

Resultados Encuesta de Percepción 2014

**PARTICIPACIÓN
CIUDADANA Y
COMUNICACIONES**



Ficha Técnica

La encuesta de Percepción de Servicio de la Agencia Nacional de Minería fue diseñada con los siguientes parámetros:

- **Diseño Muestral:** Muestreo no probabilístico a conveniencia
- **Población Objetivo:** Hombre y mujeres mayores de 18 años, que han usado por lo menos una vez los servicios de la Agencia Nacional de Minería
- **Técnica:** Encuesta a través de sitio web apoyada con divulgación a través de emailing, redes sociales y en los puntos de atención de la Agencia
- **Tamaño de la muestra:** 33 usuarios en 21 municipios del país
- **Momento estadístico:** entre el 9 y el 19 de diciembre de 2014
- **Financiación:** Recursos Propios

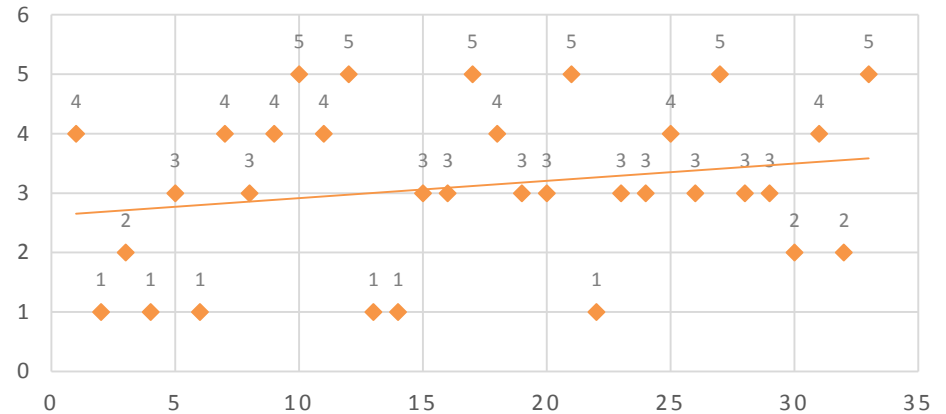


Resultados

Calificación General del Servicio



COMPORTAMIENTO DE LA CALIFICACIÓN



Valoración Cualitativa

De las 32 opiniones recogidas se pueden clasificar en:

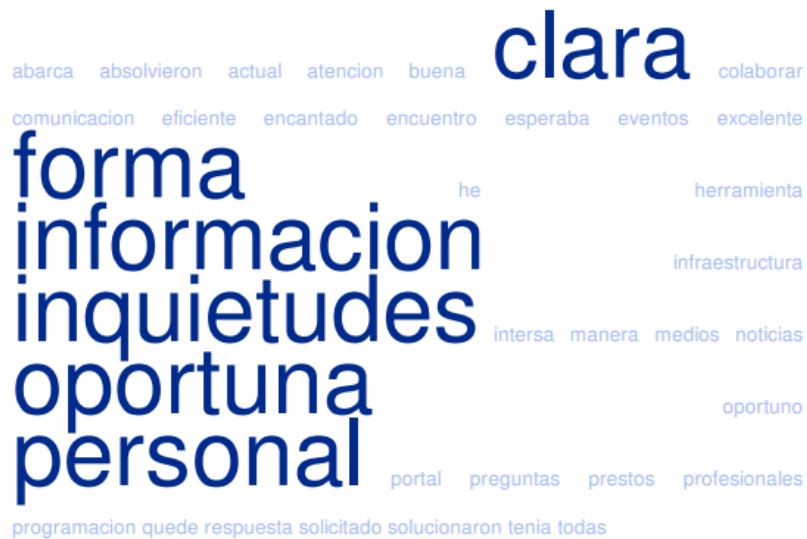
Valoración	Cantidad	Aspectos más recurrentes
Positivas	7	Buena atención, solución de manera clara y oportuna
Neutras o de mejoramiento	1	Mejoramiento de cualificación de los empleados, mejoras en los tiempos
Negativas	12	Trámites Lentos, Corrupción y tráfico de influencias; falta de atención al ciudadano



Resultados – Nubes de Palabras

Calificación General del Servicio

Positiva



Negativa



Resultados – Valoración de aspectos

Se escogieron cinco aspectos que pueden ser relevantes para el servicio de la ANM y fueron valorados por los usuarios así:

Aspecto	Calificación
Atención del personal en los puntos de atención	3,8
Conocimiento del personal en los puntos de atención	3,7
Tiempos de espera en los puntos de atención	3,7
Tiempos de respuesta a requerimientos y consulta	3,2
Claridad de la legislación en cuanto a los trámites	3,2



Resultados – Valoración de aspectos

Valoración Cualitativa

De las 30 opiniones recogidas se encuentra la siguiente información:

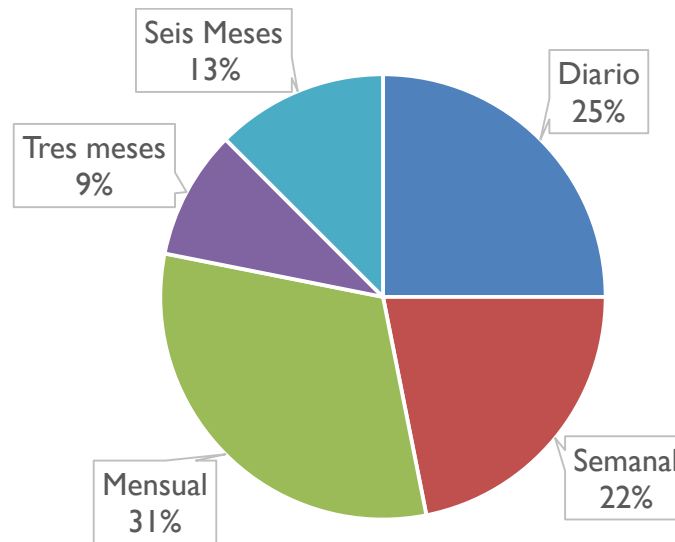
Valoración	Cantidad	Aspectos más recurrentes
Positivas	6	Buena atención, atención rápida
Neutras o de mejoramiento	3	Necesidad de responder rápidamente, mayor divulgación, trámites demorados
Negativas	19	Lentitud, Falta de claridad, mala atención, falta de capacitación al minero, falta de conocimiento y contexto, falta de relación con el minero en los actos y respuestas, falta de uniformidad en criterios, centralidad en los trámites y servicios
No sabe / no responde	3	



Resultados

Frecuencias de consulta

De las 32 opiniones recogidas en esta encuesta se resaltan la siguientes periodicidades de consulta manifestada por los usuarios:



Los usuarios manifiestan que también hacen consultas cuando hay requerimientos o notificaciones que deben atender. También encontramos que las consultas frecuentes se dan por la ocupación de quién consulta, por ejemplo consultores de empresas, asesores (a empresas, a mineros en proceso de legalización), y por hacer control a los títulos.

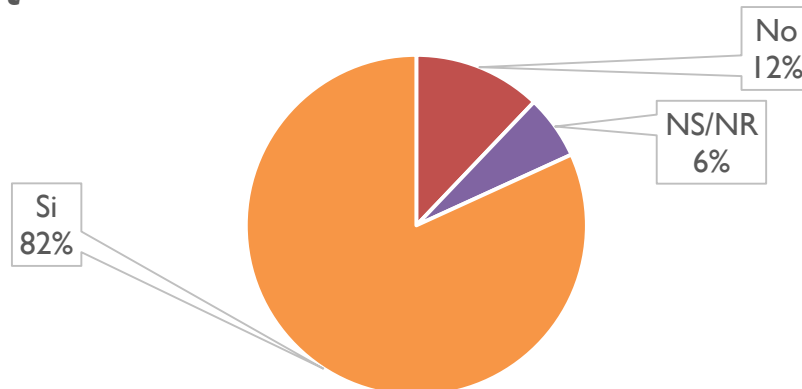


Resultados – Atención Telefónica

Calificación del Canal



¿Ha llamado a nuestros Puntos de Atención?



Valoración Cualitativa

De las 29 opiniones recogidas se pueden clasificar en:

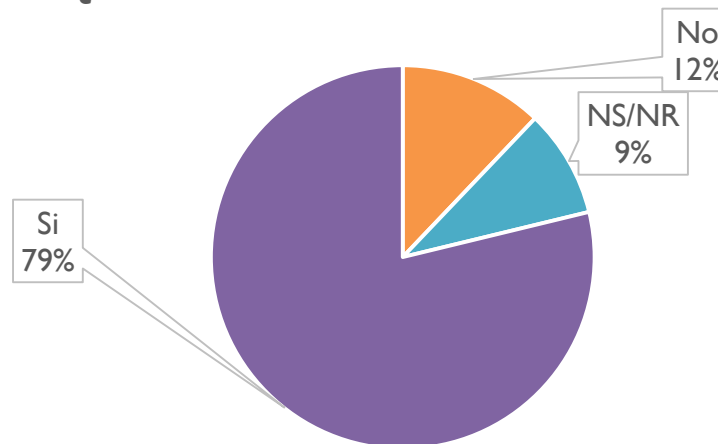
Valoración	Cant	Aspectos más recurrentes
Positivas	10	Buena atención, atentos, amables, diligentes, atención rápida, profesionalismo, eficiente
Neutras o de mejoramiento	1	Servicio Regular
Negativas	16	Nunca contestan, mucha espera en el teléfono, indiferentes o displicentes, no se llama porque no se tramita, remiten a otro canal de atención, no están capacitados para atender público
No sabe / No Responde	2	

Resultados – Sitio Web

Calificación del Canal



¿Ha consultado nuestro sitio web?



Valoración Cualitativa

De las 33 opiniones recogidas se pueden clasificar en:

Valoración	Cant	Aspectos más recurrentes
Positivas	9	Publicación Oportuna e información actualizada y agil, Respuestas Satisfactorias, Información Clave, Información Clara
Neutras o de mejoramiento	4	Uso de otro canal, Más rapidez, Han mejorado
Negativas	12	Respuesta demorada, El sitio no carga, Falta actualización (PARES, información), Información muy básica, No hay claridad en respuestas, Respondieron en otro canal, No es muy práctica, No he recibido respuestas.
No sabe / No Responde	8	

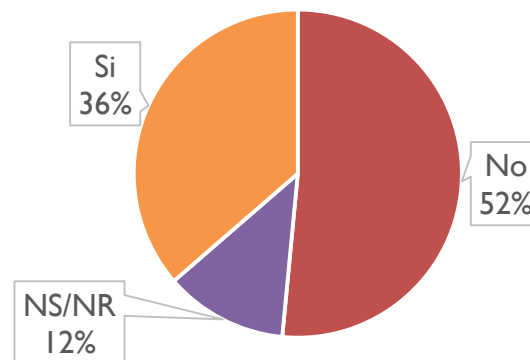


Resultados – Redes Sociales

Calificación del Canal



¿Ha hecho consultas a través de nuestras redes sociales?



Valoración Cualitativa

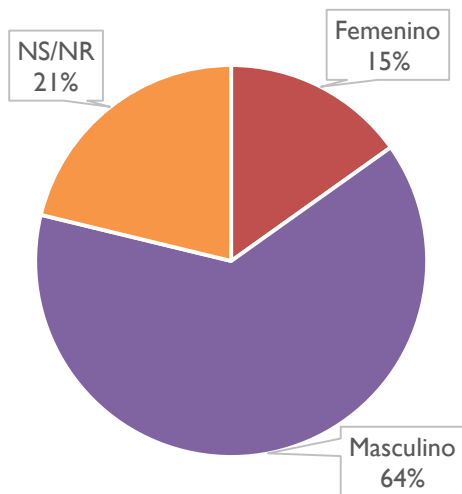
De las 29 opiniones recogidas se pueden clasificar en:

Valoración	Cant	Aspectos más recurrentes
Positivas	4	Información Variada, Respuestas Satisfactorias y con buenos tiempos
Neutras o de mejoramiento	14	No usa el canal, No sabía del canal
Negativas	8	Información vaga o poco clara, Deficiente, Respuesta rápida pero incompleta, Regular, No tiene muchos seguidores, Demora en las respuestas
No sabe / No Responde	7	

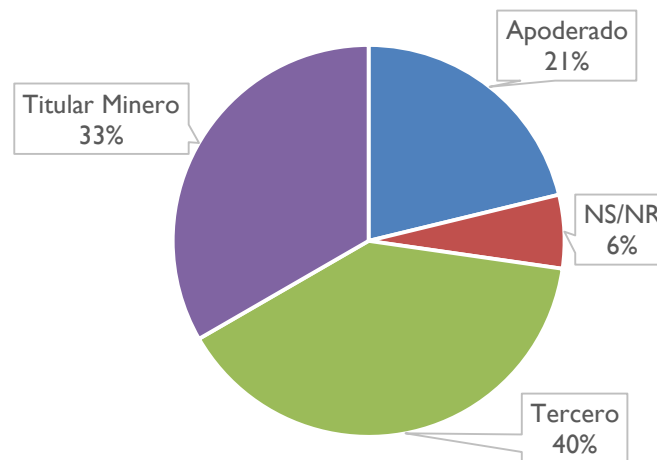


Perfil Socio demográfico de los encuestados

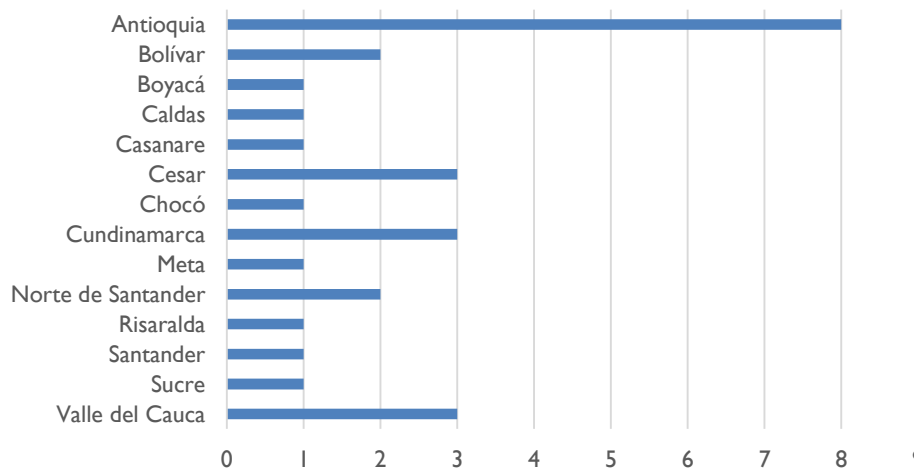
Sexo de los encuestados



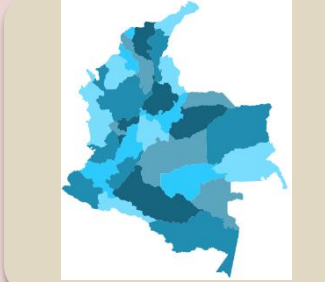
Tipo de Usuario



Departamento



Resultados – Oportunidades de Mejora



Capital Humano

- * Más Capacitación
- * Más personal
- * Mejor preparados

Corrupción y Transparencia

- * Investigación penal a funcionarios
- * Honestidad
- * Fiscalización
- * Políticas claras y comunes

Regiones

- * Atención a zonas mineras
- * Descentralizar información
- * Ir al campo
- * Regresar Funciones a las gobernaciones

Servicio

- * Agilizar y destrabar
- * Diligencia
- * Mejor Asesoría
- * Mayor rapidez en resolución de procesos
- * Unificar criterios

Sistematización

- * Sistematizar servicios
- * Mayor uso del correo electrónico
- * Mejorar las notificaciones en el sitio web

Comentarios y Recomendaciones

- Extender el estudio en 2015 con herramientas cualitativas y cuantitativas que permitan tener datos e insights sobre la percepción del servicio
- Existen oportunidades en el esquema de atención pero hay que trabajar en el cambio de los aspectos negativos desde adentro
- Se debe hacer recolección de correos electrónicos de los usuarios en los puntos de atención para fortalecer la comunicación
- Los usuarios perciben una desconexión con su realidad y con sus necesidades lo cual influyen en la valoración negativa del servicio.
- El trabajo en las regiones deben ser intensivo en 2015, en conjunto con otras entidades del sector.





AGENCIA NACIONAL DE
MINERÍA

www.anm.gov.co
contactenos@anm.gov.co

 /AgenciaNacionaldeMineria

 @ANMColombia

 Agencia Nacional de Minería

 Agencia Nacional de Minería

 /anmcolombia