

20
21

INFORME
DE

SERVICIOS

*Febrero –
Septiembre*





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



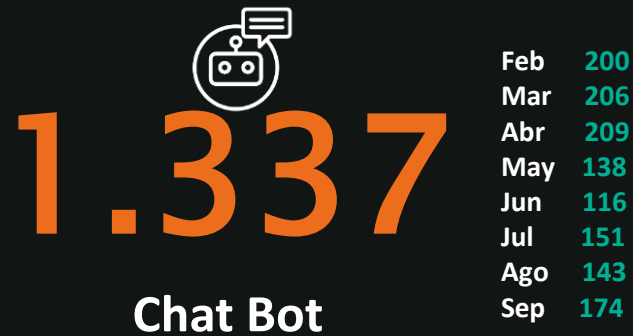
Web Callbak



Contáctenos

CIFRAS CANALES

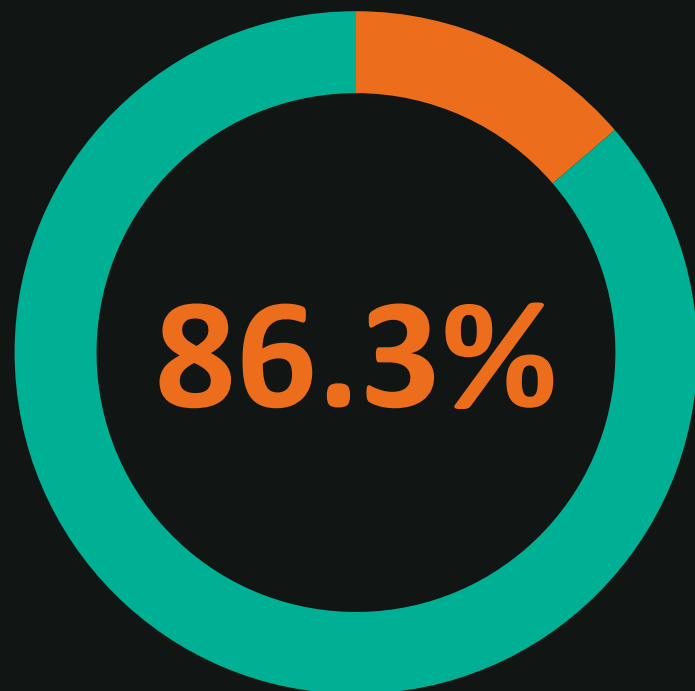
Para los meses de febrero a septiembre se tienen como resultado de los diferentes canales las siguientes interacciones



TOTAL 34.663
interacciones



NIVEL DE SATISFACCIÓN



Corte a 30 septiembre

* Dato global (incluye todos los canales)

Análisis Cuantitativo:

A corte del 3er trimestre del año, el resultado acumulado del indicador superó nuevamente la meta establecida en 11.3 puntos porcentuales, reflejando un cumplimiento superior de 115%. En términos de resultado real, el dato obtenido fue de 86,3 %. Frente a una meta del 75%. El resultado también incrementó con respecto a la medición anterior en 0.87%

Análisis Cualitativo:

La estabilización del servicio a través de los diferentes canales de atención ha permitido que los usuarios perciban un fortalecimiento positivo en la atención por parte del personal de servicio. Se han realizado soportes a las actividades misionales, donde los usuarios pueden evaluar la calidad del servicio y eso permite aumentar el volumen de evaluaciones. El nuevo mecanismo para medir el indicador ha funcionado de manera eficaz, y a través de todos los canales, se continúa ofreciendo la realización de la evaluación.

Aspectos Favorables:

Se destacan como positivas las siguientes acciones en la obtención del indicador:

- La excelente gestión realizada por el equipo de servicio en cada canal de atención, destacándose el canal presencial.
- La facilidad de acceso a los canales de atención para presentar los requerimientos.
- El aumento del muestreo continúa impactando positivamente el resultado.

Es necesario continuar fortaleciendo la implementación del nuevo modelo de servicio para asegurar que todos los puntos de atención realicen una gestión bajo una gobernanza absoluta y estándar.



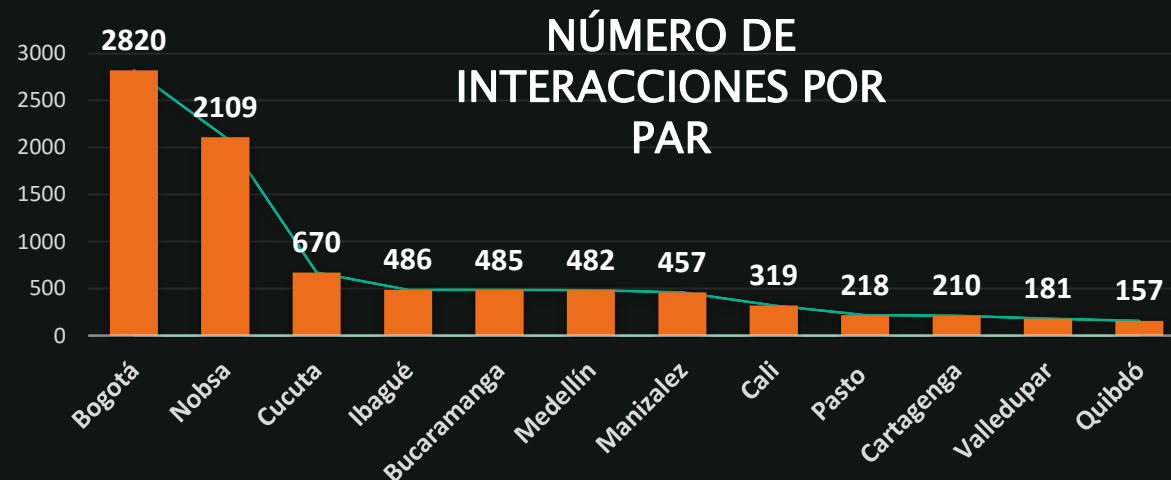
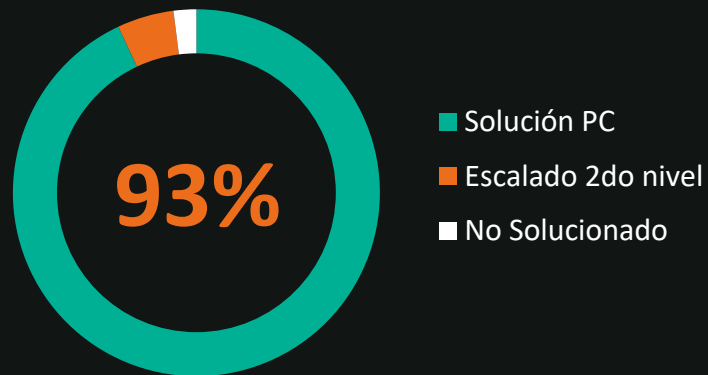


CIFRAS ATENCIÓN PRESENCIAL

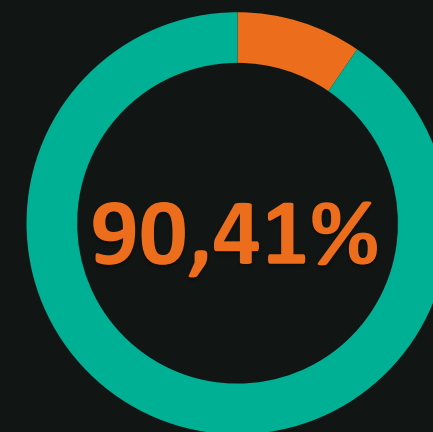
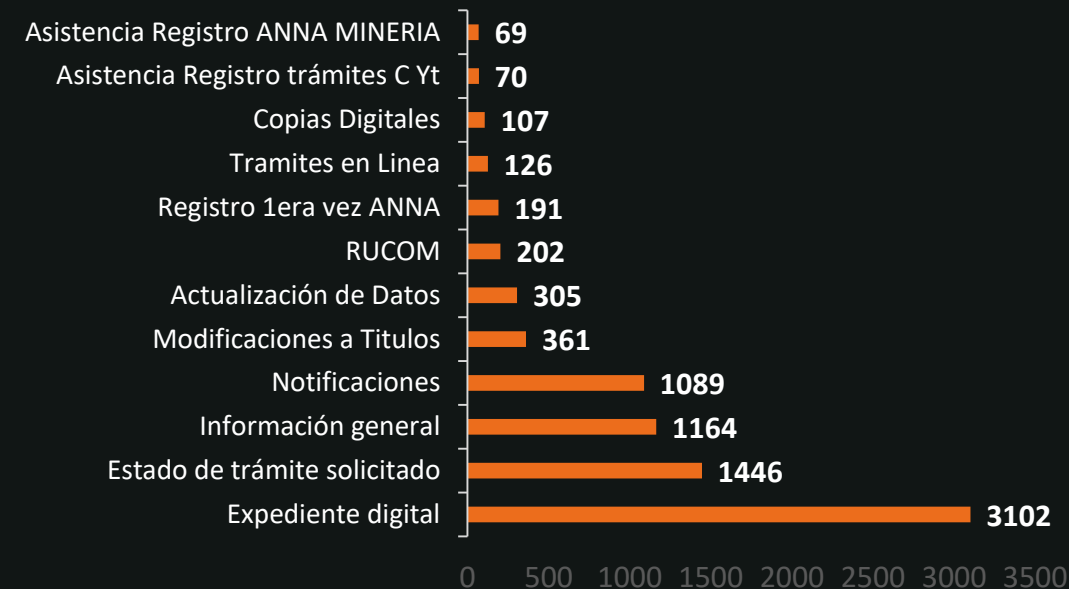
INTERACCIONES ATENDIDAS



SOLUCIÓN EN PRIMER CONTACTO



TRAMITES MAS SOLICITADOS



NIVEL DE SATISFACCIÓN



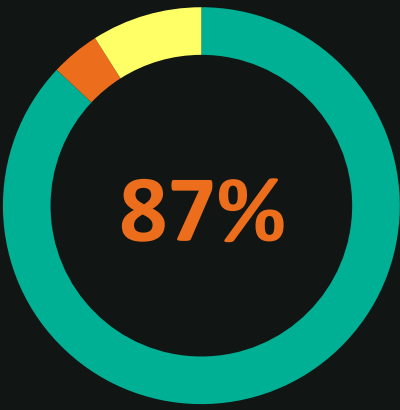


CIFRAS ATENCIÓN TELEFÓNICO

INTERACCIONES ATENDIDAS



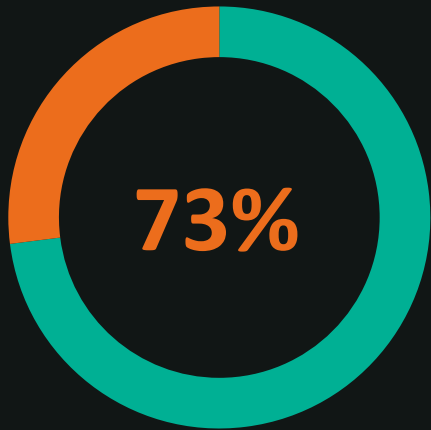
SOLUCIÓN EN P. CONTACTO



- Solución PC
- Escalado 2do nivel
- No Solucionado

TRÁMITES MAS CONSULTADOS

FEBRERO



NIVEL DE SATISFACCIÓN



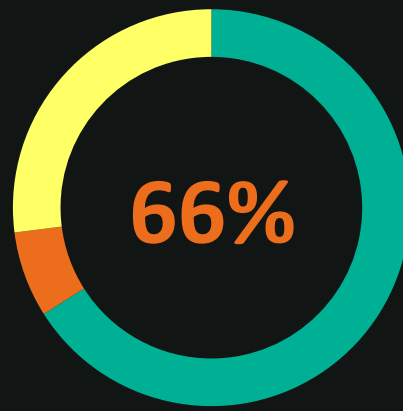


CIFRAS ATENCIÓN CLIC TO CALL

INTERACCIONES ATENDIDAS

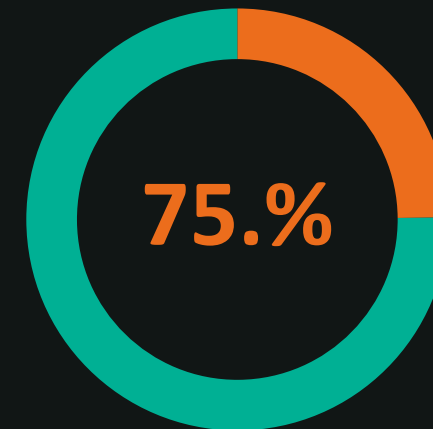
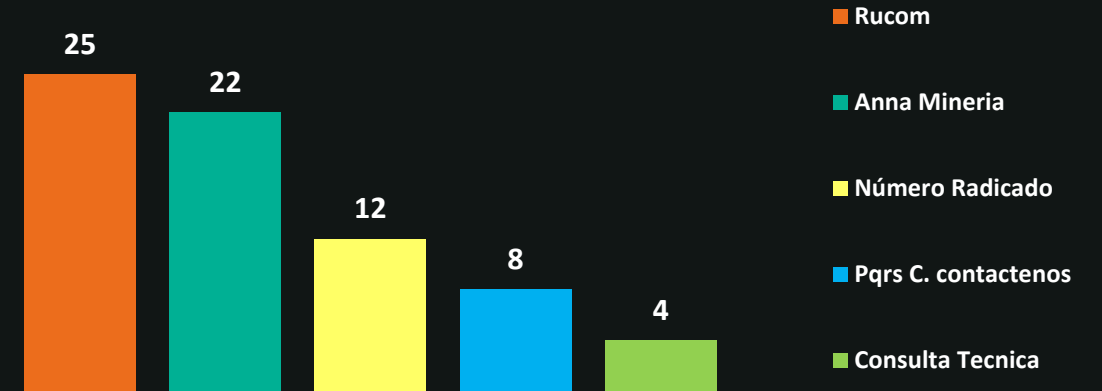


SOLUCIÓN EN P. CONTACTO



- Solución PC
- Escalado 2do nivel
- No Solucionado

TRÁMITES MAS CONSULTADOS



NIVEL DE SATISFACCIÓN



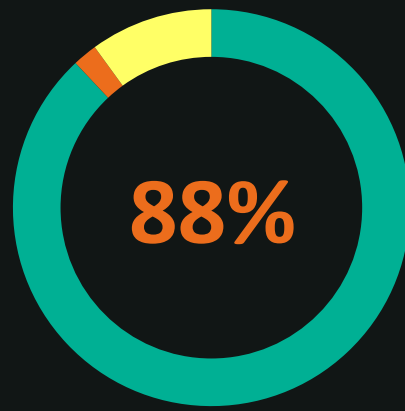


CIFRAS ATENCIÓN WEB CALLBACK

INTERACCIONES ATENDIDAS

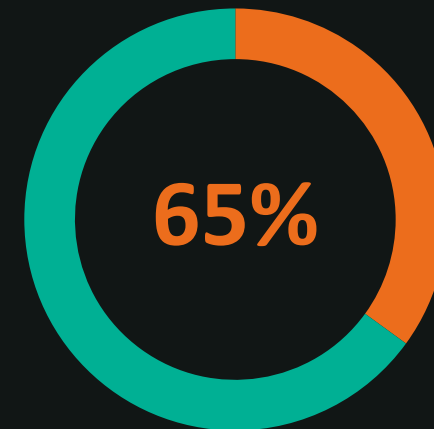
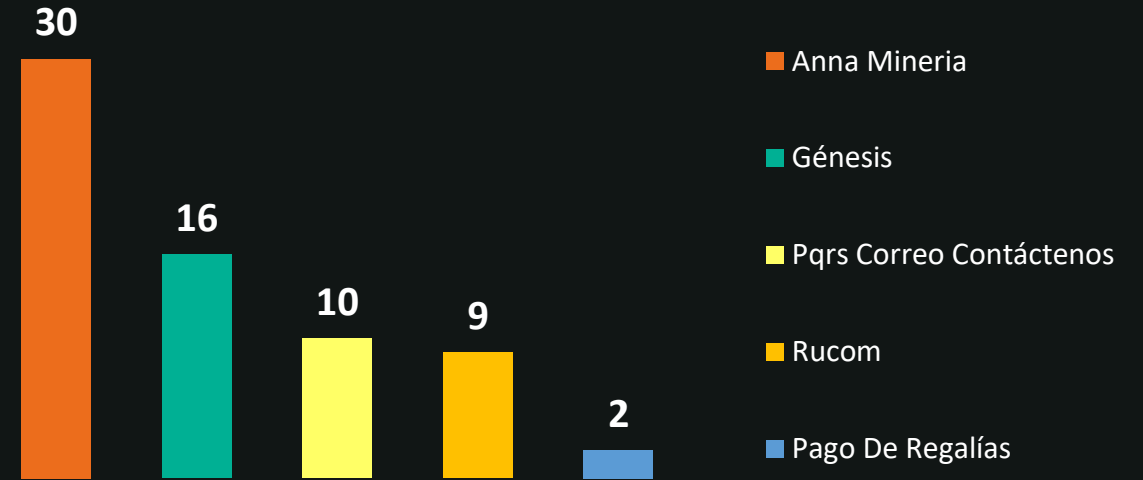


SOLUCIÓN EN P. CONTACTO



- Solución PC
- Escalado 2do nivel
- No Solucionado

TRÁMITES MAS CONSULTADOS



NIVEL DE SATISFACCIÓN

*Promedio de mayo- agosto





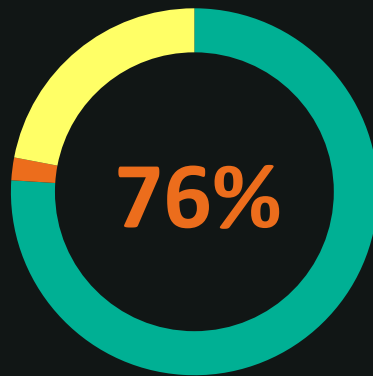
CIFRAS ATENCIÓN CHAT BOT

INTERACCIONES ATENDIDAS

SOLUCIÓN EN P. CONTACTO



■ Paso Agente ■ Retención Bot
■ Abandonadas

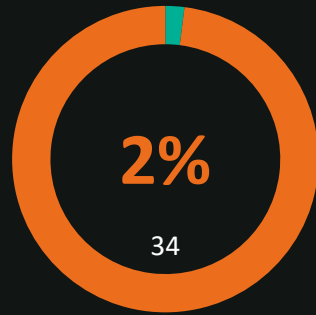
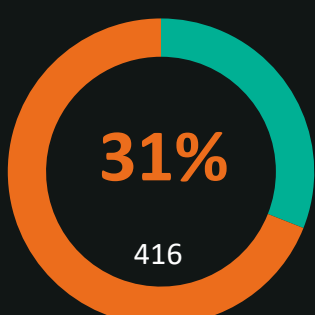
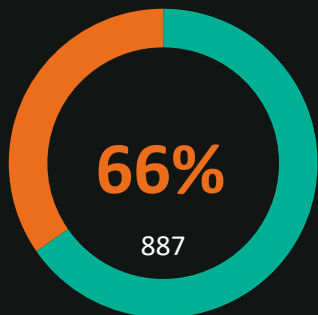


■ Solución PC ■ Escalado 2do nivel
■ No Solucionado

PASO AGENTE

RETENCIÓN BOT

ABANDONADAS

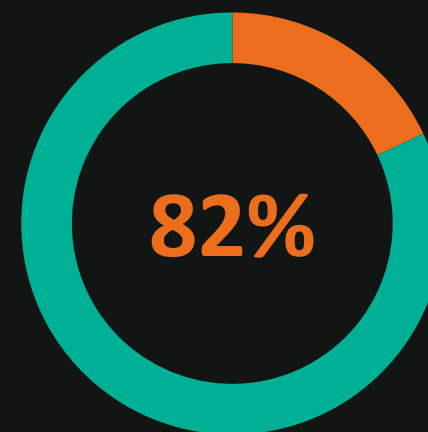
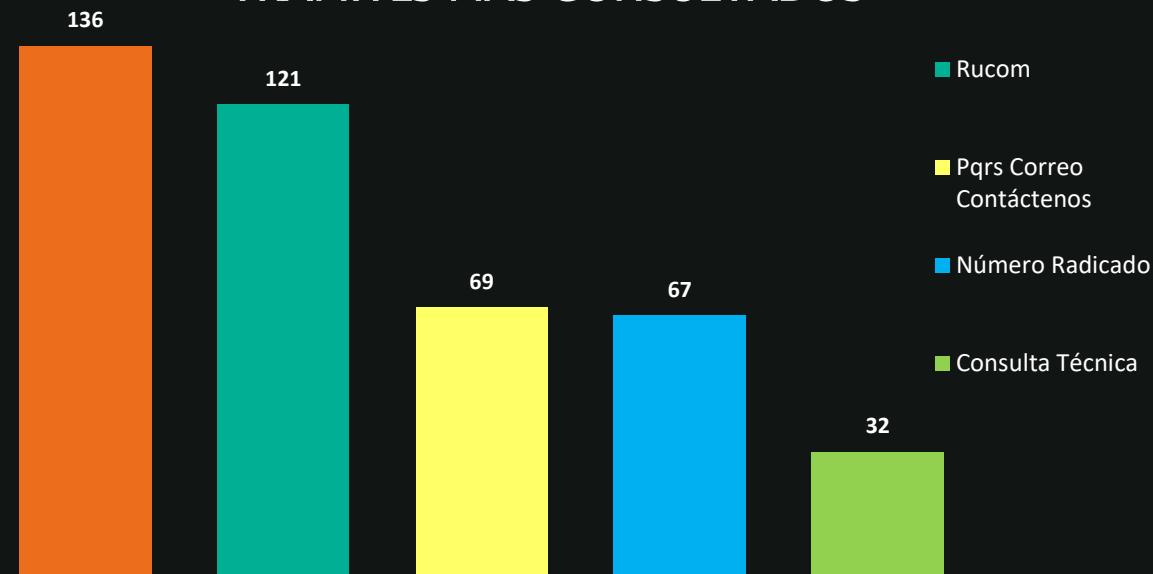


Número Radicado: consulta de una solicitud ya radicada

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

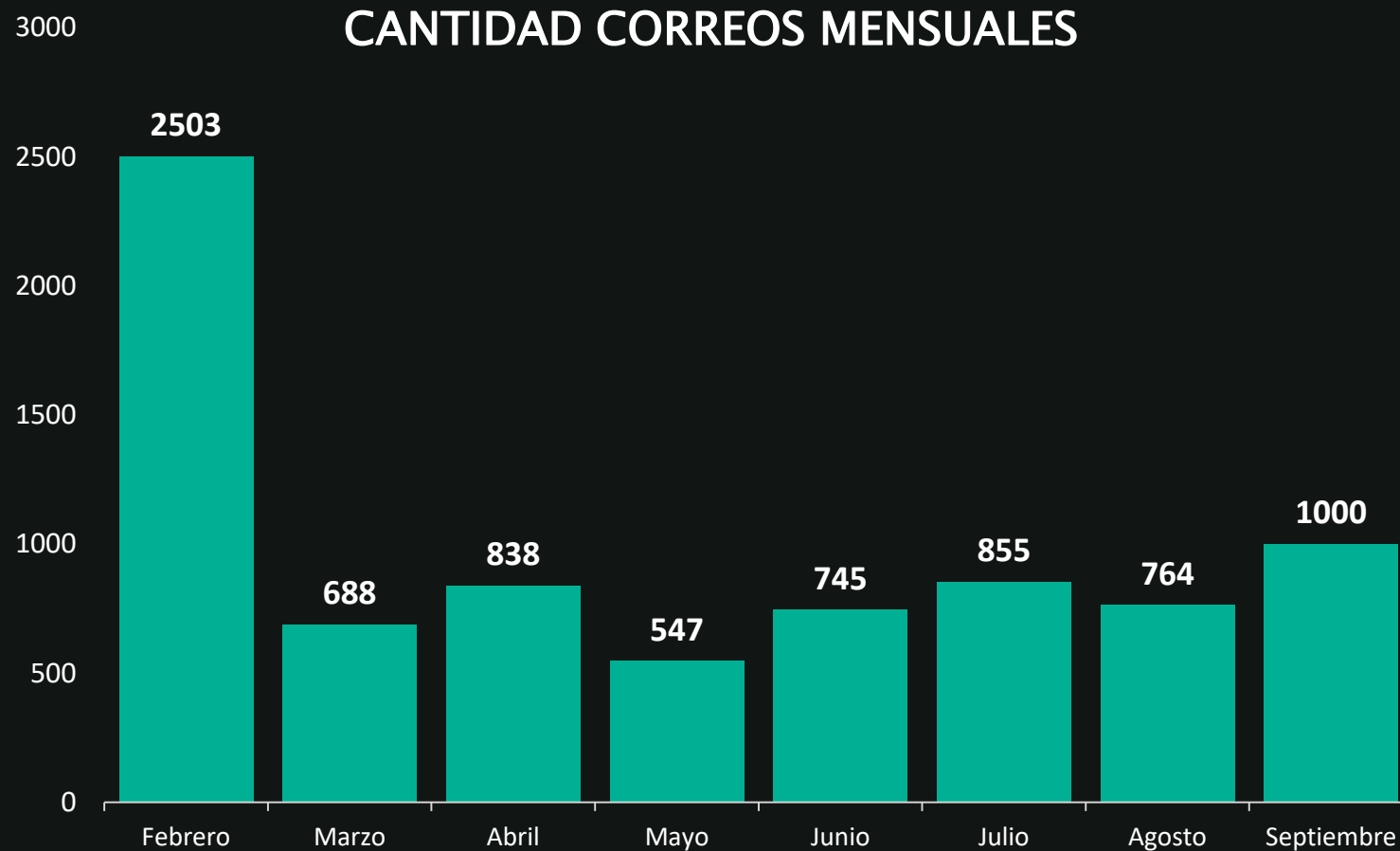


AGENCIA NACIONAL DE
MINERÍA



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.

125.906 21.488 12.948 12.027

SMS

Mailing

Agente virtual

Expediente Digital

5.818

4.392

4.007

1.860

verificaciones

Constancias

Radicador PQRS Web

Notificaciones

1.210

735

650

370

SEL Fiscalización 5G

Soporte Anna Minería
(horario extendido)

CONFIRMAR RECURSO
Y EJECUTORIA

PCCD



TOTAL 191.411





Notificaciones AMN (Apoyo MAGIC)

VERIFICACIONES



5.818

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



1.860

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

JULIO

Cantidad

2.314

Fecha Ejecución

1 al 30

AGOSTO

Cantidad

2.582

Fecha Ejecución

1 al 31



TOTAL 12.027





ENTREGAS DE VALOR

- Avances en desarrollos
- Avances en iniciativas
- Mejoramientos



MARZO

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”

TORRE DE CONTROL

Avanzamos en la construcción y diseño de la torre de control para indicadores de servicio como: satisfacción de usuario, oportunidad en la atención, estándares de servicio entre otros.

POLÍTICAS DE SERVICIO

Con el objetivo de brindar un servicio cercano, igualitario y transparente, se publicó la política de servicio para comentarios de la ciudadanía.

ESTÁNDARES DE SERVICIO

Estamos construyendo estándares de servicio e identificamos las siguientes variables por canal y colaborador:

- Tiempo de espera, volúmenes de atención y resolución en primer contacto.



SERVICIO INCLUYENTE

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

Servicio incluyente

(Nobsa, Bucaramanga, Bogotá, Ibagué)



Experiencia de servicio

(en todos los pares a nivel nacional)



OFICIALIZACIÓN POLÍTICA DE SERVICIO

Nuestro enfoque es un servicio al ciudadano con calidad, oportunidad y efectividad, por lo anterior, se publicó oficialmente la política de servicio y se inició la etapa de capacitación comenzando por el grupo de planeación de la ANM.

VERIFICACIÓN DE NOTIFICACIONES

Hemos cumplido con el 100% de los pendientes de verificación dentro del proceso de notificación, eliminando así el cuello de botella que existía en esta etapa.

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS

Para fortalecer el servicio y conocer mejor a nuestros usuarios, se construyó, gestionó y aprobó el procedimiento para la caracterización de usuarios

NOTIFICACIONES

Desde MAGIC iniciamos el apoyo al proceso de Notificaciones en el paso 2, en acompañamiento con el grupo GIAM.

TORRE DE CONTROL

- Indicador satisfacción de usuario:
Realizamos la construcción de uno de los indicadores mas importantes de la Agencia desde el servicio, el cual inició su medición desde abril para los canales Presencial, Telefónico y Digitales.

CAPACITACIÓN

Se incluyó la información del modelo de servicio MAGIC dentro de los procesos de inducción que hacen parte de las capacitaciones que adelanta el grupo de talento humano.

EXPEDIENTE DIGITAL

Una herramienta vital que permite la consulta de documentos en línea, por ello, desde MAGIC iniciamos el apoyo al proceso de digitalización de documentos con 4 personas exclusivas y 6 parciales.

NOTIFICACIONES POR ESTADO

Buscando mejorar la gestión de la agencia, desde la VCT y MAGIC hemos generado un canal de comunicación con los usuarios para que conozcan los requerimientos que se notifican por Estado, a través de mensajes de texto, e-mail y agente virtual.



CAPACITACIÓN

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

- Con el apoyo del grupo de talento humano realizamos capacitación a 47 funcionarios.
- Realizamos jornada de capacitación al grupo de talento humano, como aliados estratégicos en los procesos de gestión del cambio orientados hacia la implementación del modelo de servicio.

TORRE DE CONTROL

En el marco de la torre de control logramos:

- Implementamos la base de datos de canales en Azure.
- Realizamos la evaluación de los datos que se integraran a la torre de control desde los sistemas ANNA MENERÍA, RUCOM, GENESIS Y TRÁMITES, se evaluaron los datos requeridos referentes a los trámites que se realizan y que se integrarán en la Torre de Control.

INDICADOR DE SATISFACCIÓN

Logramos normalizar el indicador de satisfacción integrando todos los canales operados por MAGIC y obteniendo así resultados positivos con datos en un periodo de tiempo significativo. Obteniendo un indicador de 86,48% en promedio de todos los canales.

CONTACTENOS

Desde MAGIC realizamos el levantamiento de los requisitos iniciales para la automatización de contactenos con el fin de tener un canal de radicación optimo y lideramos la primera mesa de trabajo con el fin de detectar las oportunidades de mejora.



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.

- Desarrollamos la integración entre OTI, proveedor nube publica y Américas bps para la configuración de mina en el marco del desarrollo de la App de servicios ANM.

CONTACTENOS

Desarrollamos el documento de requisitos en sinergia con OTI, proveedor BETXA y comunicaciones, para la automatización del correo contactenos.

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS

Se actualizó el documento de Caracterización de usuarios y grupos de interés, versión 2021 con los datos de la torre de control de MAGIC, documento se encuentra publicado en la web de la ANM:

<https://www.anm.gov.co/?q=caracterizacion-grupos-interes-vigencia-2021>

CAPACITACIONES

- Brindamos capacitaciones sobre la política de servicio, los protocolos de atención, el modelo MAGIC, la metodología de medición del nivel de satisfacción y explicamos los objetivos y alcances de la política y el modelo, habilidades de atención al usuario y buenas prácticas de contactenos.
 - Grupo de planeación: 9 funcionarios capacitados
 - Enlaces par y otras dependencias: 33 funcionarios capacitados

SATISFACCIÓN DE USUARIOS

Producto del desarrollo del indicador de satisfacción de usuarios, alineamos la medición de MAGIC con la de comunicaciones y eliminamos de la pagina web la encuesta anterior, logrando una integralidad a través de una única encuesta.

TORRE DE CONTROL

- Se migró a la torre de control el 80% de los históricos de interacciones de los canales para los meses de noviembre de 2020 a abril de 2021.
- Incluimos los datos y las visualizaciones para la caracterización de usuarios.
- Finalizamos la propuesta grafica definitiva para la plataforma de visualización de la torre de control.



CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS

Actualizamos el documento de caracterización de usuarios y grupos de interés con los datos de la torre de control de MAGIC, documento que se encuentra publicado en la WEB de la ANM

<https://www.anm.gov.co/?q=caracterizacion-grupos-interes-vigencia-2021>

TORRE DE CONTROL

Definimos 2 modelos analíticos: El conteo de atenciones en el canal presencial y el conteo de atenciones en el canal telefónico. Los cuales, basados en una serie de tiempos, nos va a permitir el pronóstico de la cantidad de usuarios en los diferentes canales, ayudando a su vez a la planeación y logística del proceso

GRUPO DE INTERACCIÓN Y SERVICIO

Realizamos la presentación de la propuesta definitiva para la creación del grupo de interacción y servicio la cual fue aceptada sin observaciones y se definió su presentación al comité directivo para aprobación final

FORMULARIO WEB DE PQRS

Con el apoyo de OTI y comunicaciones, se puso a disposición de la ciudadanía el formulario WEB de radicación con algunos ajustes que permitirán hacer mas eficiente administrativamente el proceso de radicación al interior de la ANM.

NOTIFICACIONES

Iniciamos el apoyo con los recursos nuevos contratados para apoyar de manera transversal el proceso de notificaciones.

(Personal capacitado y con los respectivos usuarios)

Puntos de apoyo magic: verificaciones, notificaciones, ejecutorias, expedición de constancias y notificaciones personal en PAR

AGOSTO

TORRE DE CONTROL

se obtuvieron las vistas de los datos definitivos para RUCOM Y GENESIS, lo cual nos permite integrar los tramites de estos dos sistemas en la torre de control.

SISTEMA DE GESTIÓN

Se gestionó el cierre de las últimas tres acciones de mejora que se encontraban abiertas en el sistema de gestión, la primera relacionada con el establecimiento de una nueva metodología para la evaluación de la satisfacción, la segunda para desarrollar iniciativas enfocadas a la implementación de la política de servicio y la última orientada a la socialización de los informes de servicio a los coordinadores de los PAR.

GRUPO DE INTERACCIÓN Y SERVICIO

Se realizó la presentación de la propuesta para la creación del nuevo grupo de Interacción y servicio, al vicepresidente Administrativo y Financiero, donde se le hicieron observaciones muy positivas y se estableció como siguiente paso la solicitud de un espacio a presidencia para su presentación.

ANM PAÍS MINERO

Tuvimos 45 usuarios atendidos y un 4.83% de satisfacción de usuario (porcentaje de usuarios que calificaron 64%).



SEPTIEMBRE

MAPA DE PROCESOS

Se participó con los profesionales del grupo planeación, en la consolidación de la primera propuesta del nuevo mapa de procesos, y se explicó el esquema del proceso de Atención de Requerimientos para incorporarlo dentro del nuevo mapa de la Entidad.

ENCUESTA

Se aplicó encuesta al personal de los canales presencial y telefónico, sobre el uso de lenguaje claro por parte de la ANM con la ciudadanía, Se presentaron los resultados y se realizó análisis con la coordinadora de comunicaciones para elaborar un documento guía para el uso de lenguaje claro.

GRUPO DE INTERACCIÓN Y SERVICIO

Se realizó la presentación de la propuesta de creación del grupo interacción y servicio, a las asesoras de presidencia Yolima Herrera e Íngrid Cubides, recibiendo nuevas observaciones relacionadas con Notificaciones y aspectos adicionales que se requerirán antes de ser presentada al presidente.

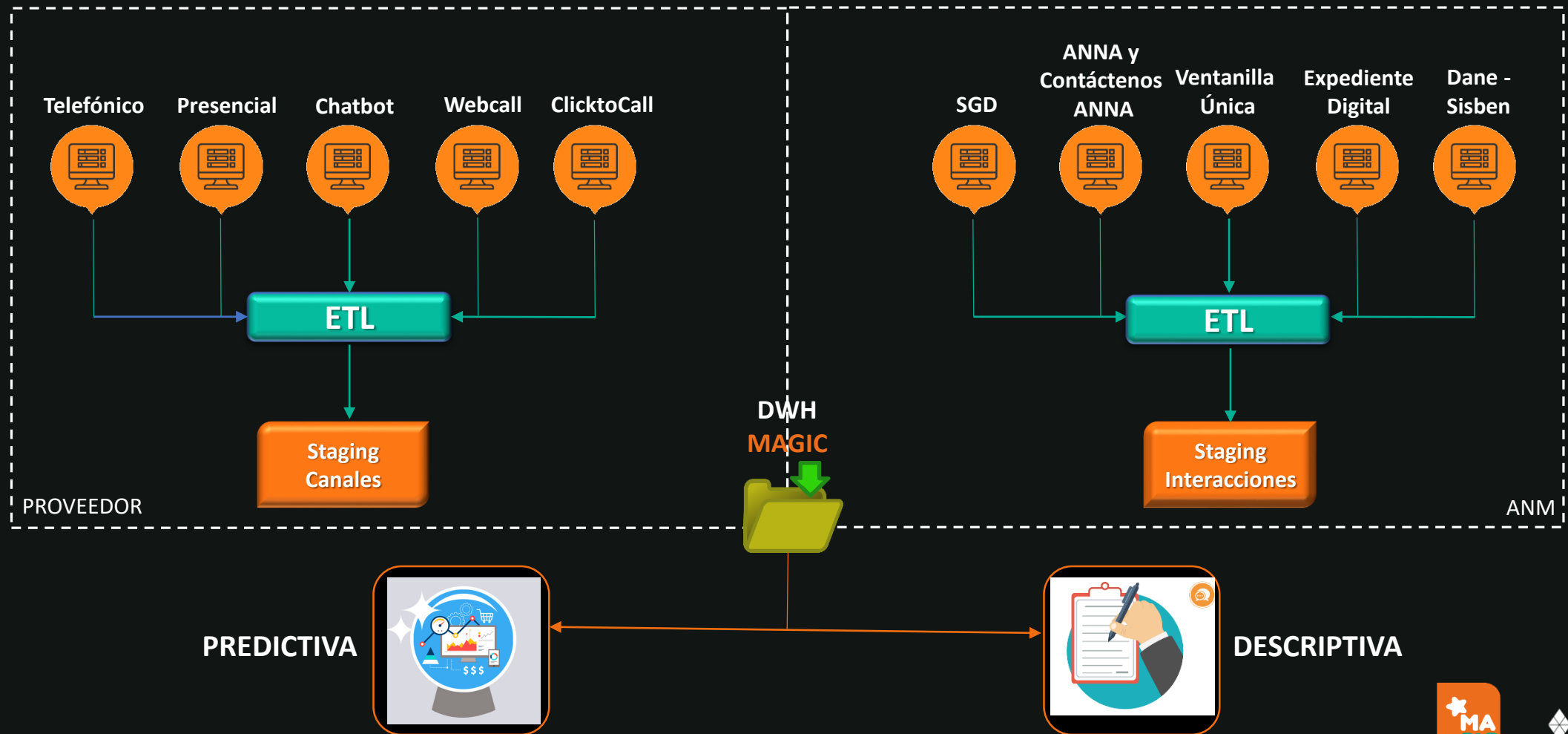
ACCIÓN INTEGRAL Y SERVICIOS A GRUPOS DE INTERÉS

Se finalizó la construcción del flujo de conocimiento de activos intangibles para el proceso de "atención Integral y Servicios a Grupos de Interés" organizada por el equipo de planeación



ANALÍTICA

TORRE DE CONTROL INDICADORES E INTERACCIONES



TORRE DE CONTROL

<https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoiaNTFIZGZmYjctODhmYy00ZTg2LWExZjktNjEyMTM5MTgxZiYzIiwidCI6IjdkMzIxMjYyLWYwOTItNGU4NC1iYjdjLTk3YmM1NDIxYmQyYiIsImMiOiR9&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 interactions

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



4

CONTEOS





INDICADORES PROYECTO INV

➤ Producto

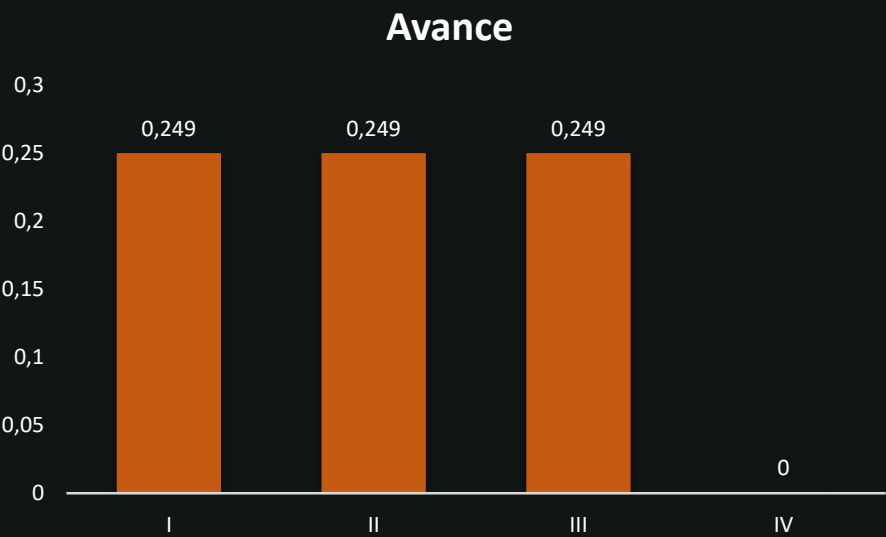
➤ Gestión





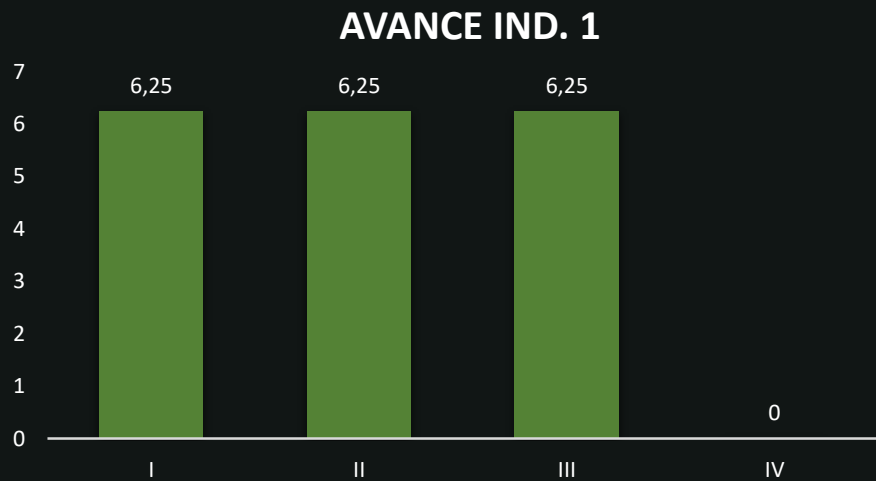
Indicadores Proyecto de inversión (MAGIC)

INDICADOR DE PRODUCTO



INDICADORES DE GESTIÓN

IND.1
Avance
Implementación
MAGIC
(Canales)



IND.2
Satisfacción
del cliente

