Informe
Encuesta de Satisfacción

SEXO

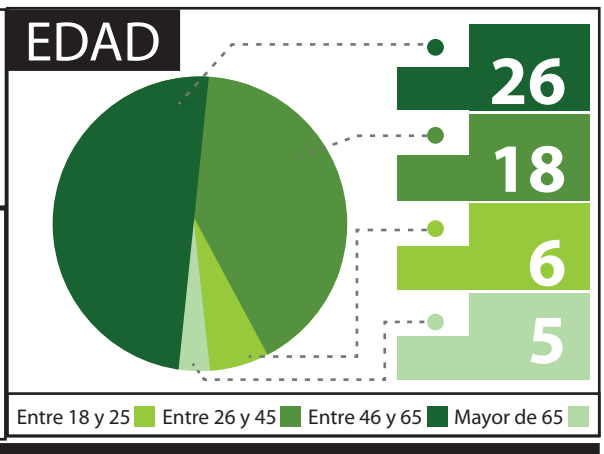
11 | 44

ETNIA

NINGUNO 50 | AFRO 3

NO RESPONDE: 2

EDAD



NIVEL EDUCATIVO

NINGUNO	BACHILLERATO	UNIVERSITARIO	POSGRADO
1	7	27	20

OCUPACIÓN

Ama de casa	1
Empleado	8
Empresario	10
Estudiante	2
Jubilado	2
Trabajador Independiente	13
Profesional	19

PAÍS

1 | 1 | 53

Bogotá	10	Huila	2
Antioquia	9	Meta	3
Boyacá	8	Nariño	2
Caldas	1	Norte de Santander	1
Cauca	1	Santander	3
Cesar	1	Tolima	1
Chocó	1	Valle del Cauca	3
Cundinamarca	5	Vichada	1
Guajira	1	No responde	2

CONDICIÓN ESPECIAL

50 Ninguna	1 Madre Cabeza de Familia
3 No responde	1 Discapacidad física

TIPO DE ENCUESTA

Canales de Comunicación: 12

Trámites y Servicios: 38

CANALES

Virtual: 9

Escrito: 3

GRADO DE SATISFACCIÓN GENERAL CON LA ANM

1	2	3	4	5
9	5	8	21	12

¿El tiempo en responder su petición, queja, reclamo, sugerencia y/o denuncia fue adecuado?

1	2	3	4	5
1	0	0	1	1

¿La respuesta ante el trámite, solicitud, comunicación o PQRS fue clara y útil?

1	2	3	4	5
2	0	0	1	0

¿El tiempo de espera para radicar su comunicación fue adecuado?

1	2	3	4	5
1	0	0	1	1

¿El módulo de PQRSD de la página web de la Agencia facilita interponer el recurso?

1	2	3	4	5
1	0	2	3	4

¿El seguimiento a las PQRSD realizado por medio de la web fue fácil?

1	2	3	4	5
1	0	2	3	4

¿Los formatos en qué está dispuesta la información en la página web facilitan su consulta?

1	2	3	4	5
1	0	1	4	4

¿La información consignada en la página web es útil?

1	2	3	4	5
1	0	1	6	2

¿La información disponible es de fácil comprensión?

1	2	3	4	5
1	0	0	5	4

¿La información dispuesta en el link de transparencia es de fácil acceso y comprensión?

1	2	3	4	5
1	0	1	4	4

¿Atención recibida vía correo electrónico fue adecuada?

1	2	3	4	5
1	0	0	4	5

ESCRITO | VIRTUAL

SEGUNDO TRIMESTRE DE 2020

AGENCIA NACIONAL DE MINERÍA