

20  
21

INFORME DE

# SERVICIOS

*Febrero - Junio*





# Magic es gestión



## CANALES

Capacidad de interacción y contacto



## LINEAMIENTOS

Capacidad de operación y estandarización del servicio (seguimiento y control y evaluación integral)



## EXPERIENCIA

Capacidad de servicio resolutorio en primer contacto. (Resolución de requerimientos)



## ANALÍTICA

Capacidad de análisis del servicio para la toma de decisiones



# **CANALES DE ATENCIÓN**

*Este año continuamos  
fortaleciendo nuestros  
diferentes canales de atención al  
usuario*



**Presencial**



**Telefónico**



**Chat Bot**



**Clic to Call**



**Web Callbak**



**Contáctenos**

# CIFRAS CANALES

Para los meses de **febrero a junio** se tienen como resultado de los diferentes canales las siguientes interacciones



## 11.252

Telefónico

Feb 2.022  
Mar 2.512  
Abr 1.992  
May 2.567  
Jun 2.160



## 5.321

Contáctenos

Feb 2.503  
Mar 688  
Abr 838  
May 547  
Jun 745



## 5.122

Presencial

Feb 1.168  
Mar 1.531  
Abr 782  
May 733  
Jun 908



## 869

Chat Bot

Feb 200  
Mar 206  
Abr 209  
May 138  
Jun 116



## 115

Clic to Call

Feb 19  
Mar 16  
Abr 33  
May 28  
Jun 19



## 90

Web Callbak

Feb 9  
Mar 16  
Abr 30  
May 28  
Jun 7



# TOTAL 22.769

interacciones



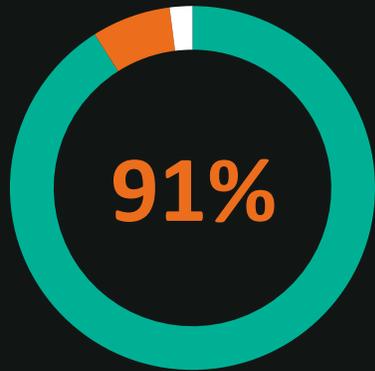


# CIFRAS ATENCIÓN PRESENCIAL

## INTERACCIONES ATENDIDAS

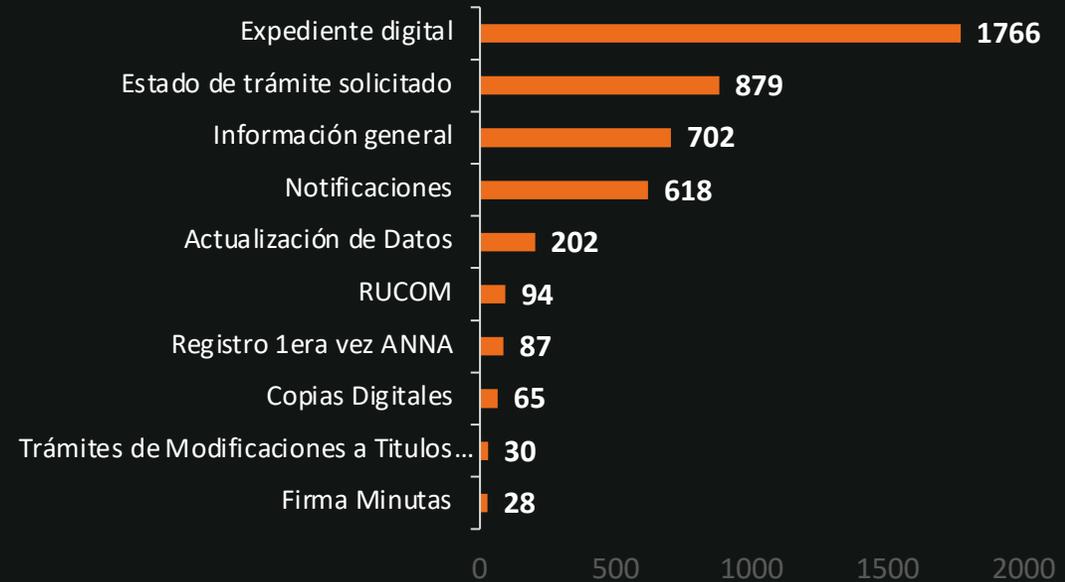


## SOLUCIÓN EN PRIMER CONTACTO

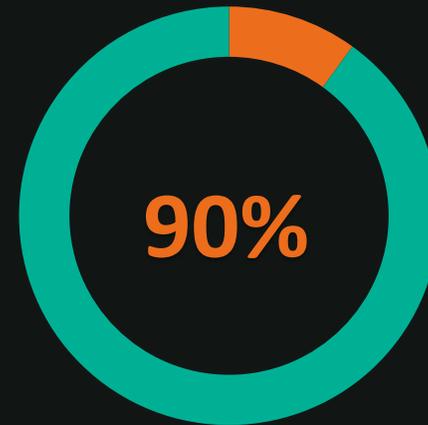
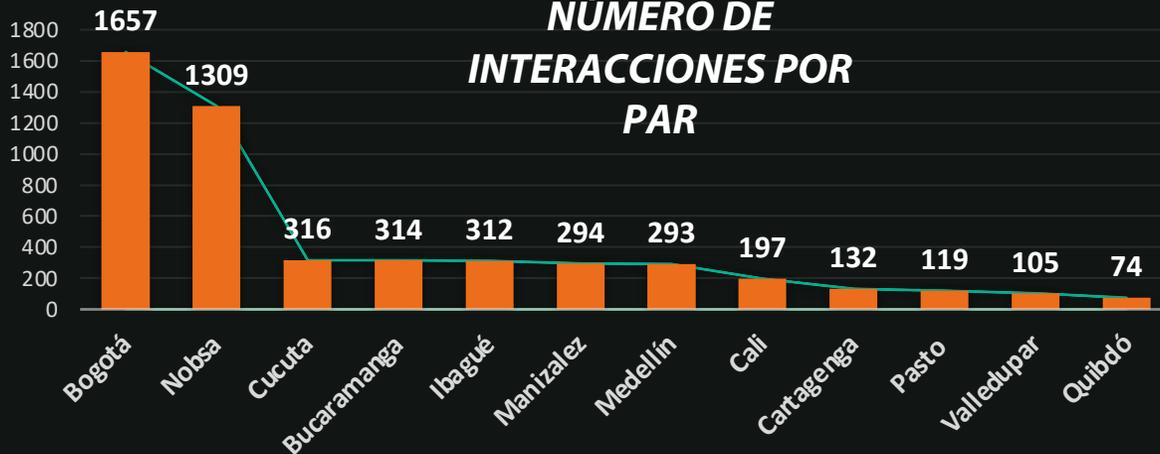


- Solución PC
- Escalado 2do nivel
- No Solucionado

## TRAMITES MAS SOLICITADOS



## NÚMERO DE INTERACCIONES POR PAR



## NIVEL DE SATISFACCIÓN





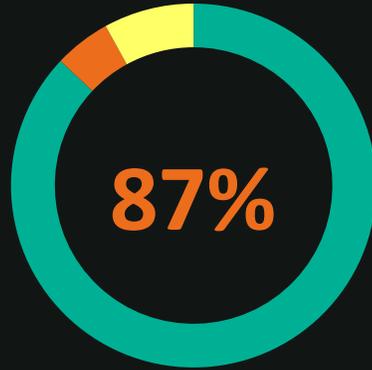
# CIFRAS ATENCIÓN TELEFÓNICO

## INTERACCIONES ATENDIDAS



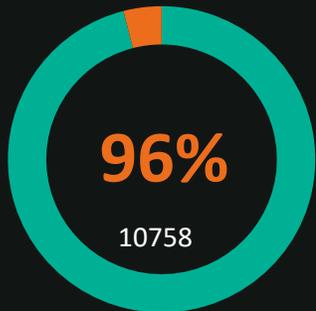
- Int. Atendidas
- Abandonadas
- Otras

## SOLUCIÓN EN P. CONTACTO

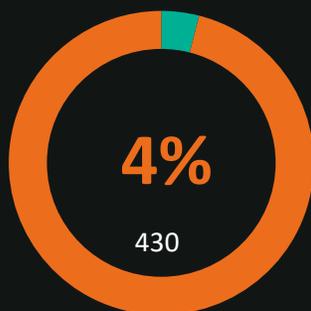


- Solución PC
- Escalado 2do nivel
- No Solucionado

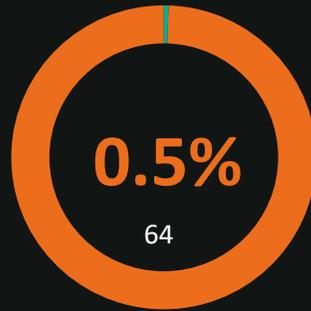
## ATENDIDAS



## ABANDONADAS

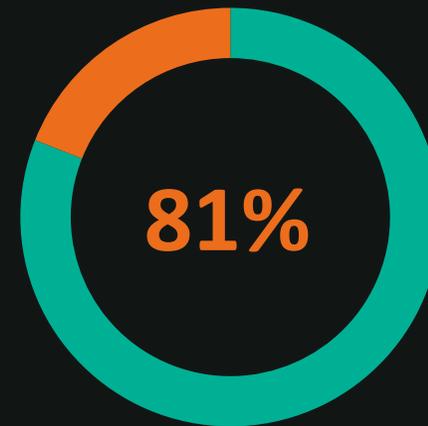
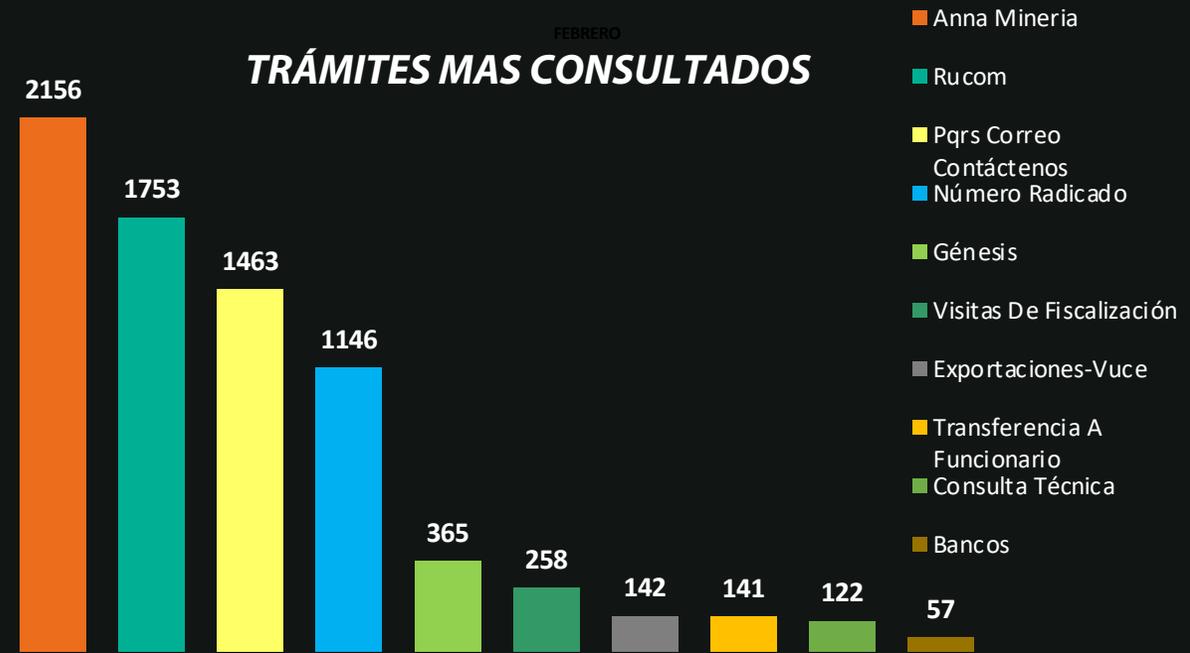


## OTRAS



## TRÁMITES MAS CONSULTADOS

FEBRERO



## NIVEL DE SATISFACCIÓN





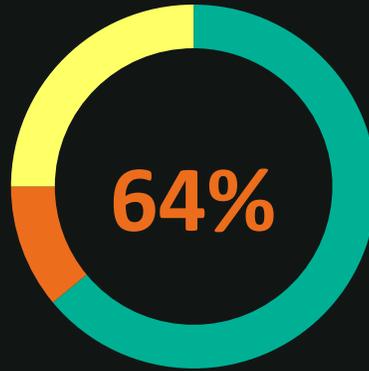
# CIFRAS ATENCIÓN CLIC TO CALL

## INTERACCIONES ATENDIDAS



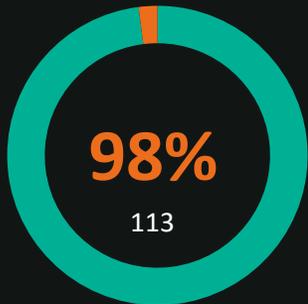
- Int. Atendidas
- Abandonadas
- Otras

## SOLUCIÓN EN P. CONTACTO

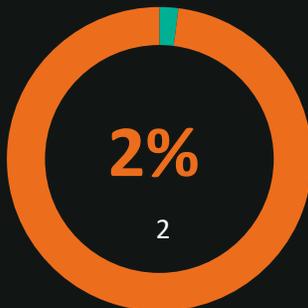


- Solución PC
- Escalado 2do nivel
- No Solucionado

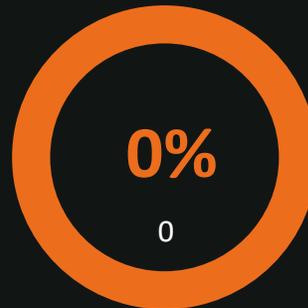
## ATENDIDAS



## ABANDONADAS

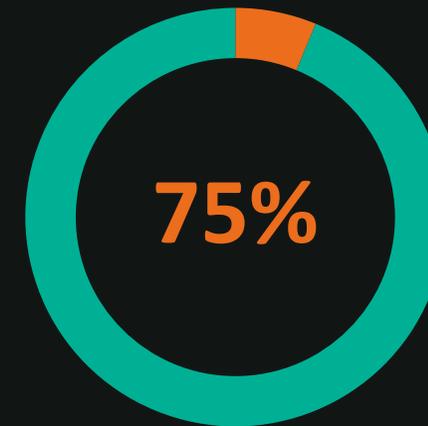
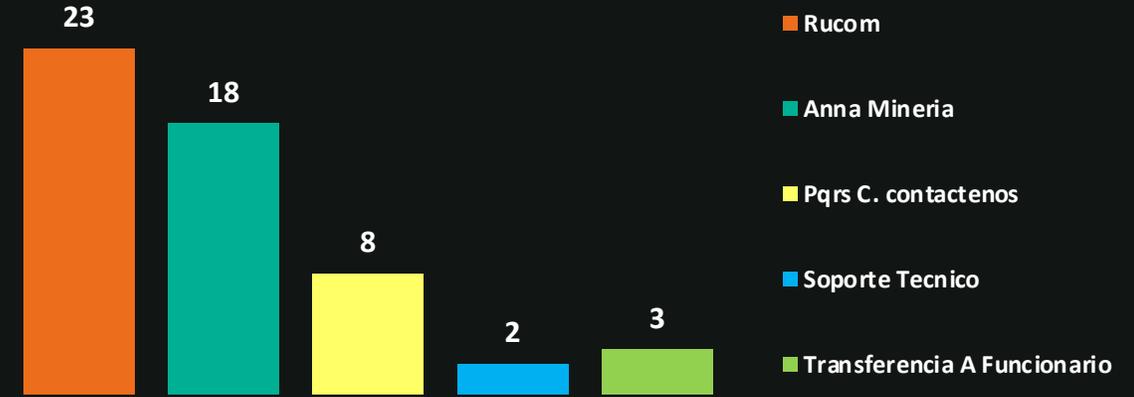


## OTRAS



FEBRERO

## TRÁMITES MAS CONSULTADOS



## NIVEL DE SATISFACCIÓN





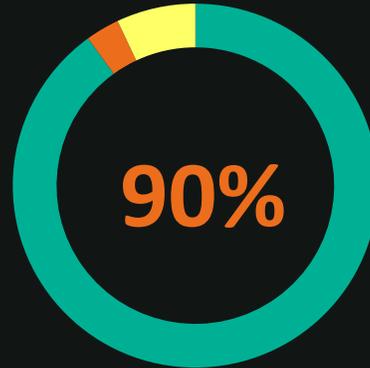
# CIFRAS ATENCIÓN WEB CALLBACK

## INTERACCIONES ATENDIDAS



- Int. Atendidas
- Abandonadas
- Otras

## SOLUCIÓN EN P. CONTACTO

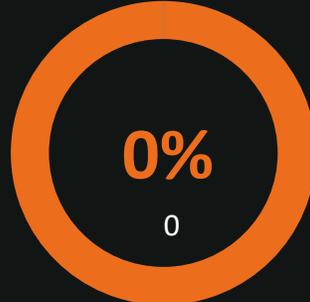


- Solución PC
- Escalado 2do nivel
- No Solucionado

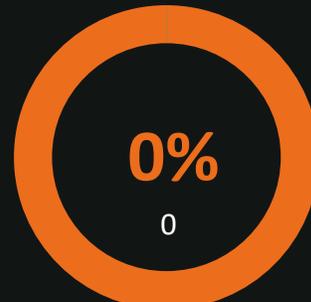
## ATENDIDAS



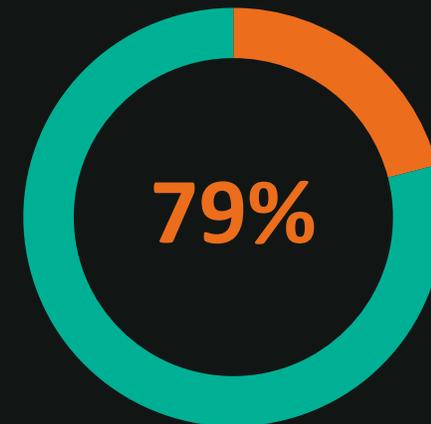
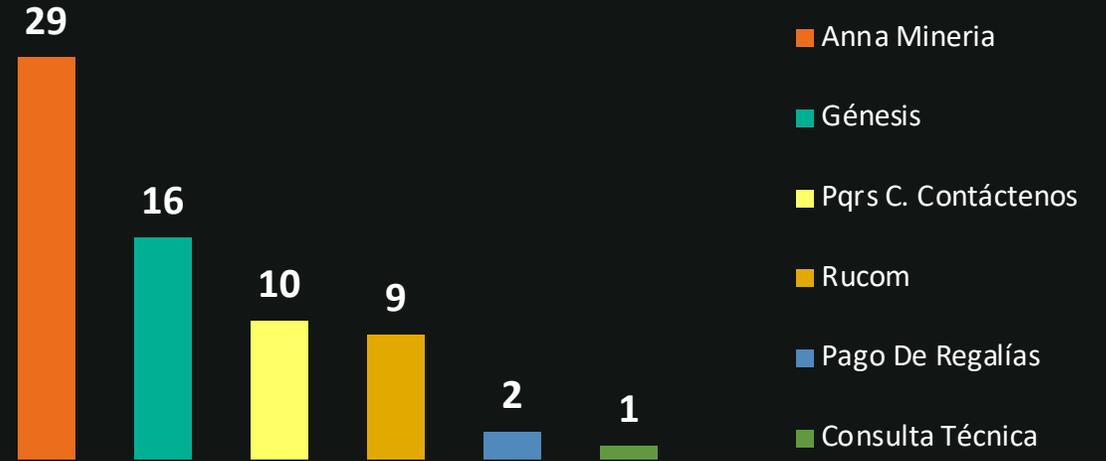
## ABANDONADAS



## OTRAS



## TRÁMITES MAS CONSULTADOS



## NIVEL DE SATISFACCIÓN

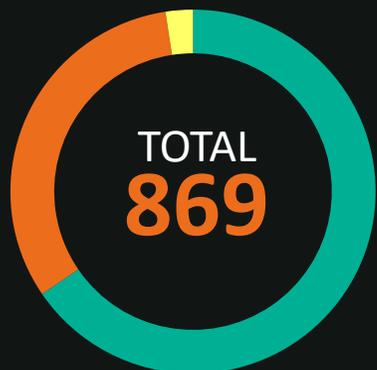
\*Promedio de mayo-junio





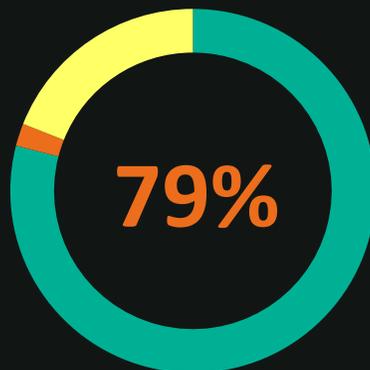
# CIFRAS ATENCIÓN CHAT BOT

## INTERACCIONES ATENDIDAS



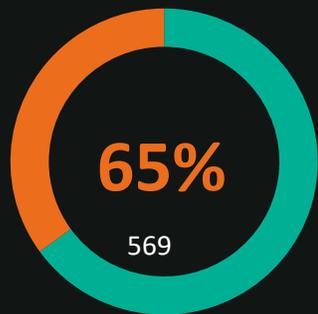
- Paso Agente
- Retención Bot
- Abandonadas

## SOLUCIÓN EN P. CONTACTO

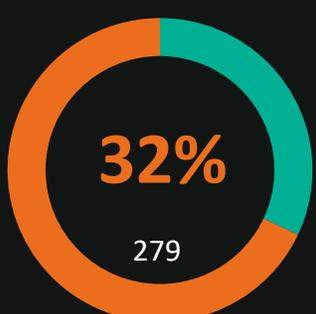


- Solución PC
- Escalado 2do nivel
- No Solucionado

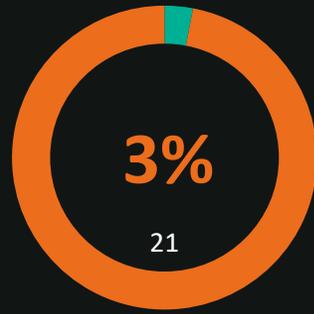
## PASO AGENTE



## RETENCIÓN BOT



## ABANDONADAS

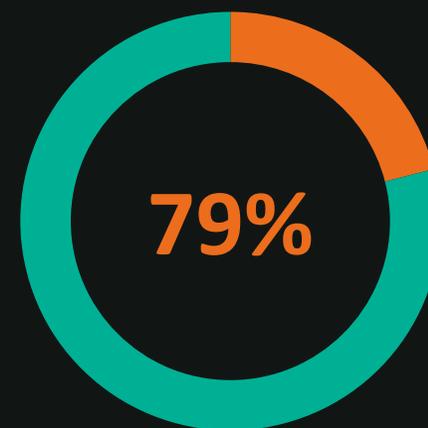
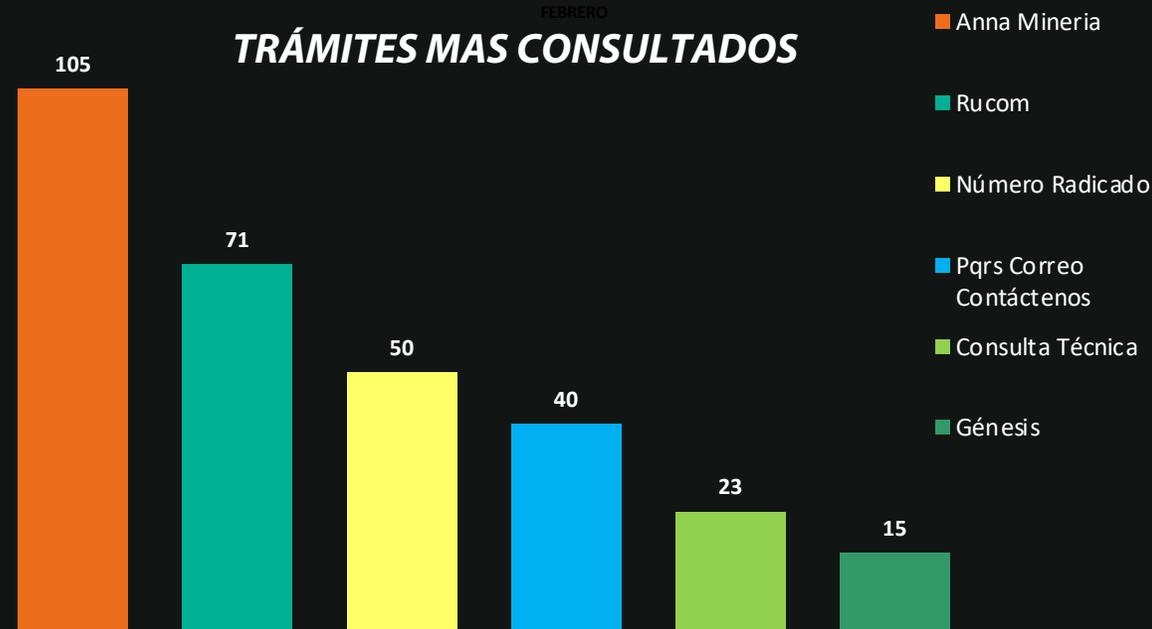


**Número Radicado:** consulta de una solicitud ya radicada

**Anna Minería:** uso de los módulos para presentar propuestas, actualizar info, consultar requerimientos, asesoría de manejo en la plataforma, etc

## TRÁMITES MAS CONSULTADOS

FEBRERO



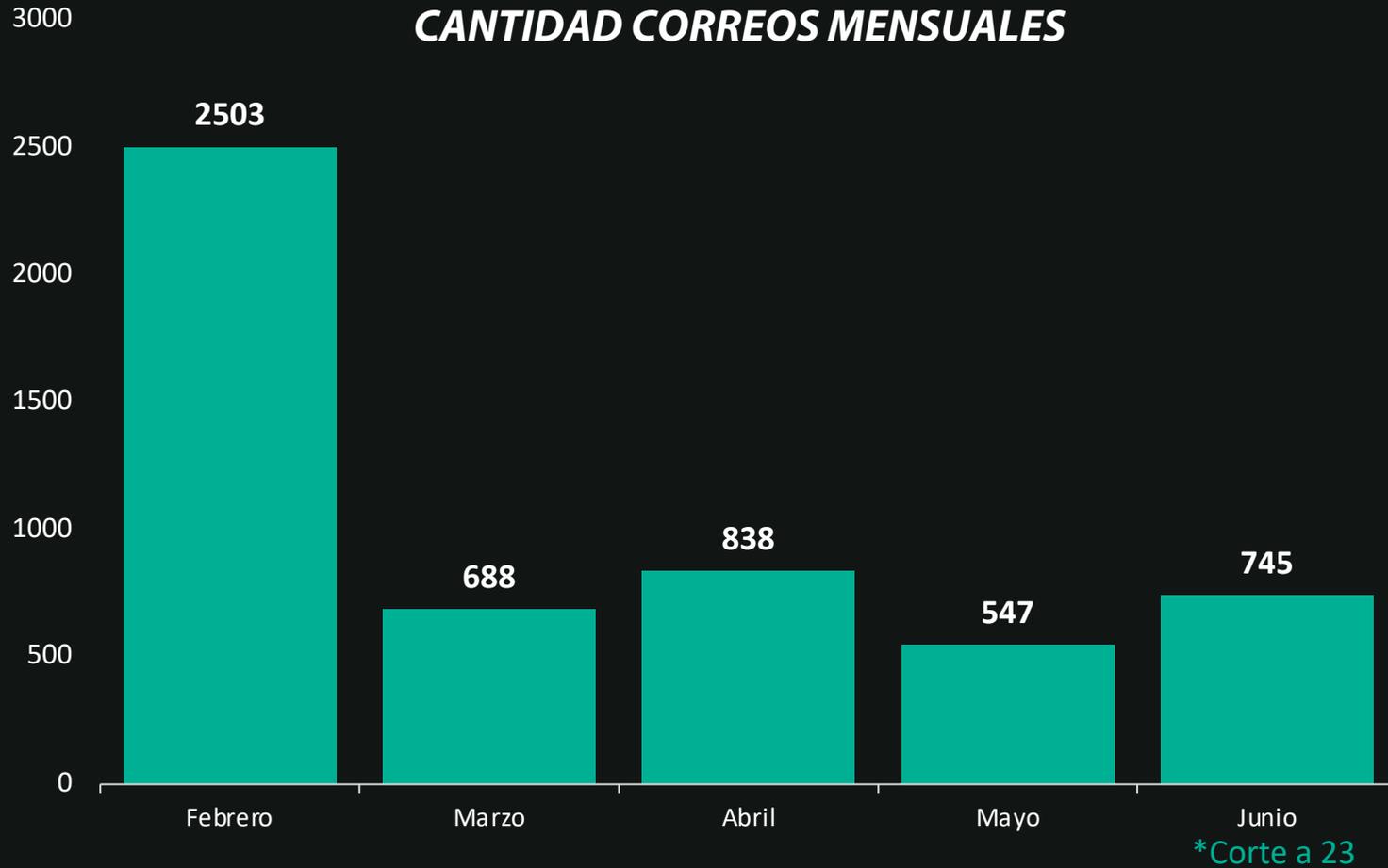
## NIVEL DE SATISFACCIÓN





# CIFRAS ATENCIÓN CONTACTENOS

(Apoyo MAGIC)



## TOTAL RADICADOS



■ Radicados





# APOYOS

- Radicador PQRS web
- Notificaciones (*verificaciones*)
- Constancias
- SEL Fiscalización 5G
- SMS
- Mailing
- Agente virtual
- PCCD
- Soporte Anna Minería (*Horario extendido*)
- Notificaciones
- Expediente Digital



# CIFRAS APOYO

*MAGIC ha venido apoyando diferentes procesos con el objetivo de poner en marcha y apalancar las diferentes iniciativas misionales, a través de los gestores, orientadores y agentes de centro de contacto. Como resultado de dicho apoyo se tienen las siguientes cifras.*

**98.062**   **20.313**   **7.131**   **5.948**   **4.779**

SMS

Mailing

Expediente Digital

Agente virtual

verificaciones

**2.136**   **1.158**   **710**   **471**   **454**   **370**

Radicador PQRS Web

Constancias

SEL Fiscalización 5G

Notificaciones

Soporte Anna Minería  
(horario extendido)

PCCD



**TOTAL 141.532**





# Notificaciones AMN (Apoyo MAGIC)

## VERIFICACIONES



4.779

Meta MAGIC:

OCT, NOV y DIC: **2.129**

Avance meta 100%

ENERO: **244** - Avance meta 100%

FEBRERO: **336** - Avance meta 100%

ABRIL: **761** - Avance meta 100%

MAYO: **759** - Avance meta 100%

## NOTIFICACIONES



471

Meta MAGIC:

DIC: **1.309**

Avance meta **30,1%**  
(Mayo y junio)

## NOTIFICACIÓN PERSONAL EN PAR



553

Febrero: **149**

Marzo: **152**

Abril: **67**

Mayo: **98**

Junio (18): **87**



Propuesta  
campana  
SMS





# Expediente Digital (Apoyo MAGIC)

4 personas fijas y 6 personas variables

**ABRIL**

Cantidad

**1.318**

Fecha Ejecución

19 al 30

**MAYO**

Cantidad

**3.462**

Fecha Ejecución

1 al 31

**JUNIO**

Cantidad

**2.351**

Fecha Ejecución

1 al 30



**TOTAL**

**7.131**





# ***ENTREGAS DE VALOR***

- Avances en desarrollos
- Avances en iniciativas
- Mejoramientos





## SERVICIO INCLUYENTE

En sinergia con administrativa lideramos acciones orientadas a prestar un servicio incluyente y una experiencia de servicio confortable en la autogestión de trámites en los quioscos, con la realización de ajustes razonables para usuarios con discapacidad y la disposición de sillas para consulta en todos los pares.



## CULTURA DE SERVICIO DIGITAL

Como parte de la transformación de la cultura del servicio hacia lo digital, en la ANM implementamos campaña de comunicación para incentivar el uso de los canales digitales a través de MINA “Asistente Virtual”





## CAPACITACIÓN

Capacitaciones sobre la política de servicio, los protocolos de atención, el modelo MAGIC, su gestión, sus objetivos y alcance del modelo de servicio:

- Realizamos capacitación a 47 funcionarios.
- Realizamos jornada de capacitación al grupo de talento humano, como aliados en los procesos de gestión del cambio orientados hacia servicio.
- Realizamos capacitación al grupo de Planeación (9 funcionarios), sobre la Política de servicio, los protocolos de atención, el modelo MAGIC, la metodología de medición del nivel de satisfacción
- Realizamos capacitación funcionarios ENLECES PAR (14 funcionarios), sobre la Política de servicio, los protocolos de atención, el modelo MAGIC, la metodología de medición del nivel de satisfacción y se explicaron los objetivos y alcances de la política y el modelo de servicio.

## APP SERVICIOS ANM

- Realizamos mesa de trabajo inicial entre MAGIC y OTI, para el levantamiento de requisitos para el desarrollo de la APP de servicios de la ANM, la propuesta incluye los siguientes servicios con su respectiva complejidad:
  - Baja: mina bot, web call, clic to call, ABC y videos, ubicación de oficinas, PQRS, denuncie, formularios y formatos, notificaciones por estado
  - Media: enlazarla con App de fiscalización, consulta de estados en SGD
  - Alta: tramites en línea.





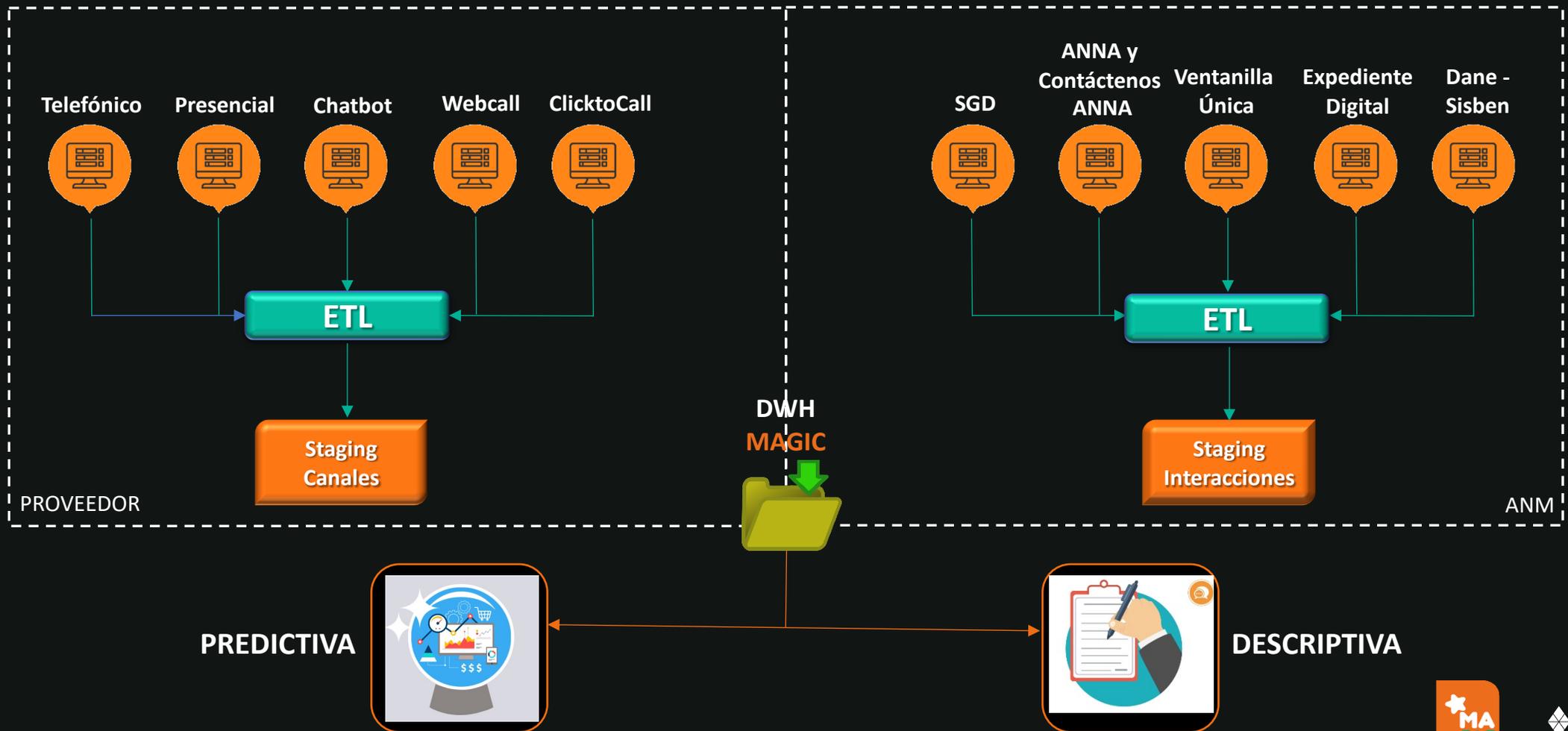
## POLÍTICA DE SERVICIO

Nuestro enfoque es brindar un servicio cercano, igualitario y transparente, por ello luego de terminada la etapa de comentarios de la ciudadanía, se publicó oficialmente la política de servicio, se incluyó dentro de los procesos de inducción y se inició la etapa de socialización interna y externa, comenzando por el grupo de planeación de la ANM.



# ANALÍTICA

## TORRE DE CONTROL INDICADORES E INTERACCIONES



# TORRE DE CONTROL

<https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoiaNTFIZGZmYjctODhmYy00ZTg2LWExZjktNjEyMTM5MTgxZiZyZiwiIDCI6IjJkMzIxMjYyLWYwOTItNGU4NC1iYjdlLTk3YmM1NDIxYmQyYiIsImMiOiR9&pageName=ReportSection>

1

AGENCIA NACIONAL DE MINERÍA

MA GIC Modelo de Atención para Ciudadanos, Minería y Comunidades

Bienvenido a la **TORRE DE CONTROL**

Para navegar, lo único que debe hacer es dar click en los siguientes botones:

Staging canales Staging interacciones

2

AGENCIA NACIONAL DE MINERÍA

MA GIC Modelo de Atención para Ciudadanos, Minería y Comunidades

←

Apreciado usuario, haciendo uso de los siguientes botones puede visualizar el conteo de las atenciones, la caracterización de los usuarios y los indicadores del negocio.

INDICADORE CONTEOS CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS

## 3 INDICADORES

AGENCIA NACIONAL DE MINERÍA

MA GIC Modelo de Atención para Ciudadanos, Minería y Comunidades

←

86,73 % Satisfacción del servicio

19,09 Desviación estándar de la satisfacción del servicio

21,91 Minuto promedio por atención

0,87 % Disponibilidad de canales

Detalle de la Satisfacción del servicio

Detalle de la Desviación estándar de la Satisfacción del servicio

Detalle de la Duración de las atenciones

Detalle de la Disponibilidad de Canales

Mes

mayo

abril

junio

0% 50% 100%

Recuento de ID

## 4 CONTEOS

AGENCIA NACIONAL DE MINERÍA

MA GIC Modelo de Atención para Ciudadanos, Minería y Comunidades

←

Porcentaje resolución primer contacto

1322

Mes

mayo

abril

junio

0% 50% 100%

Recuento de Mes

Telefónicas	Entradas telefónicas	Atendidas telefónicas	No atendidas telefónicas
	5364	5340	24
Presenciales	Entradas digiturno	Atendidas presenciales	No atendidas presenciales
	511	1942	-1431
Click to Call	Entradas click to call	Atendidas click to call	No atendidas click to call
	72	67	5
Web Call Back	Entradas web call back	Atendidas web call back	No atendidas web call back
	67	24	43

Ver con mayor detalle

Haga click aquí para mayor detalle primer contacto



# *INDICADORES PROYECTO INV*

➤ Producto

➤ Gestión

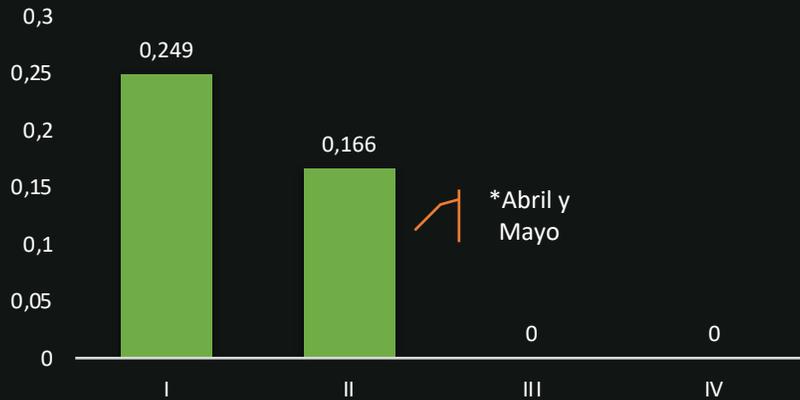




# Indicadores Proyecto de inversión (MAGIC)

## INDICADOR DE PRODUCTO

Avance

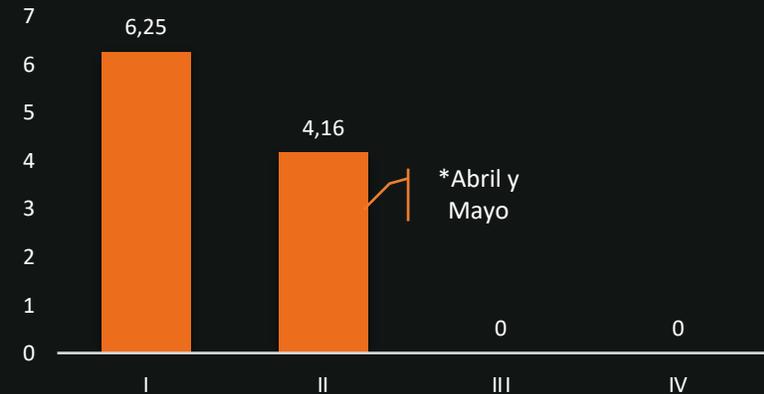


**IND.1**  
Avance  
Implementación  
MAGIC  
(Canales)

**IND.2**  
Satisfacción  
del cliente

## INDICADORES DE GESTIÓN

AVANCE IND. 1



AVANCE IND. 2

