



# Agencia Nacional de Minería



# Grupo de Atención, Participación Ciudadana y Comunicaciones

Informe de Servicio y Atención al Usuario /  
III Trimestre

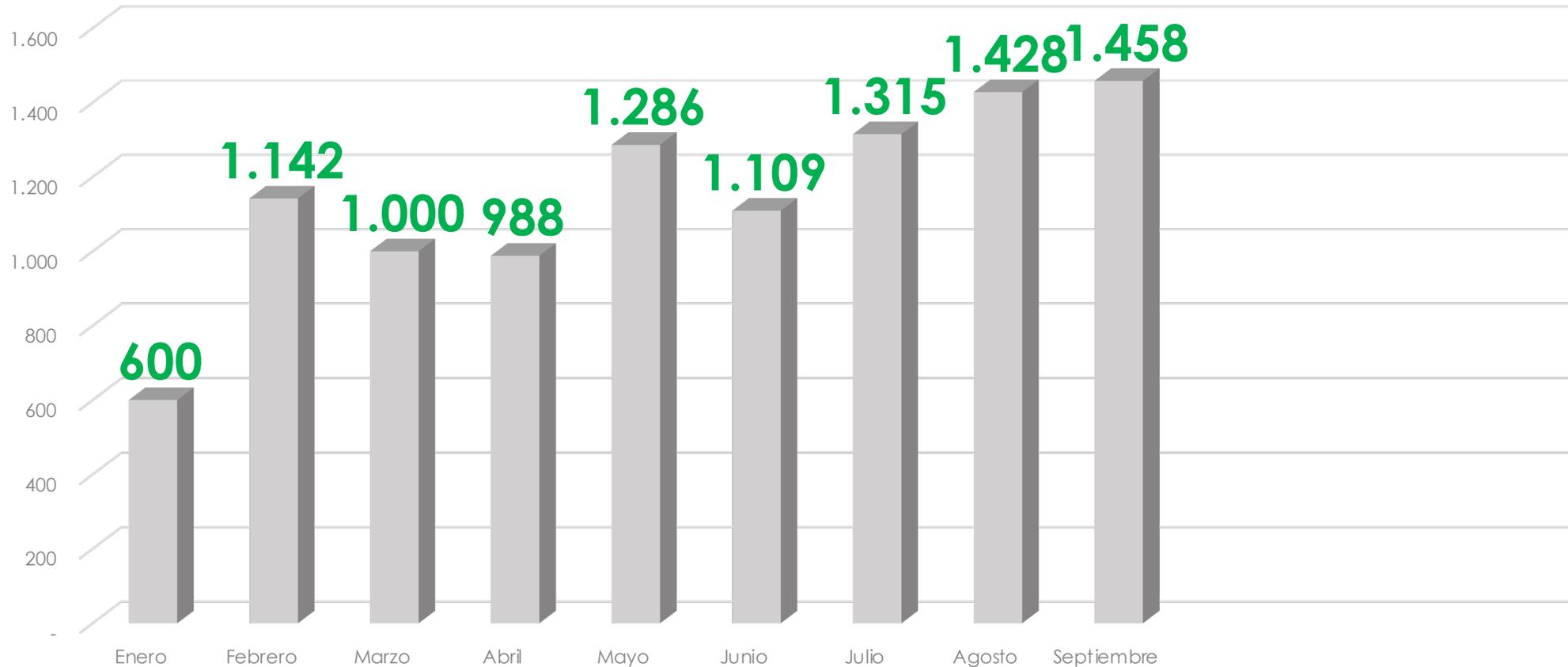
**Julio, Agosto y Septiembre 2024**



**Comunidades  
usuarios  
Canales  
De atención**

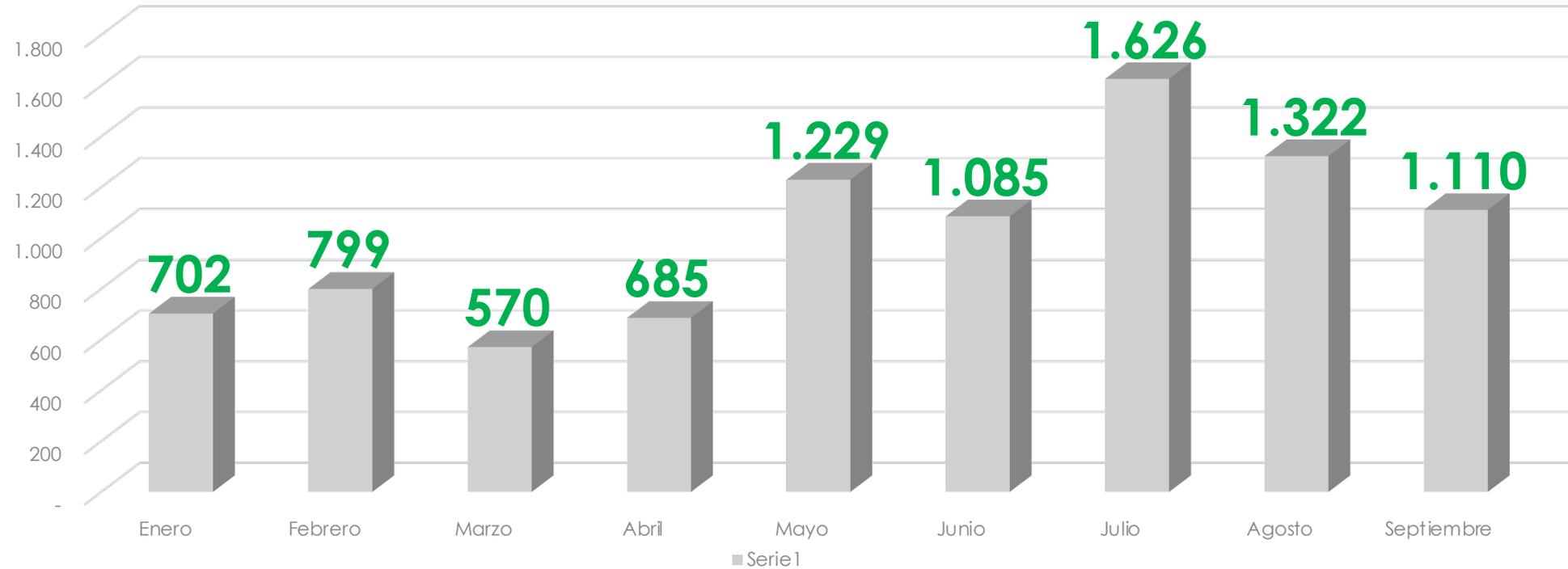
**Presencial  
Telefónico  
Virtual**

# Canal Presencial



**Total**  
interacciones **10.326**

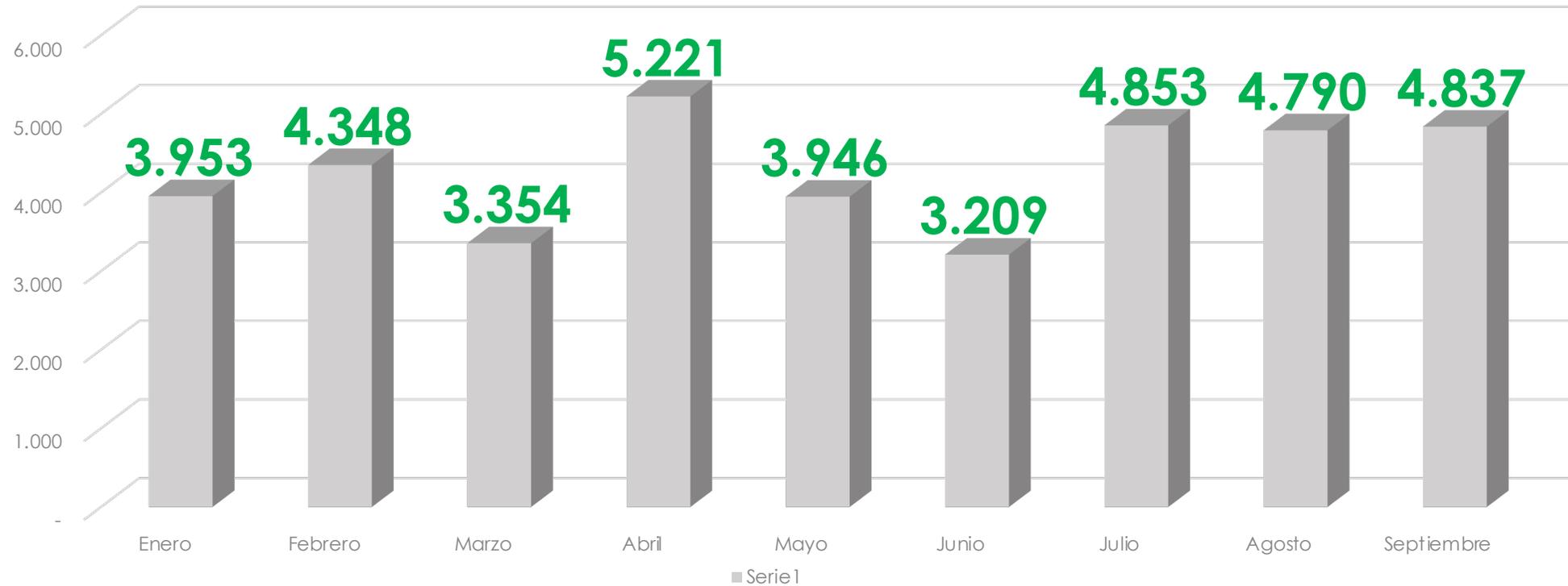
# Canal Telefónico



**Total**  
interacciones **9.128**

# Canal Virtual

Radicador WEB y correos: contáctenos  
y notificaciones judiciales



**Total**  
interacciones **38.511**

# Consolidado 2024

**9.128** 

Canal  
Telefónico

Enero: 702  
Febrero: 799  
Marzo: 570  
Abril 685  
Mayo 1,229  
Junio 1,085  
Julio 1,626  
Agosto 1,322  
Septiembre 1,110

  
**10.326**

Canal  
Presencial

Enero: 600  
Febrero: 1.142  
Marzo: 1.000  
Abril 988  
Mayo 1,286  
Junio 1,109  
Julio 1,315  
Agosto 1,428  
Septiembre 1,458

**38.511**

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  
Septiembre 4,837

**Total 57.965**  
interacciones

## III Trimestre 2024

---

### Satisfacción

**97,62%**

Satisfacción  
De usuario

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

### Percepción

**98,02%**

Percepción  
De usuario

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

### Confianza

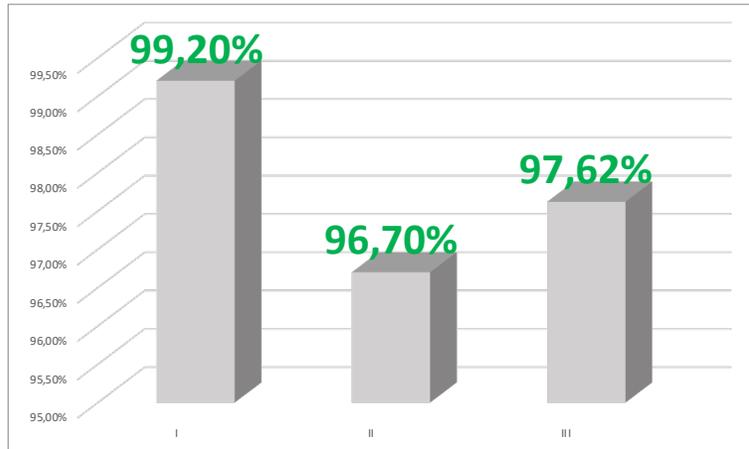
**94,07%**

Percepción  
De usuario

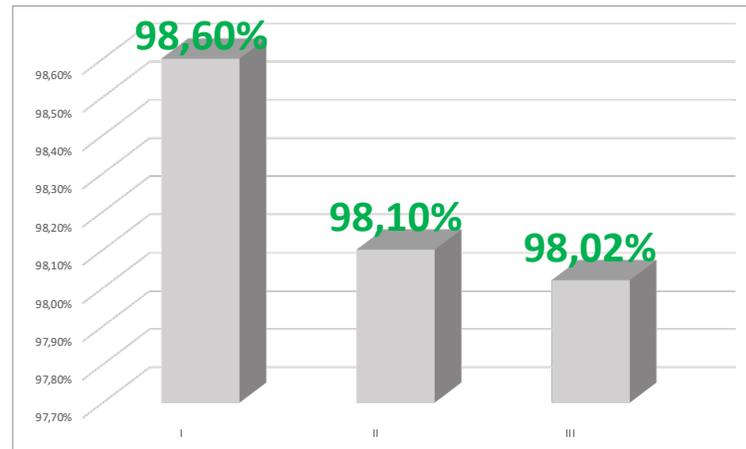
Busca identificar entre los diferentes grupos de interés el grado de confianza de los usuarios en la Entidad.

# I, II Y III Trimestre 2024

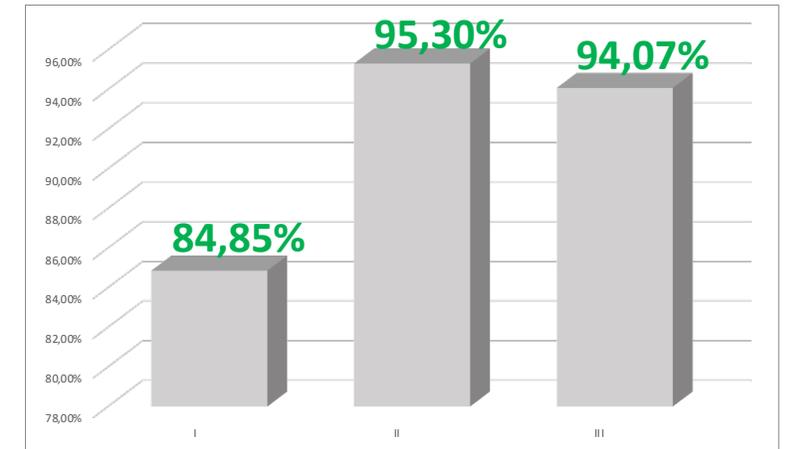
## Satisfacción



## Percepción

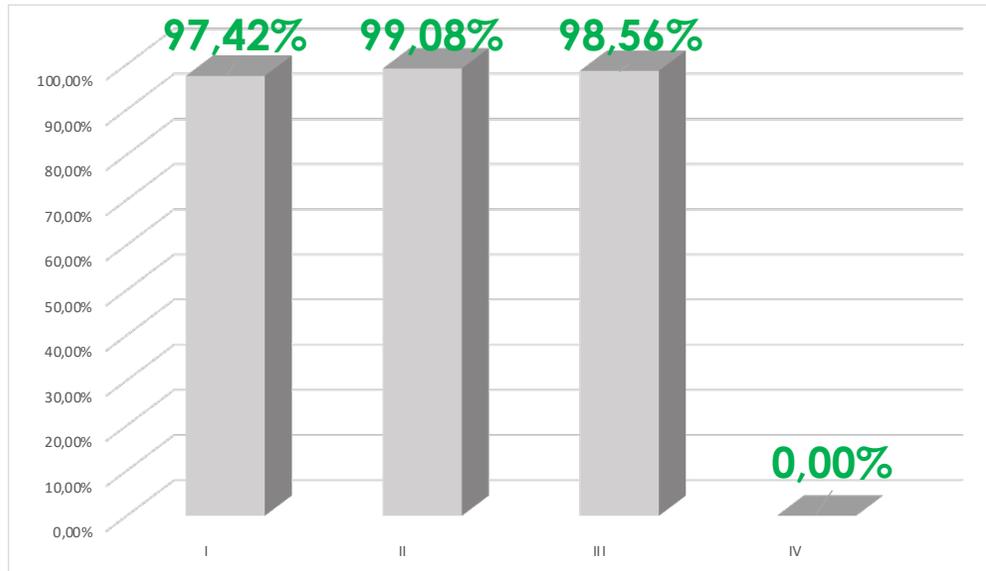


## Confianza



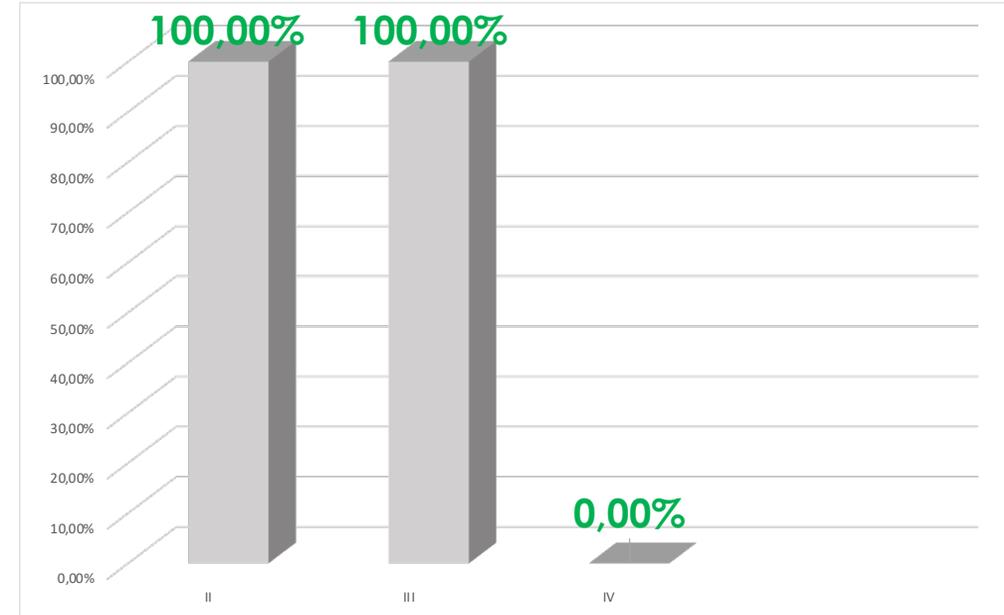
# I, II Y III Trimestre 2024

## Disponibilidad



% del tiempo disponible de los canales vs lo proyectado

## Cobertura



1 canal digital nuevo cada trimestre (Chatbot, Sms-Mailing)

# 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



**1,315**

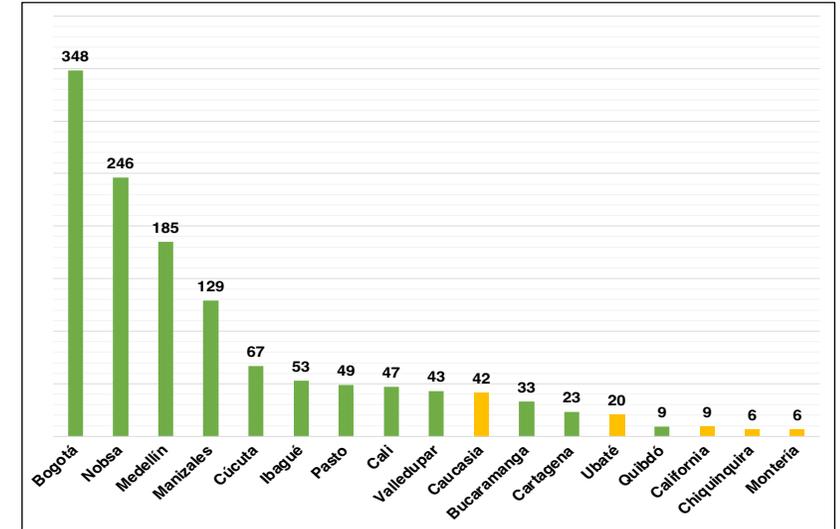
Interacciones  
atendidas



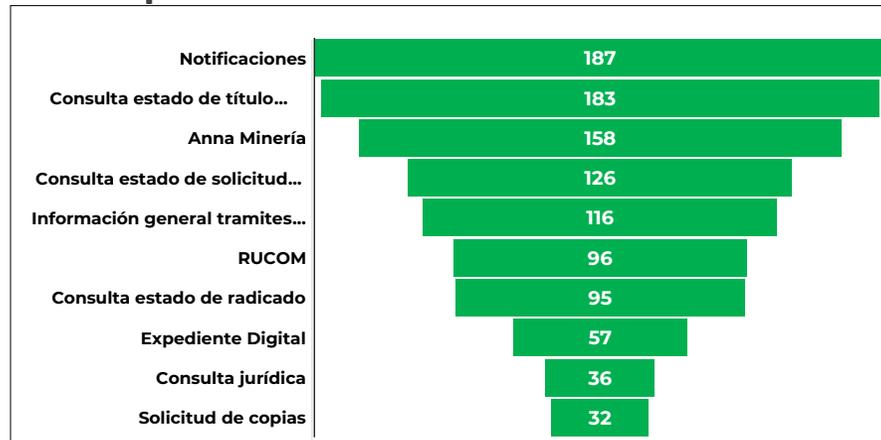
**90,04%**

Solución Primer  
Contacto

## Interacciones por PAR



## Tipos de interacciones



**99,6%**



Satisfacción  
de usuario

**99,0%**



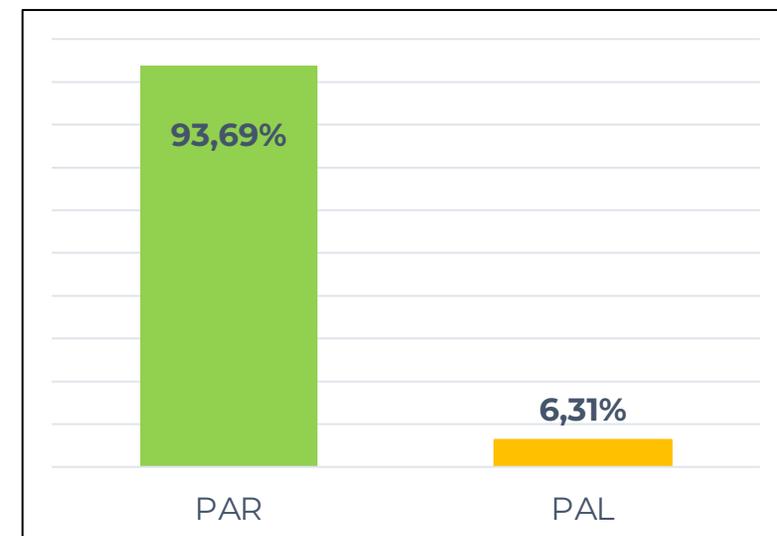
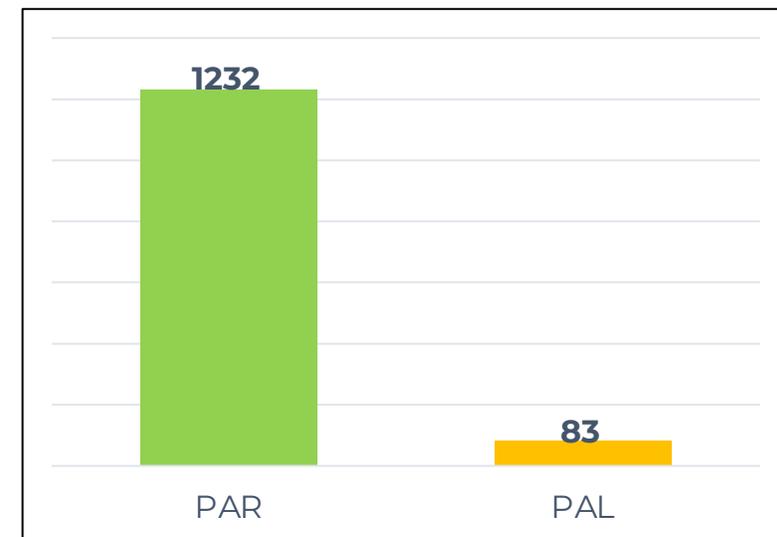
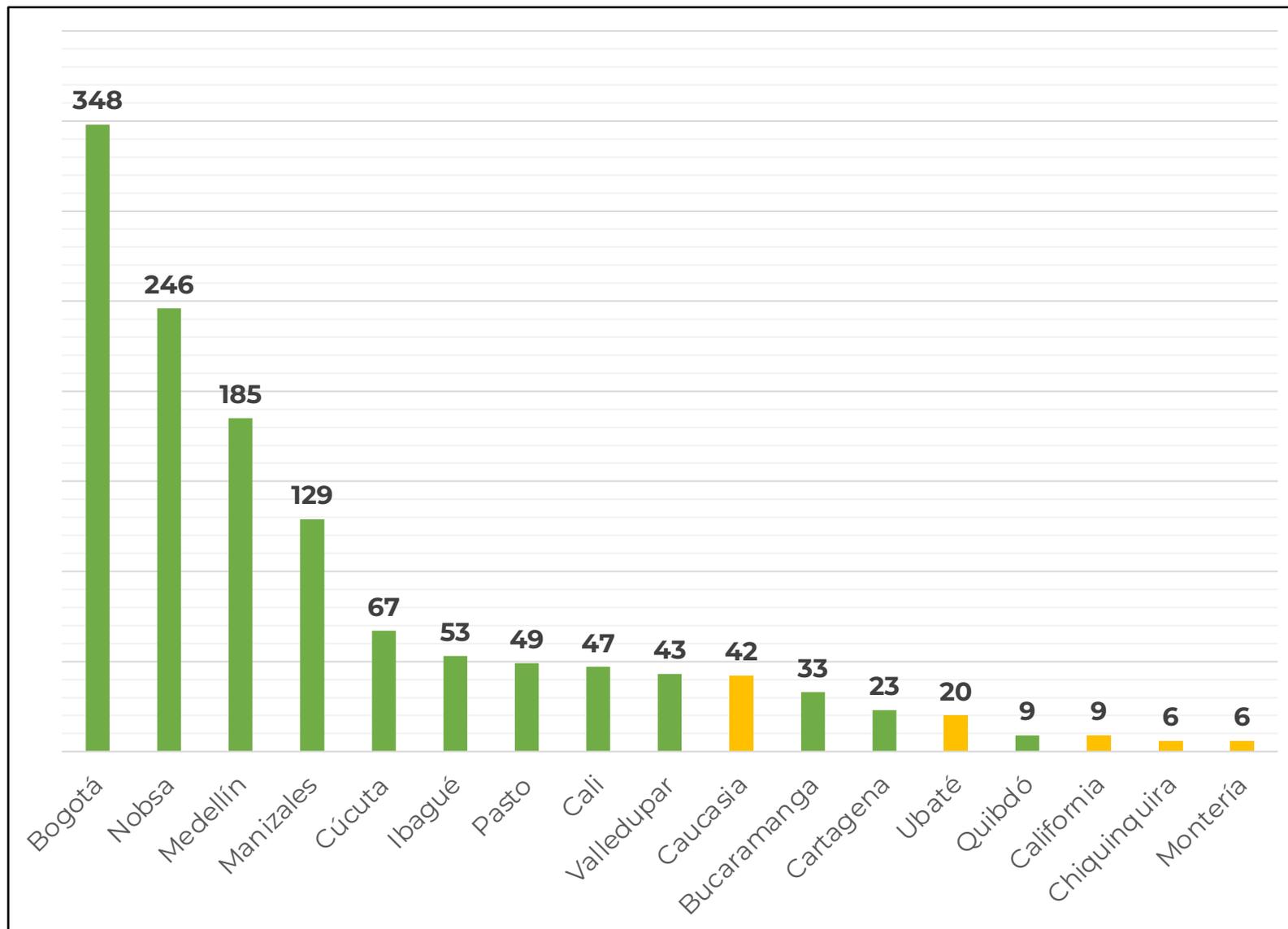
Percepción  
de usuario

**96,3%**



Confianza

## Interacciones PAR y PAL



## Cifras Telefónico



1,626

Interacciones  
atendidas



81,7%

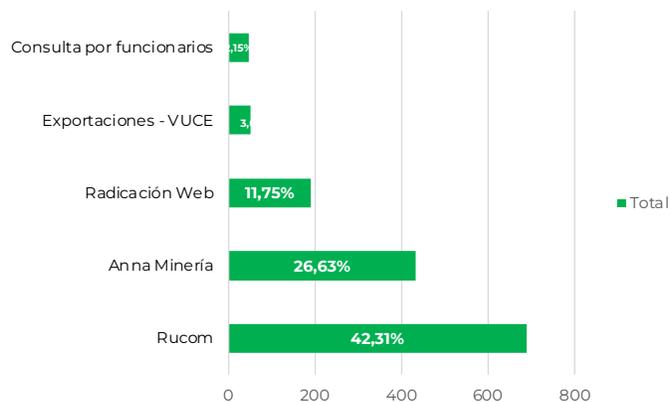
Solución Primer  
Contacto

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 recibieron, analizaron, consolidaron y se radicaron 1.689 comunicaciones que ingresaron por el correo contacto@anm.gov.co se remitieron los respectivos documentos a las 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 celebró 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 GAPPC 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 auditoría 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 colaboradora 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.

# 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

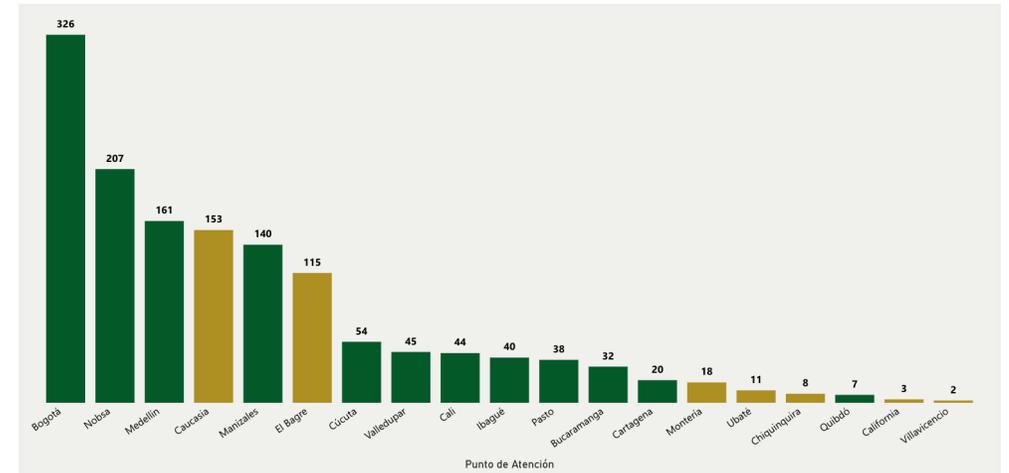
Interacciones  
atendidas



91,1%

Solución Primer  
Contacto

## Interacciones por PAR



## Tipos de interacciones

### Tramites



99,7%



Satisfacción  
de usuario

98,9%



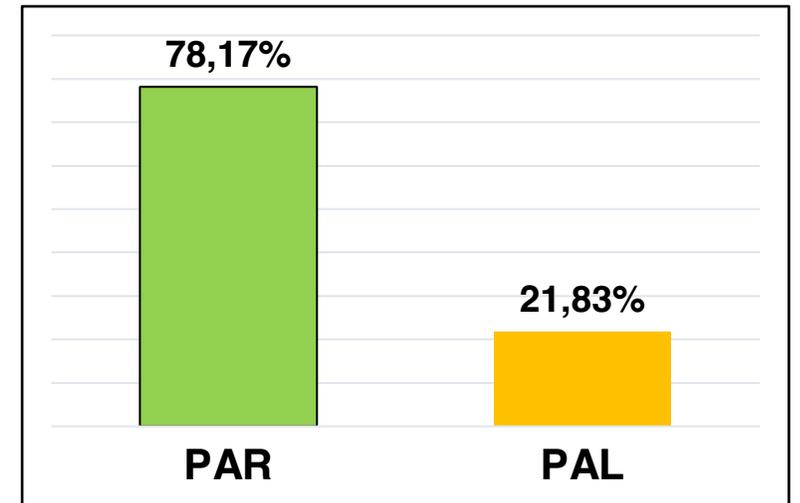
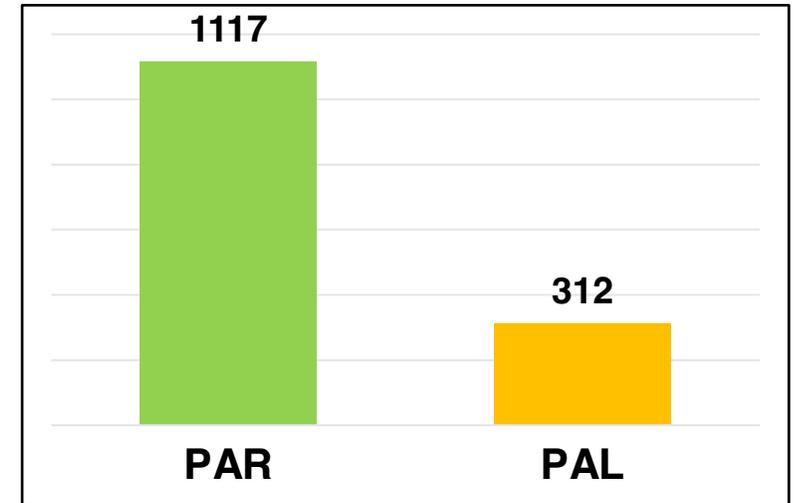
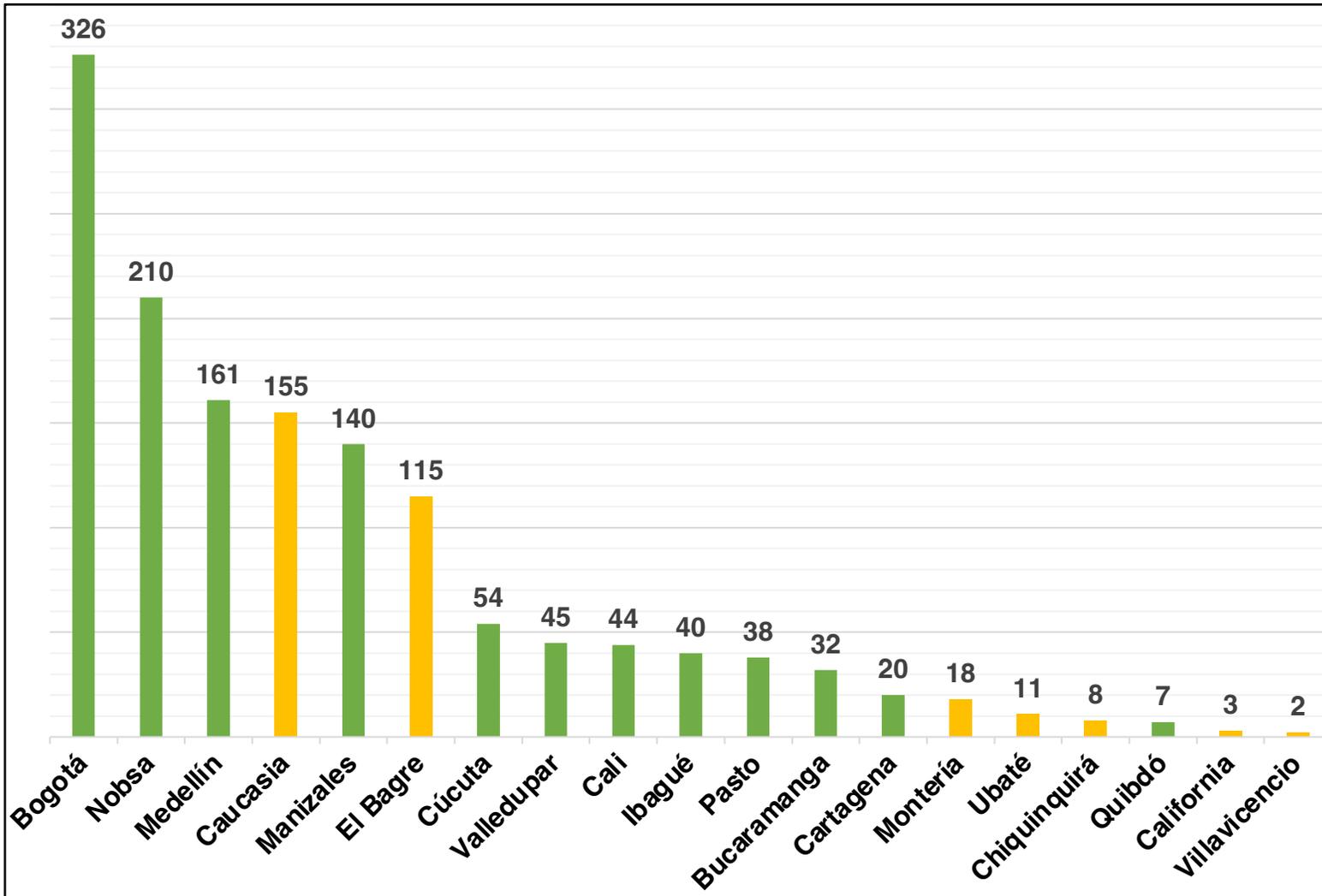
Percepción  
de usuario

95,8%



Confianza

# Interacciones PAL y PAL



## Cifras Telefónico



1,322

Interacciones  
atendidas



82,2%

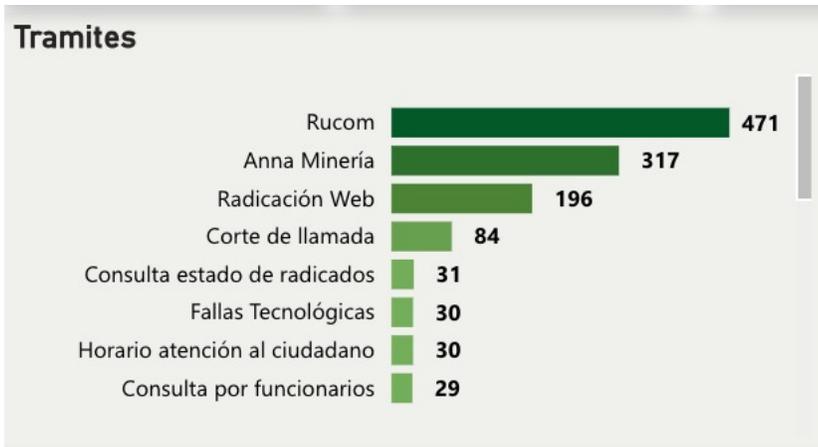
Solución Primer  
Contacto

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.

# Grupo de Atención, Participación Ciudadana y Comunicaciones

*Informe de Servicio y Atención al  
Usuario*

**Septiembre 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 Septiembre

**1,110**

Canal  
Telefónico

**1,458**

Canal  
Presencial

**4,837**

Canal  
Virtual

**Total 7.405**  
interacciones



# Consolidado 2024

9.128



Canal  
Telefónico

Enero: 702  
Febrero: 799  
Marzo: 570  
Abril 685  
Mayo 1,229  
Junio 1,085  
Julio 1,626  
Agosto 1,322  
Septiembre 1,110

10.326



Canal  
Presencial

Enero: 600  
Febrero: 1.142  
Marzo: 1.000  
Abril 988  
Mayo 1,286  
Junio 1,109  
Julio 1,315  
Agosto 1,428  
Septiembre 1,458

38.511

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  
Septiembre 4,837

**Total 57.965**  
interacciones

## Cifras Presencial



1,458

Interacciones  
atendidas

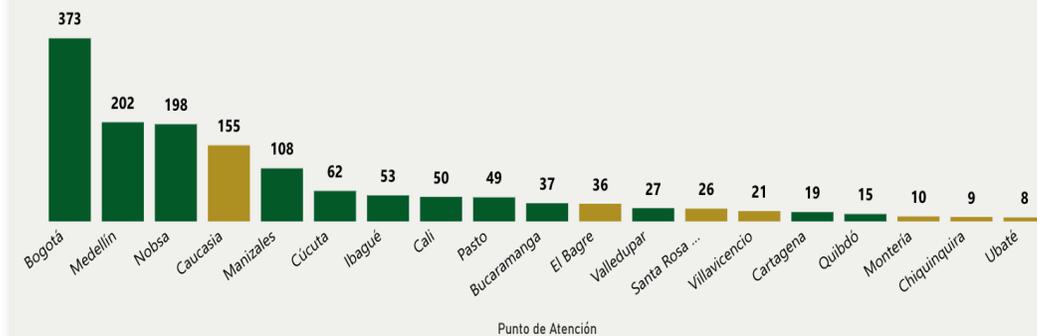


94,9%

Solución Primer  
Contacto

## Interacciones por PAR y PAL

Registro por Punto de Atención



## Tipos de interacciones

### Tramites



100,0%



Satisfacción  
de usuario

99,0%



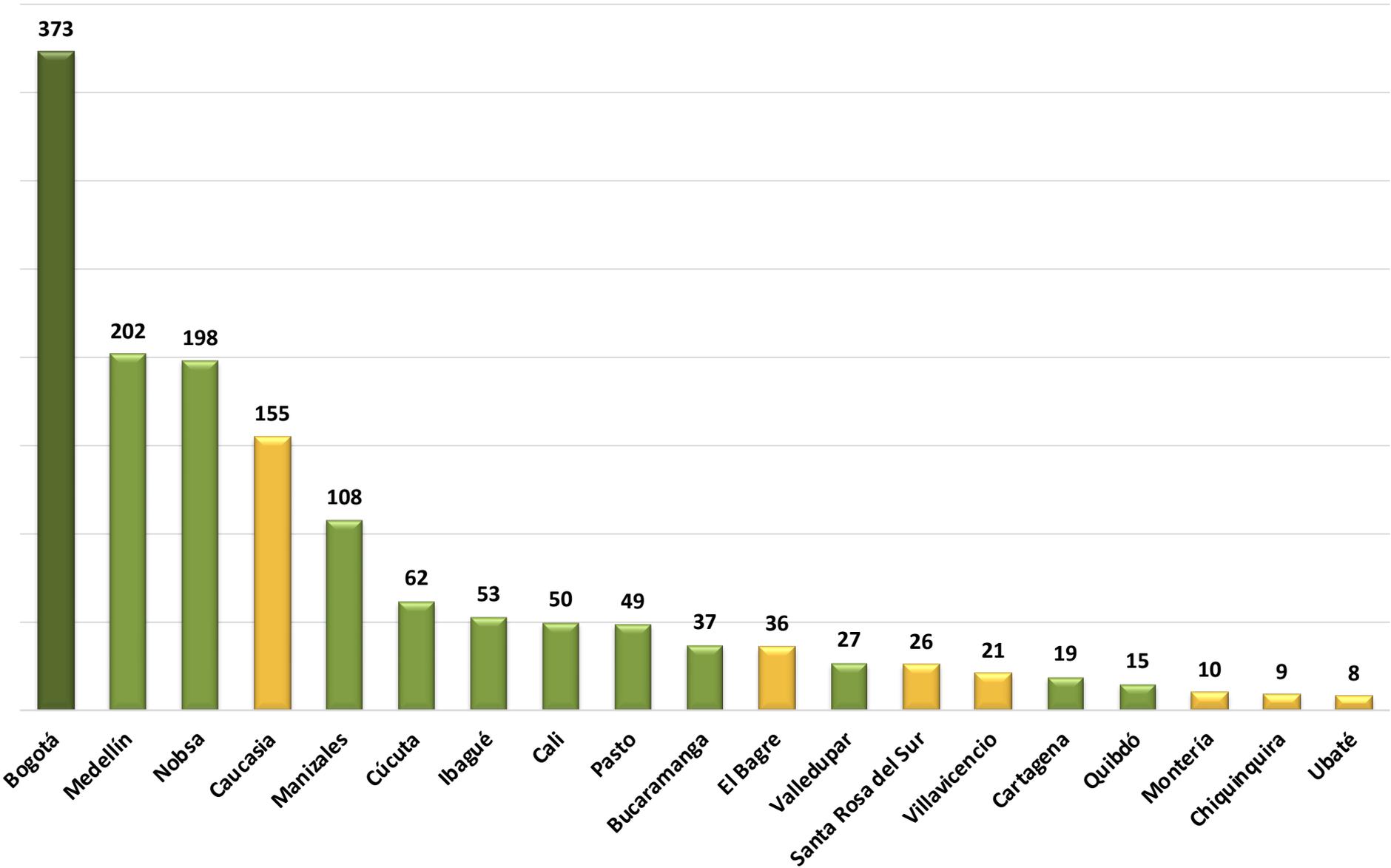
Percepción  
de usuario

95,9%



Confianza

# Interacciones Canal Presencial



**1193**  
**(82%)** Sede Central

**265**  
**(18%)** PAR

**PAL**



**1458**  
Usuarios Registrados

**94,9%**  
Solución en primer contacto

## Cifras Telefónico



1,110

Interacciones  
atendidas



83,8%

Solución Primer  
Contacto

95%



Llamadas  
Contestadas vs  
entrantes

## Tipos de interacciones

### Tramites



92,2%



Satisfacción  
de usuario

94,9%



Percepción  
de usuario

89,5%



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.

98,0%



## Percepción De usuario

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

94,4%



## 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 el mes, escogen “muy satisfecho” a la hora de medir la experiencia.

El canal presencial tiene un 100 % de satisfacción de usuario. Califican 1,263 personas de 1,458 es decir el 86%

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

El canal virtual tiene un 77% de satisfacción de usuario. Califican 2 personas. (Aun no hace parte de la medición global ya que se trata de un nuevo indicador para este canal)

La medición del mes de Septiembre contiene un aumento en la muestra producto del alto volumen en las interacciones del canal presencial. Se debe aumentar las calificaciones en el canal virtual

# Análisis de la Percepción

El **98,07%** de los usuarios que calificaron la encuesta de percepción en el mes, 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 99,05 % de percepción.  
Califican 1,263 personas de 1,458 es decir el 86%

El canal telefónico tiene una percepción del 94,9%.  
Califican 396 personas de 1,110 es decir el 35%

La medición del mes de septiembre contiene una baja para el canal telefónico producto del aumento en interacciones de otros canales digitales como whatsapp y sms.

# 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 95,8 % de confianza.  
Califican 1,263 personas de 1,458 es decir el 86%

La medición de la confianza en la ANM realizada en el canal telefónico fue de 89,5%.  
Califican 374 personas de 1,110 es decir el 33%

El canal virtual tiene una percepción del 85%. Se registran solo 2 encuestas para este canal

La medición del mes de Septiembre contiene una muestra en aumento producto de las interacciones del canal presencial. Bajan las encuestas en el canal telefónico.



# Entregas De valor



Septiembre  
GAPCC



- Avances
- Desarrollos
- Mejoras

# Entregas de Valor canal Virtual

---

Septiembre

1. Se realizaron 30 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 1.404 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 5.135 comunicaciones radicadas por los diferentes canales referentes al mes anterior (agosto 2024).
4. Se definieron para gestión a las diferentes dependencias de la Entidad 2.216 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. Revisión, apoyo y programación de socialización de las nuevas plantillas del Sistema de Gestión Documental
7. Capacitaciones a grupos internos de la Entidad en el correcto manejo del Sistema de Gestión Documental.
8. 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
9. Resolver y dar respuesta a los usuarios en temas relacionados con la trazabilidad de las comunicaciones del Sistema de Gestión Documental.
10. Se atendieron las reuniones de auditoria interna de Gestión de PQRS y se entregó información relevante para el desarrollo de la misma

# Entregas de Valor canal Telefónico

Septiembre

1. En el mes de septiembre lanzamos el nuevo canal de atención donde los usuarios tienen acceso a la información desde su celular y con la orientación de un asesor.
2. Se implementan estrategias de calidad y guiones que permiten capturar la información del usuario brindando solución en primer contacto para WhatsApp.
3. Se realizan recordatorios a través de llamadas a los Titulares de PIN Y Gran minería para apoyar a la Gerencia de Seguimiento y Control con el lanzamiento de la nueva plataforma de Control a la producción.
4. Se recibe aclaraciones del nuevo formato de exportación utilizado para los Vistos Buenos, lo cual permite orientar a los usuarios con el proceso y así mitigamos las consultas relacionadas con VUCE.
5. Los cambios en las evaluaciones de calidad en las llamadas nos permiten identificar las oportunidades de mejora en la atención del canal facilitando la solución en primer contacto con los usuarios brindando una mejor experiencia en la comunicación.
6. Se realizó apoyo con llamadas de salida a distintas dependencias para invitación a eventos, y recordatorio de obligaciones lo cual permitió estar mas cerca de los usuarios brindando orientaciones de calidad.

# Entregas de Valor canal Presencial

Septiembre

- El día 04 de septiembre, se asistió a la segunda 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.
- Se efectuó la reunión mensual de revisión de indicadores del canal presencial el día 06 de septiembre, en donde se dieron a conocer los resultados obtenidos durante el mes de julio y las metas propuestas para el siguiente mes.
- El día 09 de septiembre, se asistió a capacitación sobre los trámites generales con los que cuenta el Grupo de Seguridad y Salvamento Minero.
- Los días 11 y 12 de septiembre, se recibió capacitación por parte del Grupo de Catastro Minero, sobre las generalidades de ANNA minería y el Visor Geográfico, a fin de fortalecer el conocimiento sobre esta herramienta de cara a nuestros grupos de interés.
- Los días 18, 19 y 20 de septiembre, se brindó acompañamiento a la Jornada de Formalización y Asociatividad Minera efectuada en el PAL Caucasia, en donde durante los tres días se brindo asistencia a 504 usuarios.
- El día 24 de septiembre, se asistió a reunión de cierre del laboratorio de Lenguaje Claro en conjunto con el Departamento de Función Pública, a fin de obtener los resultados finales para elaboración de documento para adoptar por parte de la ANM.
- Los días 26 y 27 de septiembre, se brindó acompañamiento a la Jornada de Formalización y Asociatividad Minera efectuada en el PAL El Bagre, en donde durante los dos días se brindo asistencia a 209 usuarios.

# Entregas de Valor canal Presencial

Septiembre

- El día 27 de septiembre, el equipo de atención presencial asistió a la capacitación de Riesgos de Corrupción, en la cual se tiene participación activa de parte de la colaboradora 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.
- Dentro del marco de las capacitaciones a los colaboradores, los días 03, 04, 05, 06, 09 y 10 de septiembre, se brindaron capacitaciones sobre PCC, PCCD, RUCOM, ARES, Formalización Minera y Notificaciones, a las colaboradoras de los PAL Villavicencio y Santa Rosa del Sur.
- 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 los colaboradores del PAL Villavicencio y Santa Rosa del Sur.
- 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.
- Se efectuó seguimiento semanal durante todo el mes de septiembre 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 86,6%, donde se evidencia una disminución en la aplicación del 3,53% respecto al mes de agosto.



# Agencia Nacional de Minería

