo una asistencia activa de parte de colaboradores del canal de atención presencial.
- El día 20 de agosto, se sostuvo mesa de trabajo para validar los avances de la actualización del Protocolo de Atención de la Entidad.
- De parte del Grupo de Control a la Producción, se recibió capacitación al equipo de atención de la Entidad, sobre la nueva plataforma habilitada para los requerimientos de esta nueva obligación, el día 20 de agosto.

Entregas de Valor canal Presencial

Agosto

- Los días 22 y 23 de agosto, se llevo a cabo el evento ANM más cerca al territorio en el municipio de Santa Rosa del Sur, en donde se tuvo presencia de la entidad y se atendió el stand de atención al usuario, para resolver los requerimientos de la ciudadanía de este territorio.
- El día 22 de agosto, se celebro la inauguración del PAL Santa Rosa del Sur, en compañía del presidente de la ANM y el Alcalde municipal de Santa Rosa, buscando acercar a la entidad a los mineros de esta región del Sur de Bolívar.
- En proceso de capacitación al nuevo personal, se asignó como plan padrino al colaborador del PAR Ibagué, para brindar inducción sobre los diferentes trámites y servicios de la Entidad a la colaborada del PAL Villavicencio y Santa Rosa del Sur.
- Dentro del marco de las capacitaciones a los colaboradores, los días 01, 08, 14 y 15 de agosto, se brindaron capacitaciones sobre PCC, PCCD, RUCOM, ARES, Formalización Minera y Notificaciones, a las colaboradoras de los PAL Villavicencio y El Bagre.
- El día 23 de agosto, el equipo de atención presencial asistió a la capacitación de Riesgos de Corrupción, en la cual se tiene participación activa de parte de la colabora del PAL Ubaté en la elaboración de las presentaciones que se entregan al equipo del GAPCC.
- 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.



Agencia Nacional de Minería

