

Informe ENCUESTA DE SATISFACCIÓN



Agencia Nacional de Minería - ANM
Grupo de Participación Ciudadana y Comunicaciones
2016

Ficha Técnica

Nombre	Satisfacción y percepción de usuarios externos de la Agencia Nacional de Minería
Objetivo	Medir la satisfacción de los usuarios de la Agencia Nacional de Minería frente a los servicios, trámites, uso de los canales de comunicación y puntos de atención con el fin de encaminar los esfuerzos y resultados del equipo al fortalecimiento de los procesos de los mecanismos de atención, el servicio al ciudadano de la entidad y sus trámites.
Objetivos Específicos	<ul style="list-style-type: none"> • Medición de la percepción de los usuarios en trámites, tiempos de respuesta, canales de comunicación
Alcance	Identificar los distintos niveles de opinión de los clientes que solicitan trámites y servicios en los puntos de atención y que se contactan a través de las redes sociales y página web.
Beneficios Institucionales	<ul style="list-style-type: none"> • Atender de manera eficiente el público objetivos de la ANM. • Identificar las limitantes del público objetivo para acceder a los servicios y trámites de la ANM. • Utilizar eficaz y oportunamente los canales de comunicación de la ANM para informar de manera veraz a los ciudadanos. • Interactuar de manera oportuna con las entidades del sector de minería.
Fuente de datos	<ul style="list-style-type: none"> • Encuestas realizadas en puntos de atención. • Encuestas publicadas en las redes sociales y página web.
Vigencia	El presente informe recolecta la información recogida en los puntos de atención al minero de Bogotá y las regionales en el periodo comprendido del 22 de julio al 02 de octubre de 2016 y tendrá vigencia hasta diciembre de 2017 o hasta cuando se realice un nuevo informe de satisfacción y percepción de usuarios externos.
Sitio de aplicación de la encuesta	<ul style="list-style-type: none"> • Presencial: En los 11 puntos de atención regional y en la oficina de atención al minero ubicada en Bogotá. • En línea: Se publica el enlace en la página web y se promociona a través de las redes sociales
Población total	276 encuestados
Autor	Grupo de Participación Ciudadana y Comunicaciones
Revisó	Grupo de Participación Ciudadana y Comunicaciones
Aprobó	Grupo de Participación Ciudadana y Comunicaciones
Fecha publicación informe	Diciembre de 2016



Introducción

En la Agencia Nacional de Minería nos interesa brindarles a nuestros usuarios mejores opciones que se adapten a sus necesidades; apoyados en la Estrategia de Gobierno en Línea, la Ley de Participación Ciudadana y la Ley de Transparencia, realizamos la ***Encuesta de Percepción y Satisfacción 2017*** que busca conocer la opinión de nuestros usuarios externos.

Medir la satisfacción de los usuarios frente a los servicios ofrecidos, los tiempos de respuesta, los canales de comunicación, entre otros servicios que la ANM tiene a disposición de la ciudadanía, es un factor relevante para identificar aspectos que permitan mejorar los procesos y así lograr altos niveles de satisfacción.

Descripción de aplicación de la encuesta

Esta encuesta está compuesta por preguntas en escalas de calificación para medir la opinión de los usuarios utilizando opciones de respuesta que van de un extremo a otro, en este caso se utiliza la escala del 1 al 5, siendo 1 deficiente y 5 excelente.

La aplicación de esta encuesta se realiza en conjunto con la caracterización de usuarios de la ANM, como un componente que evalúa a quienes visitan los puntos de atención de las 11 regionales, distribuidos a nivel nacional, cada una es encargada de entregar 20 encuestas en físico con el fin de tener una muestra representativa de los usuarios de todo el país; a la Oficina de Atención al Minero ubicada en Bogotá, teniendo en cuenta su alto flujo de usuarios se le solicita la entrega de 40 encuestas diligenciadas en físico.

A través de las redes sociales se hace extensiva la invitación a los usuarios para que ingresen a la página web en donde se encuentra publicado el formulario de encuesta en línea.

Recolección de datos

Con la colaboración de los Puntos de Atención Regional y la Oficina de Atención al Minero quienes realizaron la recolección de la información, el grupo de Participación Ciudadana y Comunicaciones tabuló 248 encuestas que fueron entregadas en físico y se obtienen 28 encuestas en línea, con esta información se genera el análisis para el presente informe.

Punto de Atención	Encuestas tabuladas
Bogotá	49
Medellín	16
Cali	19
Ibagué	20
Bucaramanga	18
Valledupar	25
Nobsa	21
Cúcuta	18
Pasto	21
Cartagena	10
Manizales	20
Chocó	11

Análisis e interpretación de datos

Esta encuesta fue respondida por 276 personas, algunos de ellos personas naturales, personas jurídicas, representantes de empresas mineras, entre otros.



Puntos de Atención al Minero

Bogotá Avenida Calle 26 No 59-51 Torre 3 Local 107

Medellín Calle 75 N° 79A-51

Cali Carrera 98 N° 16-00

Ibagué Carrera 8 No. 19-31

Bucaramanga Carrera 20 N.° 24-71

Valledupar Calle 11 No.8-79

Nobsa Kilómetro 5, vía Sogamoso

Cúcuta Avenida 5 No 11-20, piso 9 Edificio Antiguo Banco de la República

Pasto Calle 2 No.23 A-32 Avenida Panamericana

Cartagena Carrera 2 No.12-125, Edificio Minarete Bocagrande, Local 2

Manizales Carrera 24 A No.61-50 Barrio Estrella

Chocó Carrera 6 No 28 -01 Piso 2º Quibdó – Chocó



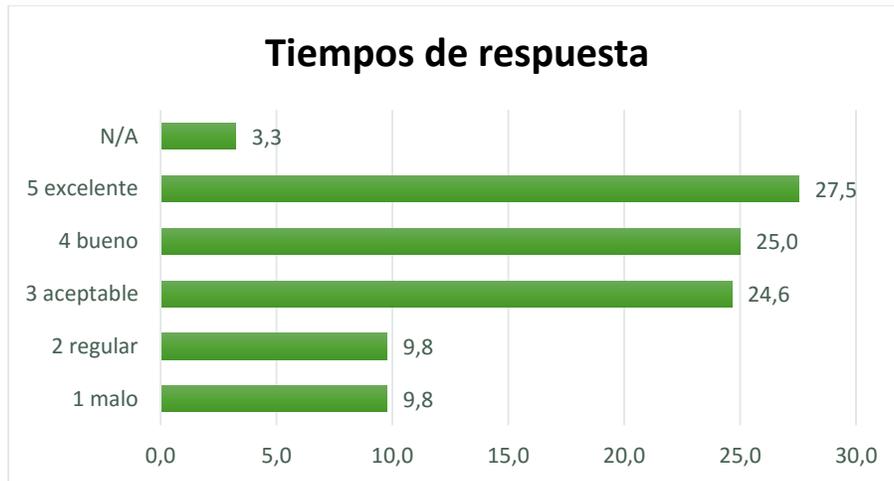
Avenida Calle 26 No 59-51. Pisos 8, 9 y 10.

Página 5 de 11

PBX: (571) 2 201 999

Bogotá D.C. www.anm.gov.co

Análisis de datos



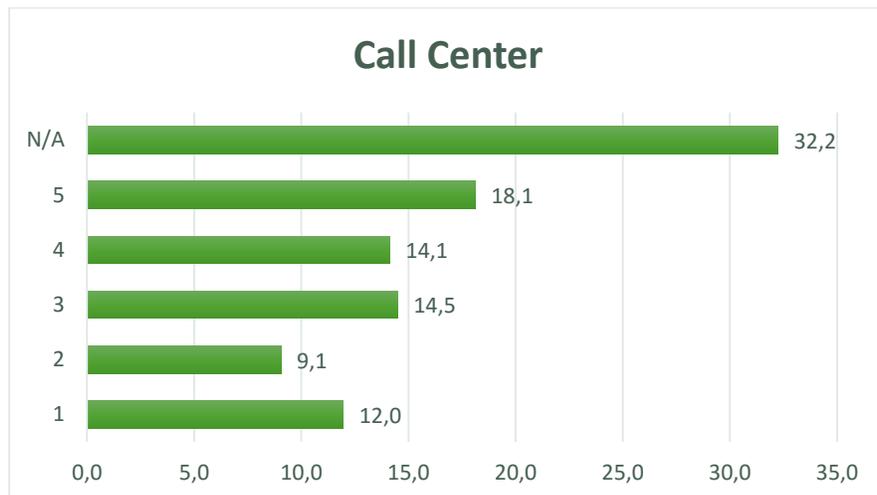
Los tiempos de respuesta a los trámites de la ANM fueron calificados como excelente (27,5%), bueno (25%), aceptable (24,6%), regular (9,8%) y malo (9,8%). El 3,3% no asigna calificación para este tema.



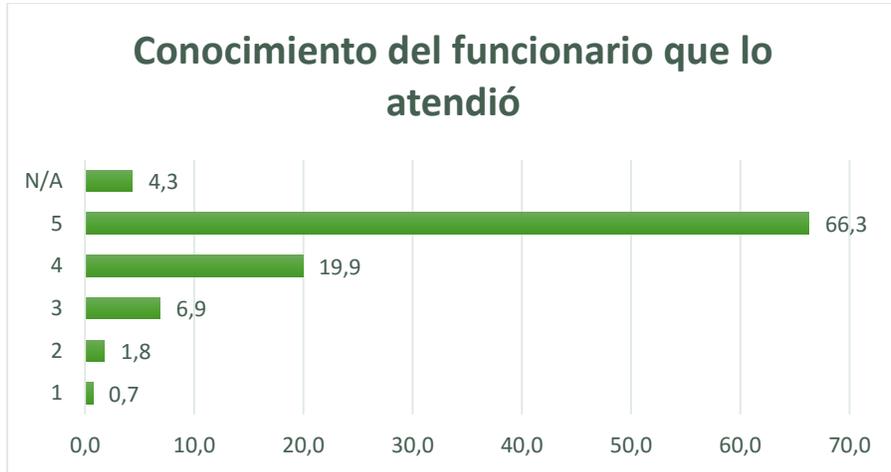
Los usuarios de la ANM consideran la atención y servicio al cliente excelente (64,1%), bueno (24,3%), aceptable (5,1%), regular (2,5%) y malo (2,5%).



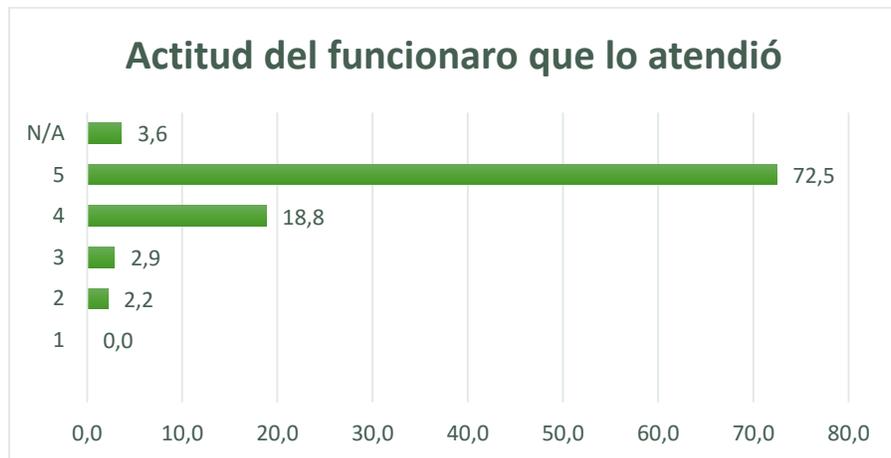
Los trámites en línea son considerados según los usuarios como excelentes (29,7%), bueno (27,9%), aceptable (18,8%), regular (3,6%) y malo (4,3%); el 15,6% de los usuarios no asignaron calificación a este servicio.



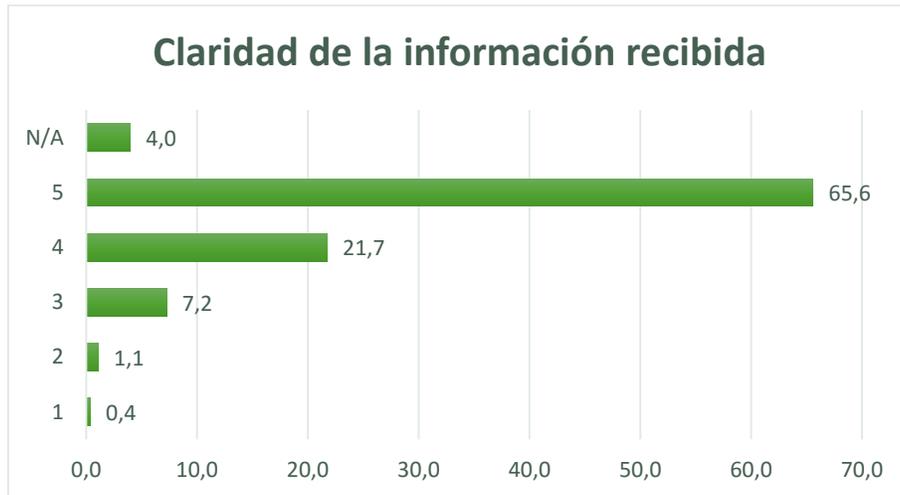
El 32,2% de los usuarios no asignaron una calificación para el call center, el porcentaje restante lo califica como excelente (18,1%), bueno (14,1%), aceptable (14,5%), regular (9,1%), malo (12%)



Los usuarios del ANM califican el conocimiento del funcionario que los atendió como excelente (66,3%), bueno (19,9%), aceptable (6,9%), regular (1,8%) y malo (0,7%); el 4,3% de los encuestados no asignan calificación para esta pregunta.



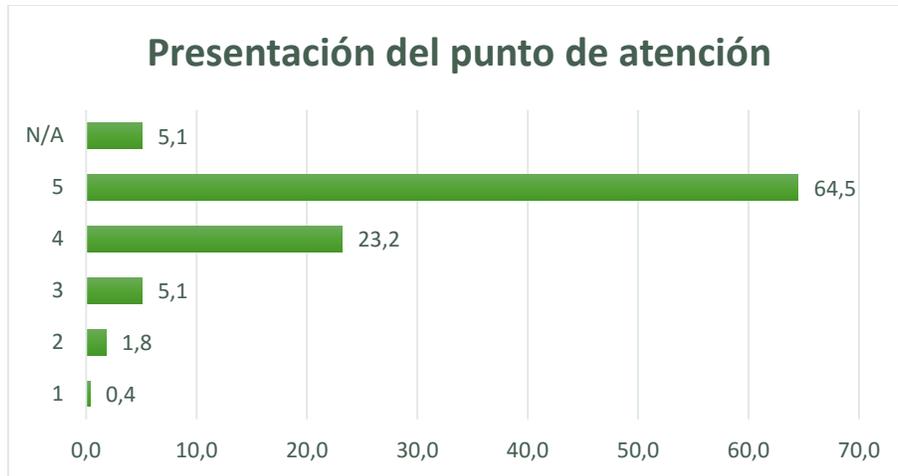
El nivel de satisfacción de los usuarios frente a la actitud del funcionario que los atiende en la ANM es excelente (72,5%), bueno (18,8%), aceptable (2,9%), regular (2,2%) y malo (0%); el 3,6% de los encuestados no asigna calificación para esta pregunta.



La claridad de la información recibida es calificada como excelente (65,6%), bueno (21,7%), aceptable (7,2%), regular (1,1%) y malo (0,4%); el 4% de los encuestados no asigna calificación para este tema.



La calificación a la respuesta en el trámite es excelente (41,7%), bueno (25,7%), aceptable (16,3%), regular (5,4%) y malo (5,8%); el 5,1% de los usuarios no asignan calificación a esta pregunta.



La presentación de los puntos de atención es calificada como excelente (64,5%), bueno (23,2%), aceptable (5,1%), regular (1,8%) y malo (0,4%); el 5,1% de los usuarios no asignan calificación para esa pregunta.



AGENCIA NACIONAL DE **MINERÍA**

Avenida Calle 26 No 59-51 Torre 4 Pisos (8, 9 y 10) - Bogotá D.C. - Colombia

Teléfonos: (571) 220 19 99 - Atención al ciudadano: Lunes a viernes 8.00 a.m. a 4:30 p.m.

Grupo de Información y Atención al Minero: Avenida Calle 26 No 59-51 Torre 3 Local 107 - Teléfono: (571) 220 1999
extensión 6000

Línea gratuita nacional: 01 8000 933 833, contactenos@anm.gov.co

Horario de Radicación en Avenida Calle 26 No 59-51 torre 3, Local 107: De lunes a viernes de 7:30 a.m. a 4:00 p.m