



Agencia Nacional de Minería



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

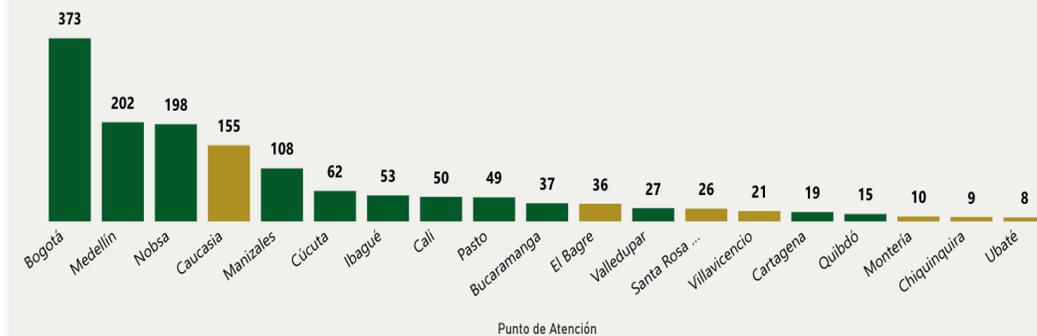


94,9%

Solución Primer
Contacto

Interacciones por PAR y PAL

Registro por Punto de Atención



Tipos de interacciones

Tramites



100,0%



Satisfacción
de usuario

99,0%



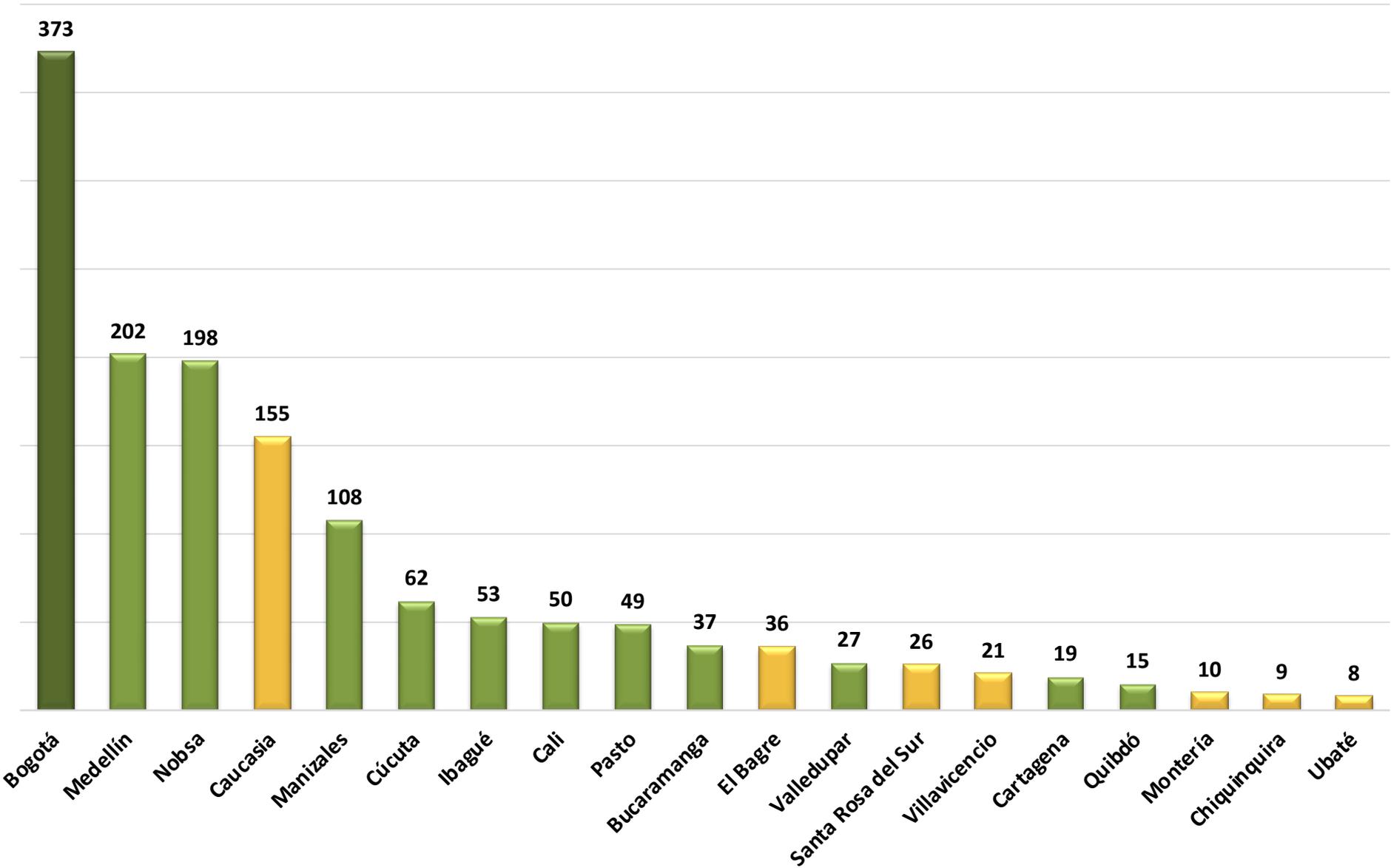
Percepción
de usuario

95,9%



Confianza

Interacciones Canal Presencial



1193
(82%) Sede Central

265
(18%) 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

