

20  
21

INFORME  
DE

# SERVICIOS

*Febrero - Diciembre*





# 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 resolutivo 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



## 20.124

Telefónico

Feb	1.950
Mar	2.307
Abr	1.908
May	2.432
Jun	2.160
Jul	1.943
Ago	1.602
Sep	1.717
Oct	1.591
Nov	1.423
Dic	1.091



## 1.750

Chat Bot

Feb	200
Mar	206
Abr	209
May	138
Jun	116
Jul	151
Ago	143
Sep	174
Oct	165
Nov	150
Dic	98



## 11.498

Presencial

Feb	1.168
Mar	1.531
Abr	782
May	733
Jun	908
Jul	972
Ago	1.242
Sep	1.258
Oct	982
Nov	1.143
Dic	779



## 197

Clic to Call

Feb	19
Mar	16
Abr	33
May	28
Jun	19
Jul	13
Ago	30
Sep	15
Oct	8
Nov	12
Dic	4



## 9.465

Contáctenos

interacciones

Feb	2.503
Mar	688
Abr	838
May	547
Jun	745
Jul	855
Ago	764
Sep	1.000
Oct	640
Nov	533
Dic	352



## 111

Web Callbak

Feb	9
Mar	16
Abr	30
May	28
Jun	7
Jul	0
Ago	13
Sep	2
Oct	2
Nov	4
Dic	0

# TOTAL 43.145

interacciones

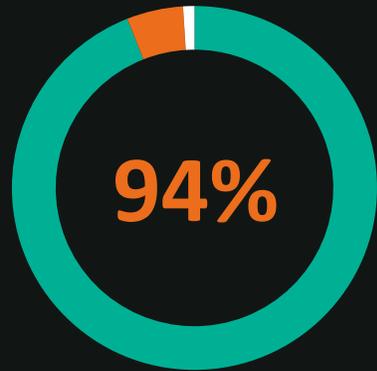


# CIFRAS ATENCIÓN PRESENCIAL

## INTERACCIONES ATENDIDAS

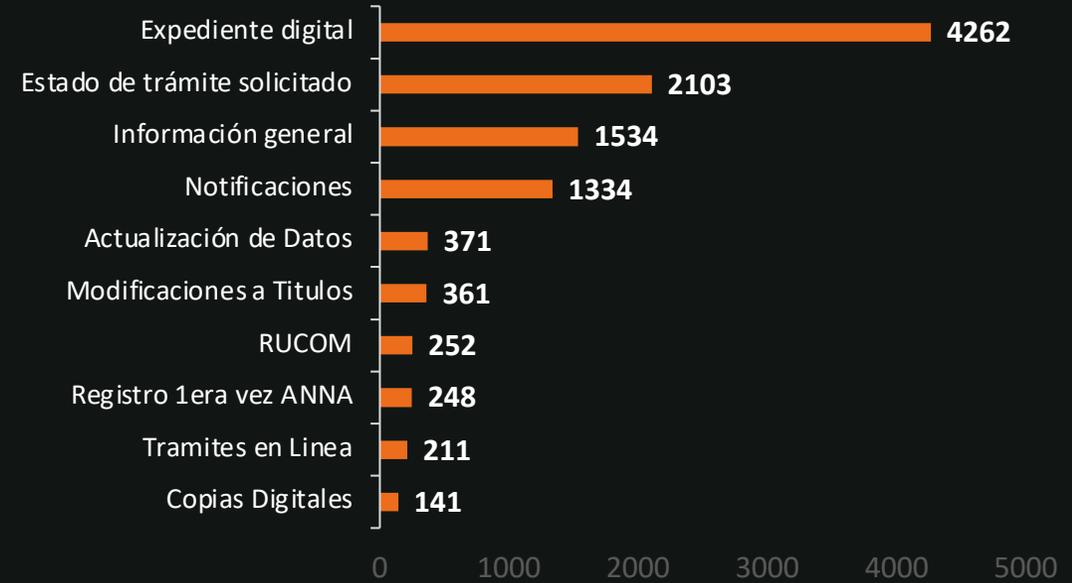


## SOLUCIÓN EN PRIMER CONTACTO

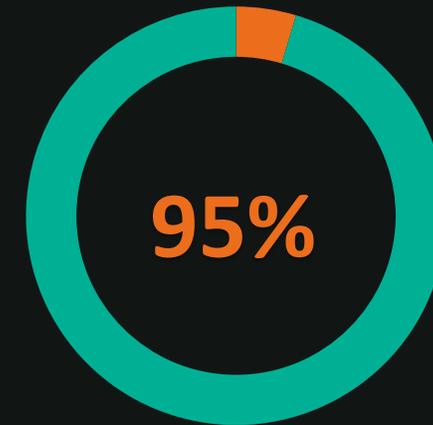
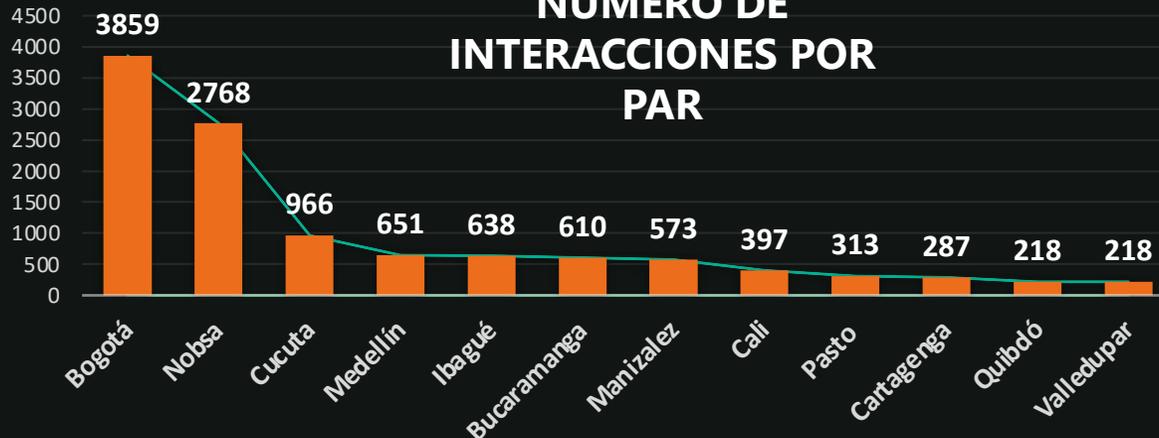


- Solución PC
- Escalado 2do nivel
- No Solucionado

## TRAMITES MAS SOLICITADOS



## NÚMERO DE INTERACCIONES POR PAR



## NIVEL DE SATISFACCIÓN

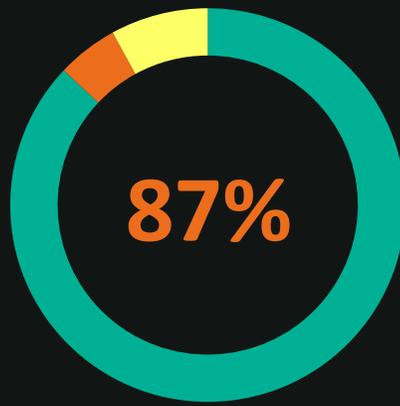


# CIFRAS ATENCIÓN TELEFÓNICO

## INTERACCIONES ATENDIDAS

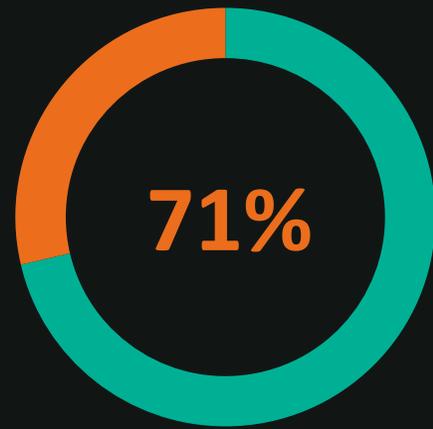
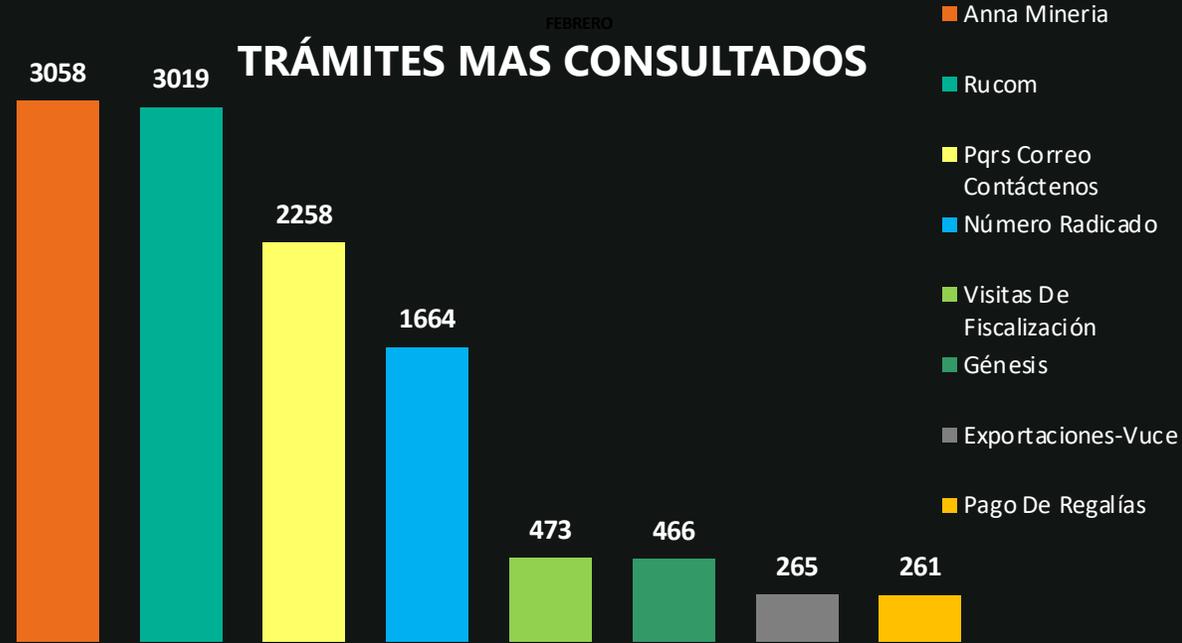


## SOLUCIÓN EN P. CONTACTO



- Solución PC
- Escalado 2do nivel
- No Solucionado

## TRÁMITES MAS CONSULTADOS



## NIVEL DE SATISFACCIÓN

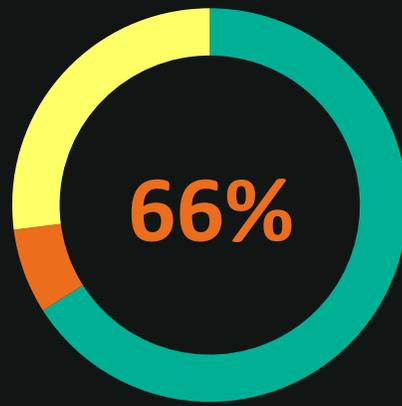


# CIFRAS ATENCIÓN CLIC TO CALL

## INTERACCIONES ATENDIDAS



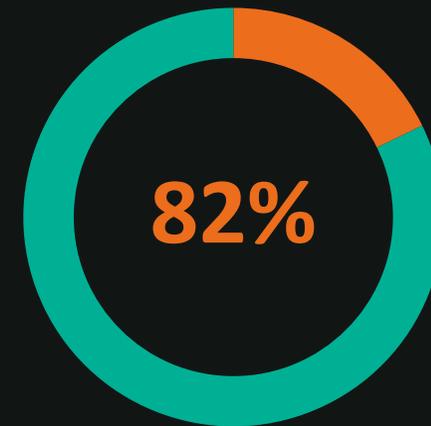
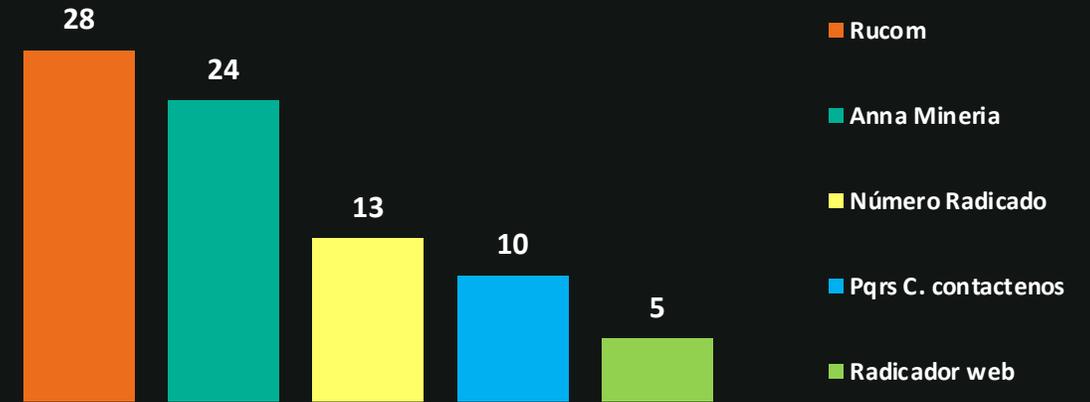
## SOLUCIÓN EN P. CONTACTO



- Solución PC
- Escalado 2do nivel
- No Solucionado

FEBRERO

## TRÁMITES MAS CONSULTADOS



## NIVEL DE SATISFACCIÓN

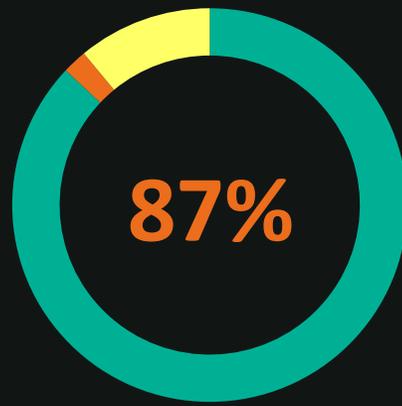


# CIFRAS ATENCIÓN WEB CALLBACK

## INTERACCIONES ATENDIDAS

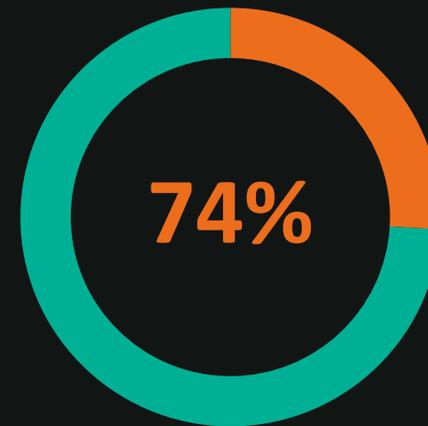
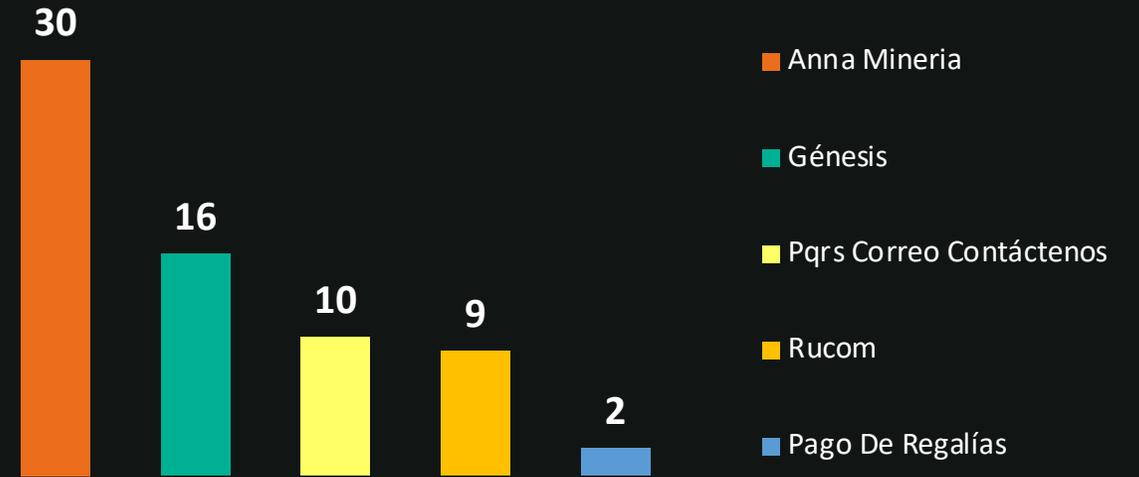


## SOLUCIÓN EN P. CONTACTO



- Solución PC
- Escalado 2do nivel
- No Solucionado

## TRÁMITES MAS CONSULTADOS



## NIVEL DE SATISFACCIÓN



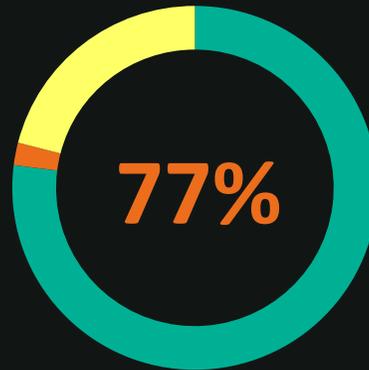
# CIFRAS ATENCIÓN CHAT BOT

## INTERACCIONES ATENDIDAS



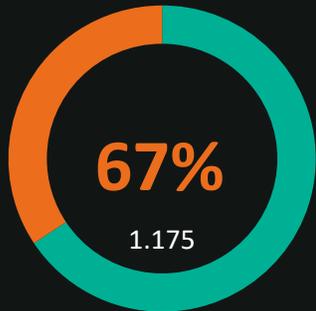
- Paso Agente
- Retención Bot
- Abandonadas

## SOLUCIÓN EN P. CONTACTO

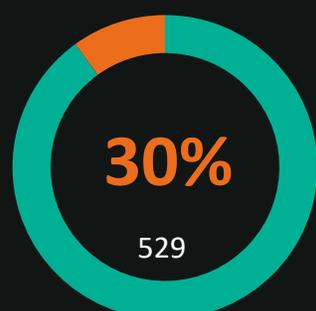


- Solución PC
- Escalado 2do nivel
- No Solucionado

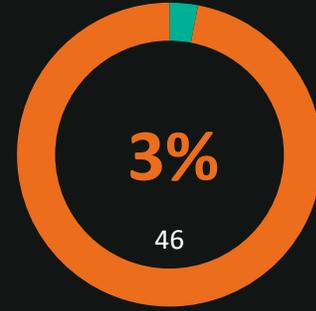
## PASO AGENTE



## RETENCIÓN BOT



## ABANDONADAS

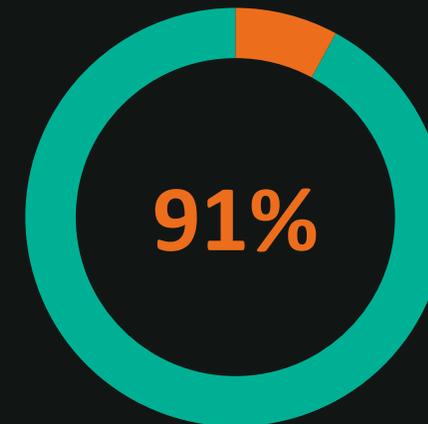
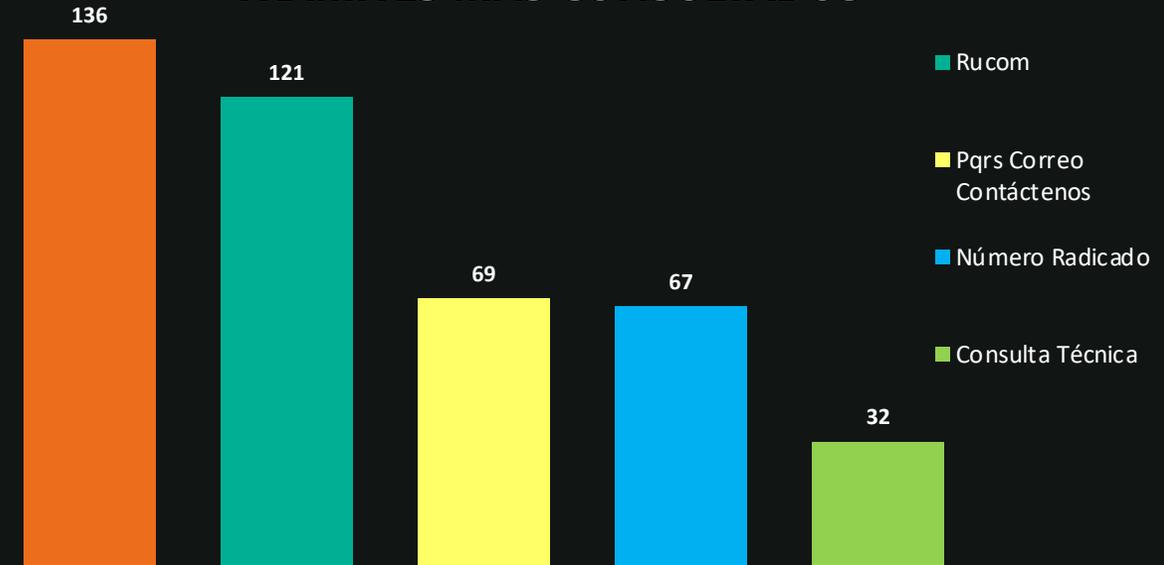


**Número Radicado:** consulta de una solicitud ya radicada

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

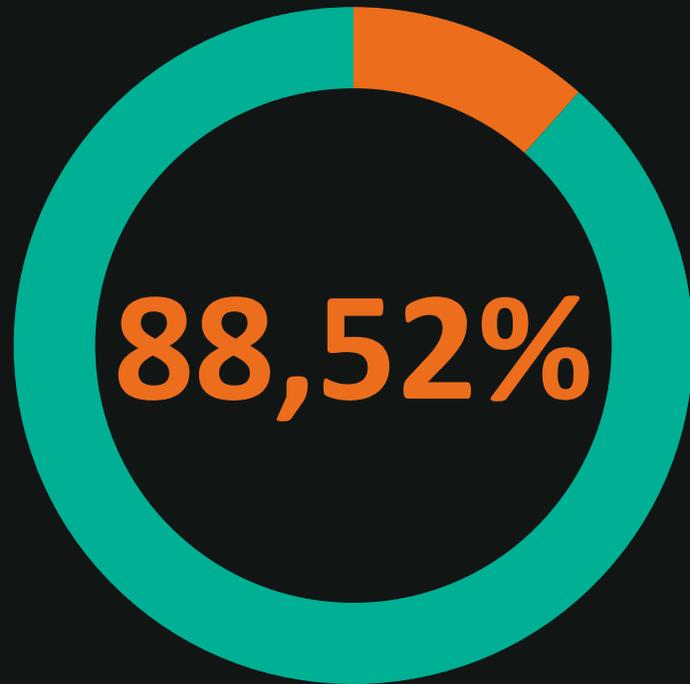
## TRÁMITES MAS CONSULTADOS

FEBRERO



## NIVEL DE SATISFACCIÓN

# NIVEL DE SATISFACCIÓN



Consolidado con corte a 31 diciembre

## Análisis Cuantitativo:

A corte del 30 de noviembre, el resultado acumulado del indicador incremento su resultado y continua superando la meta establecida en 13.46 puntos porcentuales, reflejando un cumplimiento superior de 118%. En términos de resultado real, el dato obtenido fue de 88,46%. Frente a una meta del 75%. El resultado incrementó con respecto a la medición del mes anterior en 0.21%. El valor solo para el mes de noviembre fue de 89.52%

## Análisis Cualitativo:

Se mantiene una buena percepción de los usuarios frente al servicio que se recibe por los diferentes canales por parte del personal de atención, sin embargo se prevé una posible reducción en el resultado, dado el cambio en el esquema de atención para el próximo mes de enero y la salida del proveedor del BPO lo que afectará el servicio. Se están desarrollando acciones para minimizar el impacto negativo.

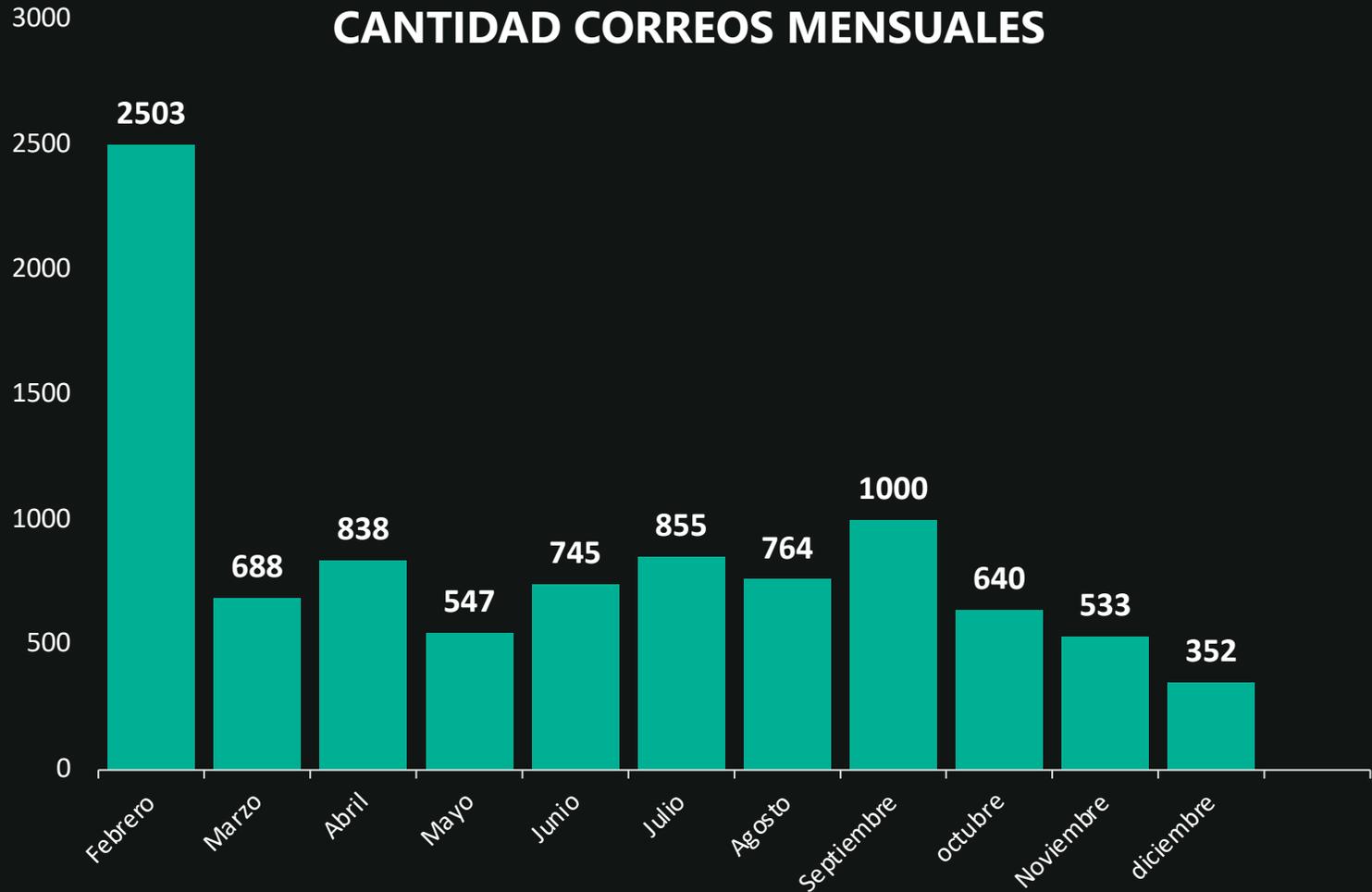
## Aspectos Favorables:

- Se destacan como positivas las siguientes acciones en la obtención del indicador:
- La facilidad de acceso a los canales de atención para presentar los requerimientos.
  - El conocimiento de los temas por parte del equipo de servicio en cada canal de atención y la excelente intensión del personal por resolver los requerimientos de los usuarios.
  - La experiencia de servicio oportuna que reciben los usuarios al interactuar con la ANM por medio de sus canales de atención.



# 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



# Notificaciones AMN (Apoyo MAGIC)

## VERIFICACIONES



# 6.578

Meta MAGIC:

OCT, NOV y DIC: **2.129**

Avance meta 100%

FEB:	45	AGO:	330
MAR:	961	SEP:	298
ABR:	2.419	OCT:	204
MAY:	804	NOV:	280
JUN:	550	DIC:	276
JUL:	411		

## NOTIFICACIONES



# 2.731

Meta MAGIC:

DIC: **1.309**

FEB:	0	AGO:	450
MAR:	0	SEP:	590
ABR:	100	OCT:	416
MAY:	295	NOV:	325
JUN:	76	DIC:	130
JUL:	349		

## NOTIFICACIÓN PERSONAL EN PAR



# 1.225

FEB:	113	JUL:	125
MAR:	158	AGO:	183
ABR:	92	SEP:	136
MAY:	132	OCT:	86
JUN:	132	NOV:	68



### Propuesta campaña SMS

# 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.

201.073

SMS

45.998

Mailing

16.152

Agente virtual

15.879

Expediente Digital

8.107

Constancias

6.578

verificaciones

6.146

Radicador PQRS Web

2.731

Notificaciones

1.835

Confirmar Recurso  
y ejecutoria

1.692

SEL Fiscalización 5G

902

Soporte Anna Minería  
(horario extendido)

370

PCCD

TOTAL 307.463



# Expediente Digital (Apoyo MAGIC)

4 personas fijas y 6 personas variables

**ABRIL**

Cantidad

**2.000**

Fecha Ejecución  
19 al 30

**MAYO**

Cantidad

**3.000**

Fecha Ejecución  
1 al 31

**JUNIO**

Cantidad

**2.254**

Fecha Ejecución  
1 al 30

**JULIO**

Cantidad

**2.645**

Fecha Ejecución  
1 al 30

**AGOSTO**

Cantidad

**2.250**

Fecha Ejecución  
1 al 31

**OCTUBRE**

Cantidad

**2.865**

Fecha Ejecución  
1 al 31

**NOVIEMBRE**

Cantidad

**500**

Fecha Ejecución  
1 al 30

**DICIEMBRE**

Cantidad

**365**

Fecha Ejecución  
1 al 30

**TOTAL 15.879**

Para el mes de septiembre no se realizaron indexaciones

# 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)*



# ABRIL

## 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.

# MAYO

## 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.

# JUNIO

## 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, denuncia, 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.

# JULIO

## 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 Ingrid 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

# OCTUBRE

## INFRAESTRUCTURA

Se elaboró un inventario de necesidades frente a temas de infraestructura física y tecnológica que requieren los puntos de Atención y se presentó a la asesora de presidencia Yolima Herrera.

## GRUPO DE INTERACCIÓN Y SERVICIO

Se realizó sesión de trabajo con la asesora de presidencia Yolima Herrera y el líder del modelo Juan Camilo Oquendo, donde se presentó información consolidada con relación a ajustes al modelo y al nuevo grupo de Interacción y servicio a Grupos de Interés.

## SATISFACCIÓN

Se realizó la revisión de los procedimientos de Evaluación de la percepción en la satisfacción de usuarios y "Recepción y Atención de Requerimientos" por parte de la Coordinadora del grupo de Participación Ciudadana y Comunicaciones, antes de la aprobación del Presidente.

## TORRE DE CONTROL

Se realizaron dos sesiones de trabajo con el profesional de analítica de datos para afinar la presentación que se realizará de la torre de control a los funcionarios de la ANM. Se acordó realizar ajustes a la torre y a algunos indicadores

# NOVIEMBRE

## CAPACITACIÓN

Se realizó capacitación al personal de seguridad y vigilancia, se logró sensibilizar a 55 personas que integran el equipo de seguridad y vigilancia de la ANM, en temas de habilidades de servicio, que hace la ANM y la hoja de ruta del servicio.

## MAPA DE PROCESOS

Se construyó una nueva propuesta del mapa de procesos, con el grupo de Planeación de acuerdo con los resultados del taller de rediseño realizado con los enlaces operativos de todas las dependencias.

## GRUPO DE INTERACCIÓN Y SERVICIO

Se realizó el ajuste de las funciones para el nuevo grupo de trabajo, de acuerdo con las observaciones realizadas en la sesión de trabajo con la asesora de presidencia Yolima Herrera, el líder del modelo Juan Camilo Oquendo, la coordinadora de GPCC, el coordinador de GIAM y la coordinadora de TH, esto como parte de creación de la nueva resolución.

## CANAL PRESENCIAL

Se elaboró un customer Journey del proceso de recepción y atención en el canal presencial, el cual se presentó a la asesora de Presidencia Yolima Herrera, para evaluar puntos de mejora.

# DICIEMBRE

## CAPACITACIONES

Se participó en la organización de las capacitaciones que recibirá el nuevo grupo de contratistas responsables de la atención a través de los diferentes canales de interacción con los usuarios y que es liderada por la asesora de presidencia Yolima Herrera

Se acompañó en la capacitación sobre la nueva herramienta para el canal telefónico 2022 y se dictó el módulo de habilidades blandas de servicio con respecto a la atención telefónica. (Se capacitó a 9 personas)

## MATRIZ DE RIESGO DE GESTIÓN DEL PROCESO

Se participó en la actualización de la matriz de riesgos de Gestión del proceso, que se llevará para el año 2022. Esta actividad fue liderada por el grupo de Planeación

## MAPA DE PROCESOS

Se continuó dando asesoramiento al equipo de trabajo en el diseño de la nueva propuesta del mapa de procesos de la Entidad, para ser presentado al nivel directivo. Se elaboró un documento descriptivo de la estructura propuesta de los procesos relacionados con la atención de Usuarios y la gestión financiera del recurso minero.

## ATENCIÓN INTEGRAL A GRUPOS DE INTERÉS

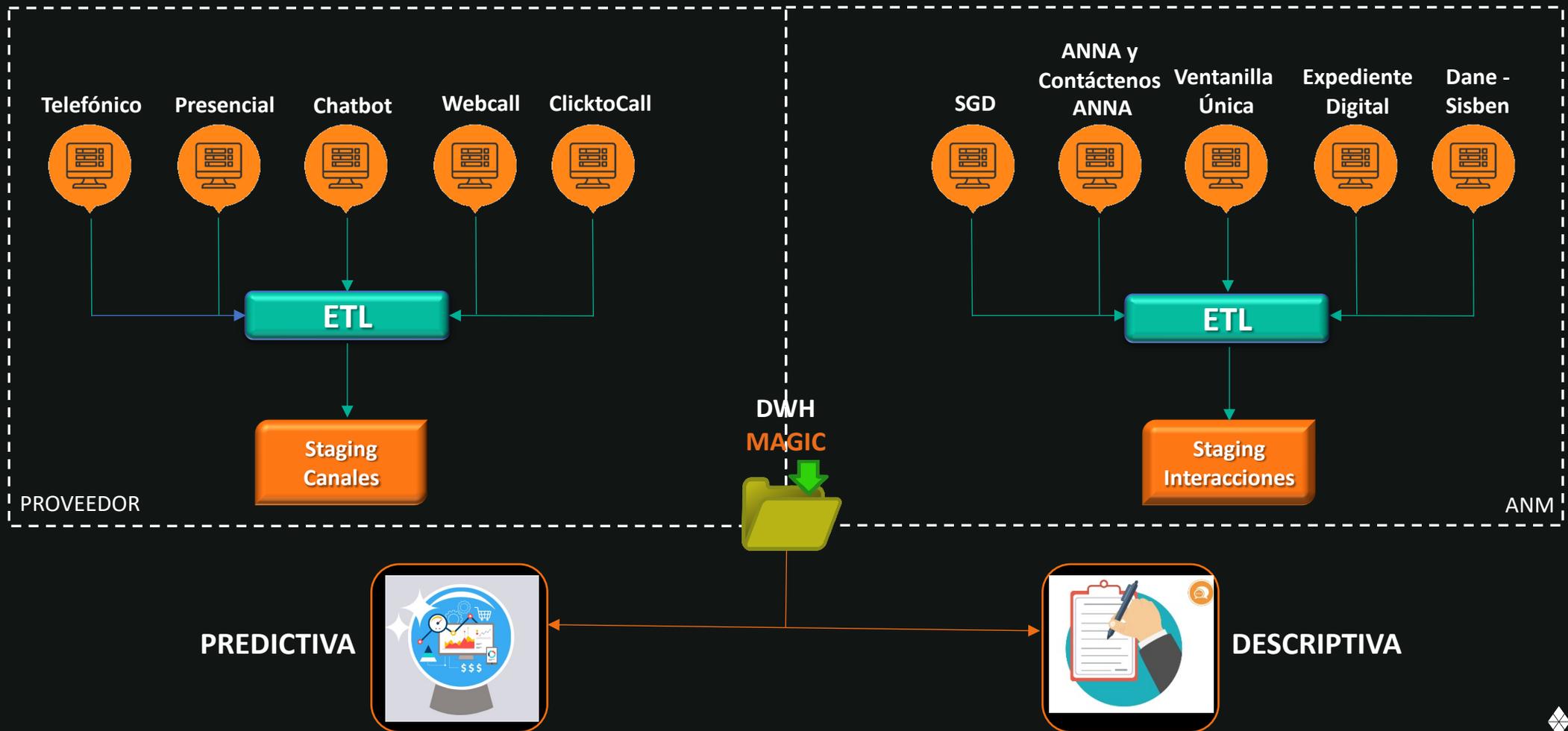
Se terminó de construir el cuadro de conjunto de datos que hace parte de la matriz de conocimiento del proceso de "Atención Integral y Servicios a Grupos de Interés" y se remitió a la profesional de planeación para su consolidación

## PLAN ANTICORRUPCIÓN

Se elaboró junto con la coordinadora de Comunicaciones el reporte de avance final para el 3er. cuatrimestre, de las acciones que son responsabilidad del proyecto en el plan Anticorrupción. Se tiene planteado finalizarlo la siguiente semana y presentar el documento en conjunto.

# ANALÍTICA

## TORRE DE CONTROL INDICADORES E INTERACCIONES



# TORRE DE CONTROL

<https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoiaNTFIZGZmYjctODhmYy00ZTg2LWExZjktNjEyMTM5MTgxZiZyZiwiIDCI6IjJkMzIxMjYyLWYwOTItNGU4NC1iYjdjLTk3YmM1NDIxYmQyYiIsImMiOiR9&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 5364	Atendidas telefónicas 5340	No atendidas telefónicas 24
Presenciales	Entradas digiturno 511	Atendidas presenciales 1942	No atendidas presenciales -1431
Click to Call	Entradas click to call 72	Atendidas click to call 67	No atendidas click to call 5
Web Call Back	Entradas web call back 67	Atendidas web call back 24	No atendidas web call back 43

Ver con mayor detalle

Haga click aquí para mayor detalle primer contacto

# INDICADORES PROYECTO INV

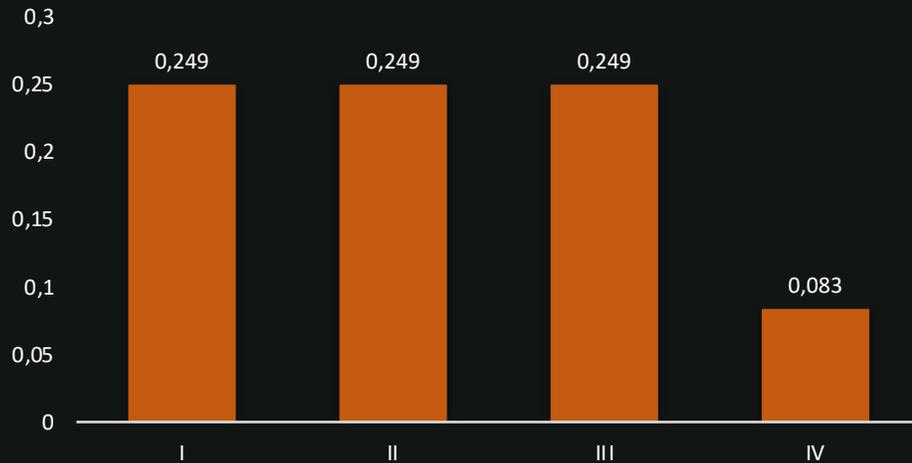
➤ Producto

➤ Gestión



# Indicadores Proyecto de inversión (MAGIC)

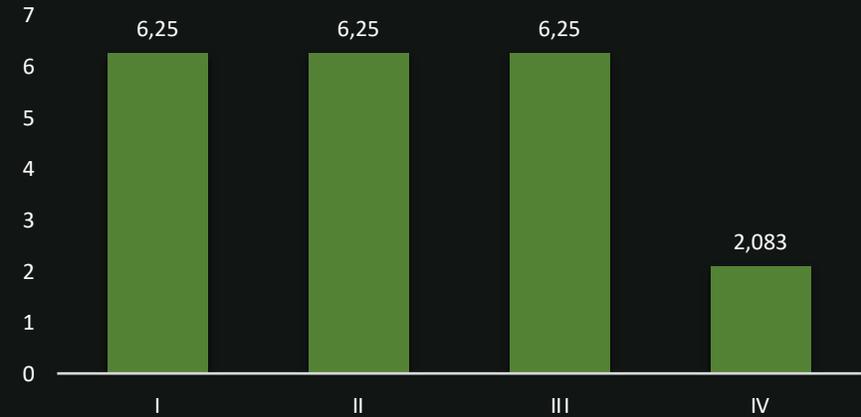
## INDICADOR DE PRODUCTO



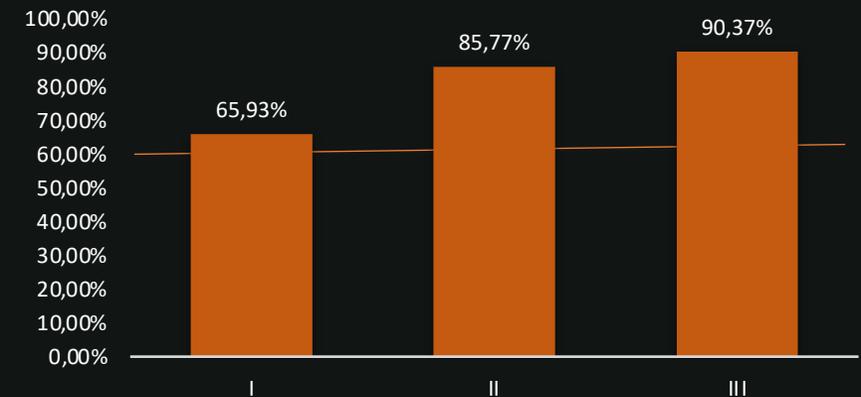
**IND.1**  
Avance  
Implementación  
MAGIC  
(Canales)

## INDICADORES DE GESTIÓN

### AVANCE IND. 1



### AVANCE IND. 2



**IND.2**  
Satisfacción  
del cliente