



Agencia Nacional de Minería



Grupo de Atención, Participación Ciudadana y Comunicaciones

*Informe de Servicio y Atención al
Usuario*

Noviembre 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 Noviembre

668

Canal
Telefónico

1,269

Canal
Presencial

5,695

Canal
Virtual

Total 7.632
interacciones



Consolidado 2024



10.813

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
Octubre 1,017
Noviembre 668



12.988

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
Octubre 1,393
Noviembre 1,269

50.791

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
Octubre 6,585
Noviembre 5,695

Total 74.592
interacciones

Cifras Presencial



1,269

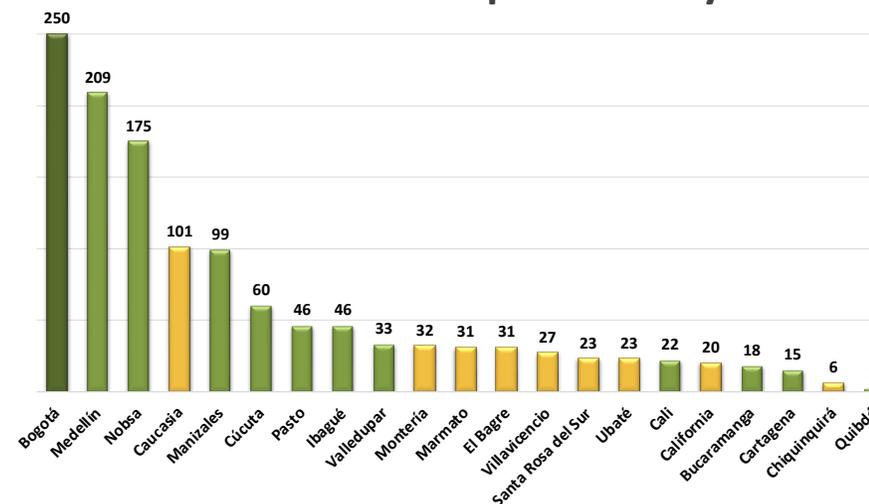
Interacciones
atendidas



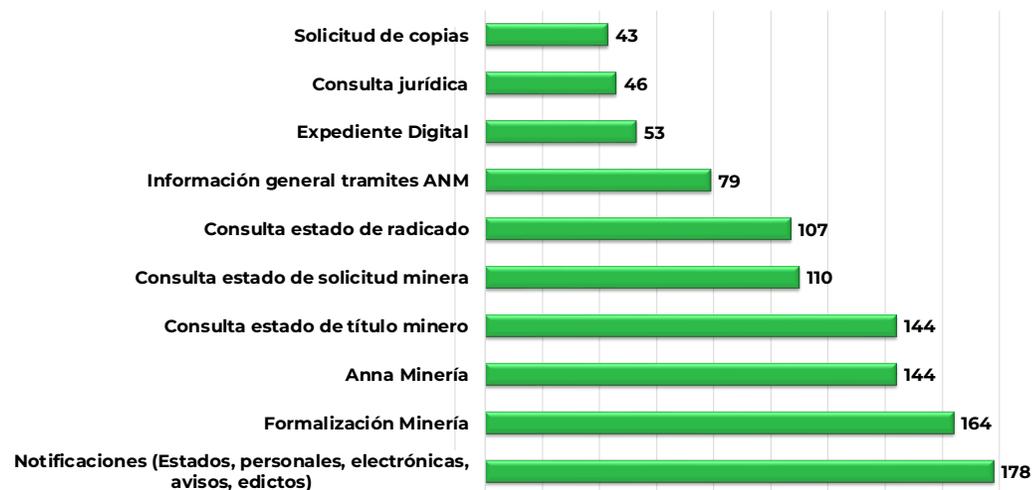
98,1%

Solución Primer
Contacto

Interacciones por PAR y PAL



Tipos de interacciones



100,0%



Satisfacción
de usuario

98,9%



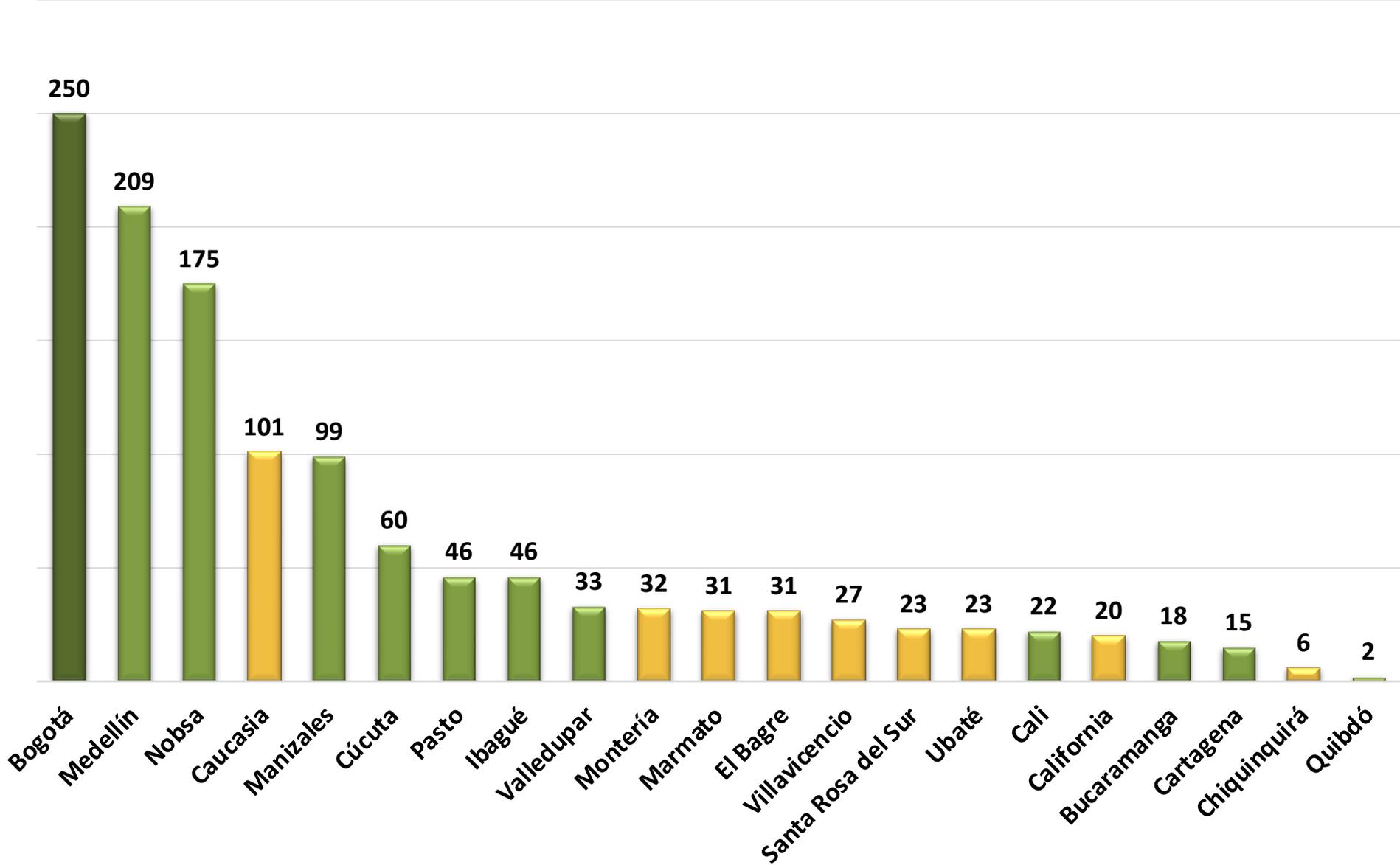
Percepción
de usuario

97,2%



Confianza

Interacciones Canal Presencial



975
(77%) Sede Central

294
(23%) PAR

294
(23%) PAL



1269
Usuarios Registrados

98,1%
Solución en primer contacto

Cifras Telefónico



668

Interacciones
atendidas



90,1%

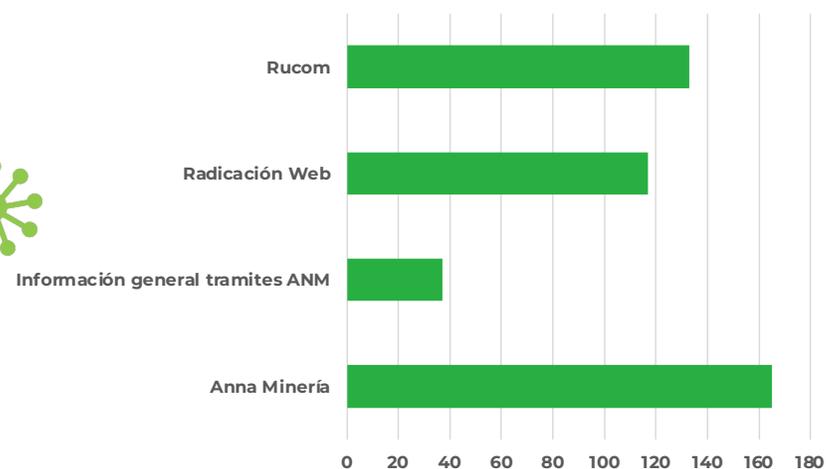
Solución Primer
Contacto

93%



Llamadas
Contestadas vs
entrantes

Tipos de interacciones



93,9%



Satisfacción
de usuario

93,3%



Percepción
de usuario

89,2%



Confianza

Percepción, Satisfacción y Confianza

98,9%



Satisfacción De usuario

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

97,9%



Percepción De usuario

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

95,9%



Confianza

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

Análisis de la Satisfacción

El **98,9%** 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 1,204 personas de 1,269 es decir el 94%

El canal telefónico tiene un 93% de satisfacción de usuario.

El canal virtual tiene un 93% de satisfacción de usuario. (Aun no hace parte de la medición global ya que se trata de un nuevo indicador para este canal)

La medición del mes de noviembre muestra un puntaje máximo en el canal presencial y una disminución en la muestra del telefónico producto de una afectación técnica en el canal que afectó el volumen de llamadas recibidas.

Análisis de la Percepción

El **97,9%** 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 98 % de percepción.

Califican 1,204 personas de 1,269 es decir el 94%

El canal telefónico tiene una percepción del 93%.

El canal virtual tiene una percepción del 98%, no hace parte de la medición global por tratarse de un indicador nuevo.

Análisis de la Confianza

El **95,8%** 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 97 % de confianza.
Califican 1,204 personas de 1,269 es decir el 94%

La medición de la confianza en la ANM realizada en el canal telefónico fue de 89%

El canal virtual tiene una percepción del 97,1%. Este canal aun no hace parte de la medición global, toda vez que se trata de un indicador nuevo.



Entregas De valor



Noviembre
GAPCC



- Avances
- Desarrollos
- Mejoras

Entregas de Valor canal Virtual

Noviembre

- Se realizaron 22 interacciones recibidas a través del correo institucional contacto@anm.gov.co para orientación de funcionarios en temas relacionados con radicados.
- Se recepcionaron, analizaron, consolidaron y se radicaron 1.527 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.
- Se efectuó el seguimiento de 6.572 comunicaciones radicadas por los diferentes canales referentes al mes anterior (octubre 2024).
- Se definieron para gestión a las diferentes dependencias de la Entidad 2.532 comunicaciones que ingresaron por el radicador web al GAPCC.
- 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.
- Se brindó apoyo en las pruebas de Sistema de Gestión de PQRS referente a marcación del campo.
- Capacitaciones a grupos internos de la Entidad en el correcto manejo del Sistema de Gestión Documental.
- Resolver y dar respuesta a los funcionarios/colaboradores en temas relacionados con la trazabilidad de las comunicaciones del Sistema de Gestión Documental.

Entregas de Valor canal Presencial

Noviembre

- El día 05 de noviembre, se llevo a cabo reunión con colaboradora del Punto de Atención Regional Bucaramanga, quien a partir de esta fecha inició apoyo al canal virtual con la radicación vía web.
- El día 06 de noviembre, se recibió capacitación sobre el programa de formación ANM a través de Crehana, donde se informo sobre las evaluaciones a realizar sobre clima laboral y la prueba PDA.
- El día 12 de noviembre, se brindo acompañamiento desde el canal presencial en la jornada de ANM mas cerca del Territorio en el Alto Putumayo, donde se brindo asistencia a los mineros de la región.
- El día 13 de noviembre, se llevo a cabo la inauguración del Punto de Atención Local en Marmato Caldas, en donde a su vez, se brindo acompañamiento a la jornada de formalización y asociatividad minera en este municipio.
- El día 15 de noviembre, se llevo a cabo reunión para validar los avances del proyecto de video de atención, que esta en proceso de implementación por parte de la Agencia Nacional de Minería.
- Los días 16 y 17 de noviembre, el equipo de atención presencial se hizo participe en el Festival Juntémonos para tejer lo publico del Departamento de Función Pública, que se desarrollo en el municipio de El Tarra Norte de Santander, donde se brindó asistencia a la ciudadanía y se dio a conocer sobre los servicios que brinda la Agencia Nacional de Minería.

Entregas de Valor canal Presencial

Noviembre

- El equipo de atención presencial, asistió a reunión el día 18 de noviembre, en donde se entregaron los resultados de la aplicación de las pruebas PDA y como sería el proceso de formación del curso crehana, el cual fue asignado por grupos dependiendo el resultados de las pruebas.
- El día 21 de noviembre, el canal presencial se hizo participe en la reunión preparatoria para la Rendición de Cuentas Externa, que se llevará a cabo el día 05 de diciembre, donde se asignaron roles y tareas, para la aplicación en este evento.
- El día 22 de noviembre, se llevo a cabo reunión preparatoria con las compañeras de los Puntos de Atención Local Caucasia y El Bagre, para brindar información sobre tareas asignadas para trasmisión desde el PAL Caucasia con mineros, que se dará en el marco de la Rendición de Cuentas Externa.
- El día 22 de noviembre, el Punto de Atención Cúcuta, hizo presencial en el Encuentro de Seguridad, Salud y Prevención de Riesgos llevado a cabo en esta ciudad.
- El día 26 de noviembre, el equipo de atención presencial asistió a capacitación sobre los resultados de la caracterización de usuarios, en los cuales en los Puntos de Atención tuvo gran participación en la aplicación de las encuestas.

Entregas de Valor canal Presencial

Noviembre

- Los días 26 y 27 de noviembre, el Punto de Atención Regional Quibdó, brindo acompañamiento logístico y de atención para el desarrollo de la Jornada de Formalización y Asociatividad llevada a cabo en el Chocó.
- El día 27 de noviembre, el Punto de Atención Local en Santa Rosa del Sur, participó en la graduación de curso de Promotor, Socorredor y Coordinador en labores de Salvamento Minero, brindado por parte de la Entidad en este municipio.
- El día 27 de noviembre, el Punto de Atención Regional Cúcuta, brindo atención a los usuarios en el stand de la ANM en la sexta edición de la Feria Energética Minera de Hidrocarburos y Ambiental de Norte de Santander EXPO EMHA 2024.
- Los días 27, 28 y 29 de noviembre, la colabora del Punto de Atención Local Marmato brindó acompañamiento en la jornada de entrega de resultados de la caracterización de mineros llevada a cabo por el Grupo Socio Ambiental, en donde se diligenciaron formularios de manifestación de interés en dicho municipio.
- El día 28 de noviembre, se llevo a cabo la inauguración del Punto de Atención Local en El Zulia Norte de Santander, en donde a su vez, se brindo acompañamiento a la jornada de formalización y asociatividad minera en este municipio.

Entregas de Valor canal Presencial

Noviembre

- 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.
- En proceso de capacitación al nuevo personal, se asignó como plan padrino a la colaboradora del PAL Marmato para brindar capacitación a la colaboradora del PAL Marmato y del PAR Ibagué, para brindar inducción sobre los diferentes trámites y servicios de la Entidad a la colaboradora del PAL El Zulia.
- 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 noviembre 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 94,8%, donde se evidencia un aumento en la aplicación del 1,8% respecto al mes de octubre.
- |

Entregas de Valor

Inauguración PAL Marmato



Festival Juntémonos El Tarra Norte de Santander



Inauguración PAL Marmato



Festival Juntémonos El Tarra Norte de Santander





Agencia Nacional de Minería

