



Agencia
Nacional de Minería



Grupo de Atención, Participación Ciudadana y Comunicaciones

*Informe de Servicio y Atención al
Usuario
Julio 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 Julio

1,626

Canal
Telefónico

1,315

Canal
Presencial

4,853

Canal
Virtual

Total 7.794
interacciones





Consolidado 2024

6.696



Canal
Telefónico

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



7.440

Canal
Presencial

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

28.884

Canal
Virtual

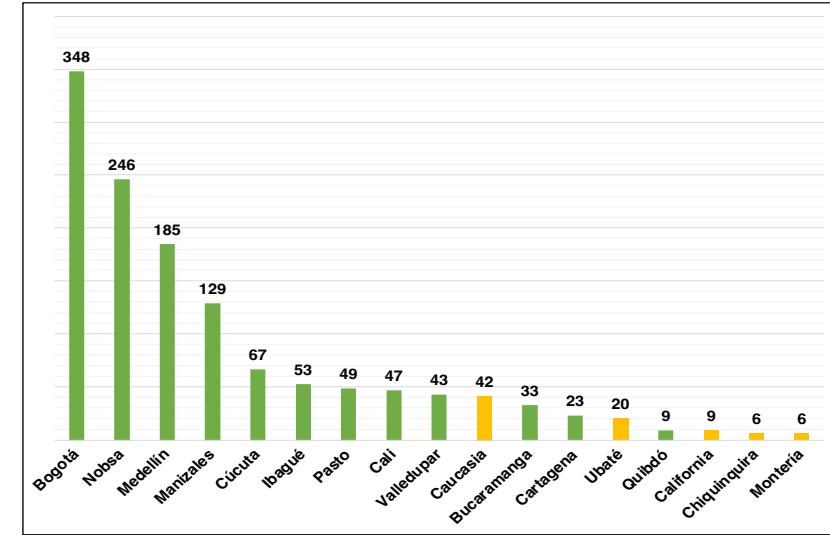
Enero: 3.953
Febrero: 4.348
Marzo: 3.354
Abril 5.221
Mayo 3,946
Junio 3,209
Julio 4,853

Total 43.020
interacciones

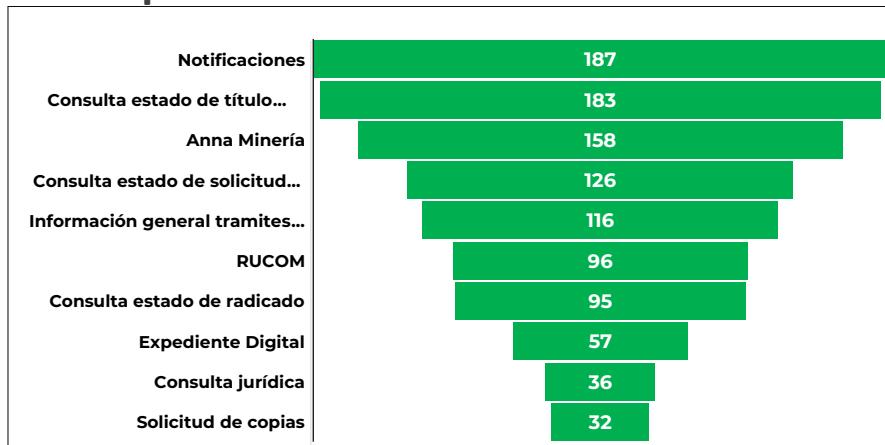
Cifras Presencial



Interacciones por PAR



Tipos de interacciones



99,6%



Satisfacción de usuario

99,0%



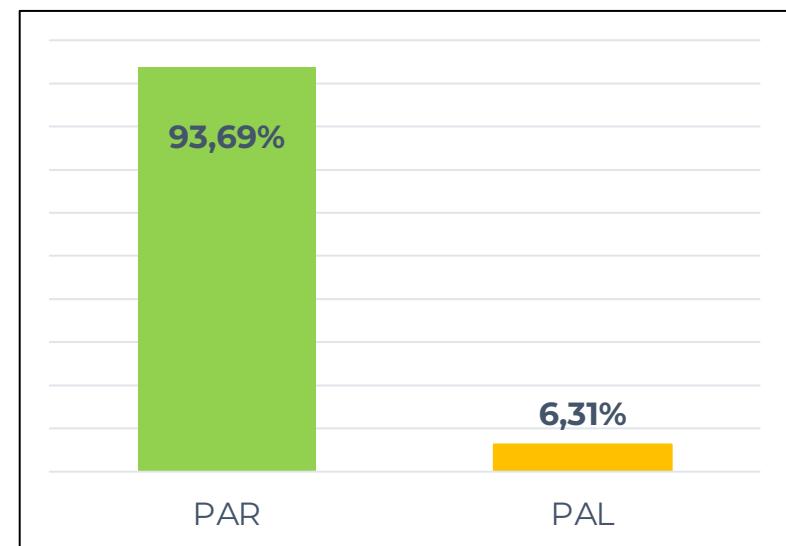
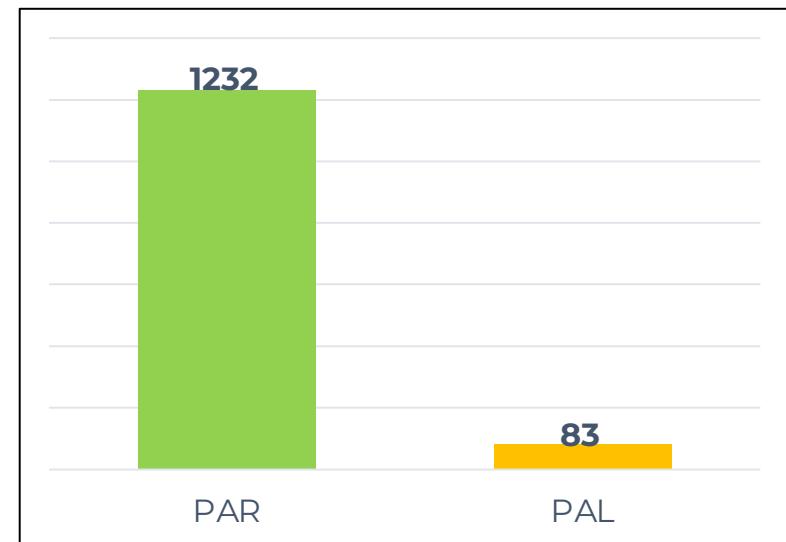
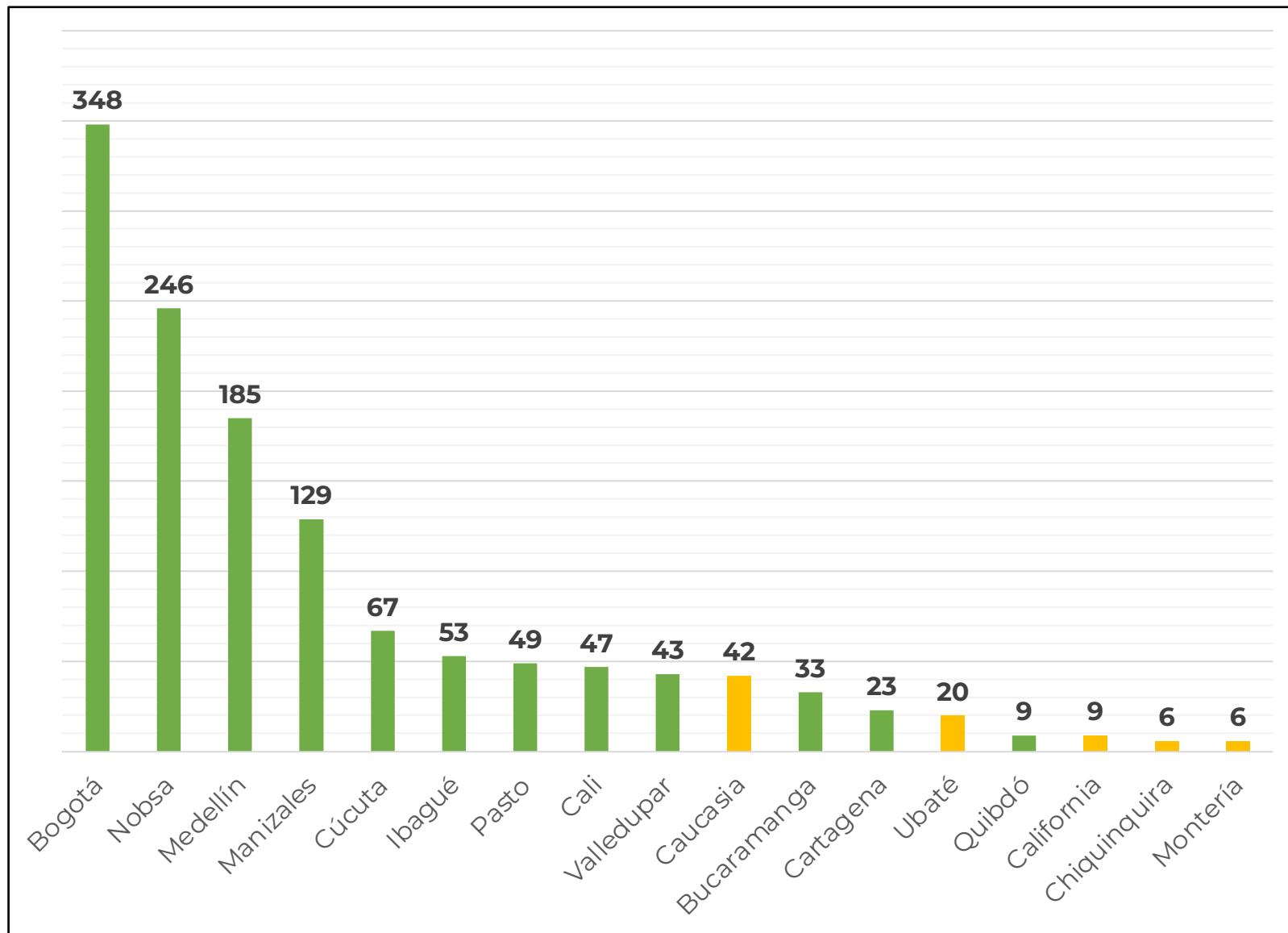
Percepción de usuario

96,3%



Confianza

Interacciones PAR y PAL



Cifras Telefónico

 **1,626**
Interacciones atendidas

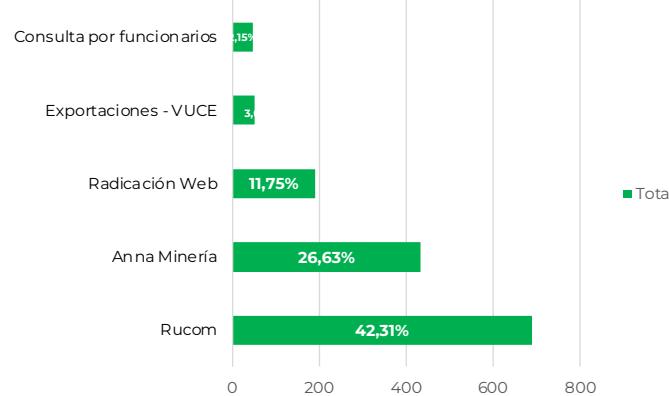
 **81,7%**
Solución Primer Contacto

88%



Llamadas
Contestadas vs entrantes

Tipos de interacciones



94,9%



Satisfacción de usuario

97,1%



Percepción de usuario

90,1%



Confianza

Percepción, Satisfacción y Confianza

98,0%



Satisfacción De usuario

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

98,4%



Percepción De usuario

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

94,5%



Confianza

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

Análisis de la Satisfacción

El **98,0%** de los usuarios que calificaron la encuesta de satisfacción en Julio, escogen "muy satisfecho" a la hora de medir la experiencia.

El canal presencial tiene un 99 % de satisfacción de usuario.
Califican 1,246 personas de 1,315, es decir el 94%

El canal telefónico tiene un 94% de satisfacción de usuario.
Califican 625 personas de 1,626, es decir el 38%

Responden la encuesta en promedio el 66% de los usuarios reales atendidos:

La medición del mes de Julio contiene una muestra producto del aumento en las interacciones del canal telefónico y en la cantidad de encuestas realizadas en el canal presencial.

Análisis de la Percepción

El **98,4%** de los usuarios que calificaron la encuesta de percepción en julio, 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 99 % de percepción.
Califican 1,246 personas de 1,315 es decir el 94%

El canal telefónico tiene una percepción del 97%.
Califican 564 personas de 1,626, es decir el 34%

Responden la encuesta en promedio el 64% de los usuarios reales atendidos, aumenta en un 3%

Análisis de la Confianza

El **94,5%** 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 96 % de confianza.
Califican 1,246 personas de 1,315 es decir el 94%

La medición de la confianza en la ANM realizada en el canal telefónico fue de 91%.
Califican 529 personas de 1,626 es decir el 32%

Responden la encuesta en promedio el 63% de los usuarios reales atendidos: Aumenta en 3 puntos.

La medición del mes de Julio muestra una confianza estable, esto 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

Julio

GAPCC

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

Entregas de Valor canal Virtual

Julio

1. Se realizaron 40 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 1.689 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 4.843 comunicaciones radicadas por los diferentes canales referentes al mes anterior
4. Se definieron para gestión a las diferentes dependencias de la Entidad 3.164 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. Mesas de trabajo con los equipos GSA y OTI para la planeación y ejecución en los diferentes proyectos: Nube sin gestión, Cierres Manuales, Operatividad de correos institucionales.
7. Se entregaron los documentos relacionados con la actualización del procedimiento de Gestión de PQRS versión 5 al área encargada para continuar con el trámite de radicación.

Entregas de Valor canal Presencial

Julio

1. El día 03 de julio, se sostuvo reunión con el equipo de atención presencial, para dar a conocer los resultados en los indicadores del mes de junio, las metas y compromisos adquiridos para el mes de julio.
2. El día 05 de julio, se asistió a reunión con el Grupo de Control a la Producción de la VSC y colaboradores del canal de atención telefónico y presencial, a fin de establecer guion de llamadas de salida para convocar a usuarios a capacitación presencial, sobre este trámite; adicionalmente, se estableció procedimiento para escalar los casos en los que se requiera apoyo del Grupo de Control a la Producción, a fin de dar respuestas de fondo a la ciudadanía respecto a este tema.
3. Asistencia a mesa de trabajo el día 05 de julio, para validar el procedimiento de Atención Integral y Servicios a Grupos de Interés, a fin de establecer los cambios o actualizaciones que se deben implementar de cara al canal de atención presencial, conforme al protocolo de atención con el que actualmente cuenta la Entidad.
4. Se sostuvo reunión para validar los avances sobre la implementación del proyecto de video atención, el cual se está liderando por parte de colaboradores del canal presencial el día 08 de julio.
5. El día 12 de julio, de parte del canal presencial se asistió a reunión virtual con el Departamento de Función Pública y demás entidades, para conocer los resultados de la evaluación del Juntémonos en Tierralta Córdoba y generar alistamiento para el evento en Santa Rosa del Sur Bolívar que se llevará a cabo en el mes de agosto.
6. El día 16 de julio, se asistió a reunión en colaboración con el Departamento de Función Pública, y los diferentes canales de atención de la Entidad para establecer plan de trabajo de proyecto lenguaje claro.

Entregas de Valor canal Presencial

Julio

7. En el marco del acercamiento al territorio, el día 18 de julio, de parte del canal presencial, se asistió a jornada interinstitucional en el municipio de Ataco Tolima, para brindar asistencia a los mineros de subsistencia de la región para el registro, ingreso e inscripción en el programa GENESIS.
8. El día 24 de julio, se celebro la inauguración del PAL Chiquinquirá, en compañía del presidente de la ANM, el Alcalde del Municipio y el Director de la Corporación Autónoma Regional, buscando acercar a la entidad a los mineros de esta región de Boyacá.
9. El día 25 de julio, se asistió en conjunto con la coordinación del GAPPCC y líderes del equipo, a la auditoría interna sobre el procedimiento de atención integral a grupos de interés de cara al Sistema Integrado de Gestión de la Entidad; de igual manera al finalizar la auditoría, se asistió a reunión para evaluar los hallazgos de la misma y las acciones a seguir para subsanar los mismos, de cara a la auditoria interna que se tendrá en el mes de septiembre.
10. 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 Chiquinquirá.
11. Dentro del marco de las capacitaciones a los colaboradores, los días 10, 24, 30 y 31 de julio, se brindaron capacitaciones sobre PCC, PCCD, RUCOM, ARES, Formalización Minera y Notificaciones, a las colaboradoras de los PAL California y Chiquinquirá.
12. Durante el mes de julio, se asistió a diferentes mesas de trabajo, para validar los avances del tablero de control, que busca proveer datos de los indicadores de los diferentes canales de atención, en tiempo real y con el análisis respectivo, en aras de atender de manera oportuna las necesidades de la atención de cara a la ciudadanía.

Entregas de Valor canal Presencial

Julio

13. En el mes de julio, el equipo de atención presencial, brindó apoyo permanente a la campaña interna y externa del radicador web, brindando a los usuarios atendidos información de primera mano, sobre los canales de radicación; así mismo, se brindaron capacitaciones a los demás funcionarios y contratistas de los PARES, para dar a conocer la campaña y la funcionalidad de los canales de atención de la Entidad.

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. 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.

16. Se efectuó seguimiento semanal durante todo el mes de julio 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 94,75%, donde se evidencia un aumento en la aplicación del 7,1% respecto al mes de junio.



Agencia
Nacional de Minería

