



INFORME

Encuesta de Satisfacción y Opinión
2018

Agencia Nacional de Minería
Grupo de Participación Ciudadana
y Comunicaciones

Ficha Técnica

Nombre	Encuesta de satisfacción y opinión de usuarios externos de la Agencia Nacional de Minería
Objetivo	Medir la satisfacción y conocer la opinión 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. • Conocer la opinión de los usuarios sobre la Agencia Nacional de Minería.
Alcance	Identificar los distintos niveles de satisfacción y opinión de los usuarios que solicitan trámites y servicios en los puntos de atención y que se contactan a través de las redes sociales y la página web.
Beneficios Institucionales	<ul style="list-style-type: none"> • Atender de manera eficiente el público objetivos de la ANM. • Identificar las necesidades de los usuarios ANM. • Utilizar eficaz y oportunamente los canales de comunicación de al ANM para informar de manera veraz a los ciudadanos.
Fuente de datos	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 12 de julio al 31 de octubre de 2018 y tendrá vigencia hasta octubre de 2019 o hasta cuando se realice un nuevo informe de satisfacción y opinión de usuarios externos.
Sitio de aplicación de la encuesta	<p>Presencial: En los 11 puntos de atención regional y en la oficina de atención al minero ubicada en Bogotá.</p> <p>En línea: Se publica botón y portada falsa en la página web, se promociona a través de las redes sociales y a los usuarios que han solicitado PQRS se envía a través de correo electrónico.</p>
Población total	463 encuestados
Autor	Grupo de Participación Ciudadana y Comunicaciones
Revisó	Grupo de Participación Ciudadana y Comunicaciones
Aprobó	Grupo de Participación Ciudadana y Comunicaciones
Fecha de publicación del informe	Diciembre de 2018

Introducción

La Agencia Nacional de Minería tiene como misión *“administrar los recursos minerales del Estado de forma eficiente, eficaz y transparente a través del fomento, la promoción, otorgamiento de títulos, seguimiento y control de la exploración y explotación minera, a fin de maximizar la contribución del sector al desarrollo integral y sostenible del país”*, en este sentido ofrece a los ciudadanos y demás grupos de interés trámites y servicios, que le permitan impulsar el sector con transparencia, eficiencia, responsabilidad ambiental, social y productiva.

Apoiados en la Estrategia de Gobierno Digital, la Ley de Participación Ciudadana y la Ley de Transparencia, hemos diseñado y aplicado una encuesta que busca conocer la percepción 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, como un factor relevante para identificar los aspectos que permitan mejorar los procesos, tiempos de respuesta para así lograr altos niveles de satisfacción.

Descripción de aplicación de la encuesta

El diseño de la encuesta incluye preguntas de opción múltiple y en escalas de calificación para medir la satisfacción 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 los puntos de atención de las 11 regionales, distribuidos a nivel nacional, en el punto de atención al minero en Bogotá y a través de la página web, las redes sociales y a través de correo electrónico se invita a los usuarios a diligenciar el formulario.

Puntos de Atención al Minero

Los siguientes son los lugares de recolección de datos y aplicación de encuestas de forma presencial, para objeto de la encuesta de satisfacción y opinión de usuarios externos de la ANM.

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

Medellín Calle 32 E No. 76 – 76. Barrio Laureles El Nogal.

Cali Calle 13 No 100 – 35 Edificio Torre Empresarial, oficinas 201 y 202. Barrio Ciudad Jardín.

Ibagué Carrera 8 No. 19 – 31. Barrio Interlaken.

Bucaramanga Carrera 20 N.º 24-71

Valledupar Carrera 19 No. 13 – 45, Centro Comercial San Luis. Barrio Alfonso López.

Nobsa Kilómetro 5, vía Sogamoso

Cúcuta Calle 13 A No. 1E – 103. Barrio Caobos.

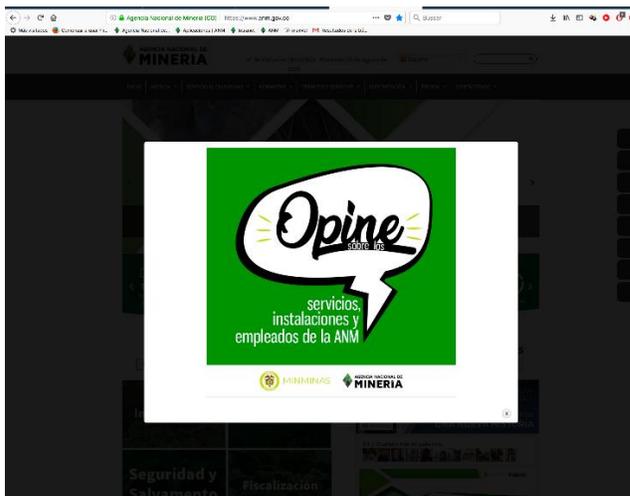
Pasto Calle 2 No. 23 A – 32. Barrio Capusigra.

Cartagena Carrera. 20 No. 24 A – 08 Manga, sector Villa Susana.

Manizales Calle 63 No 23C – 30. Barrio Palogrande.

Chocó Carrera 6 No. 28 – 01 Edificio Doblamos Piso 2, oficina 201.

A través de la página web se publicó el link, utilizando botón y portada falsa.



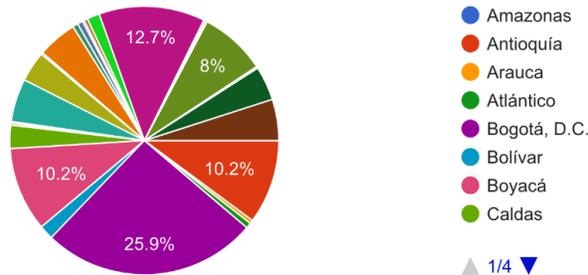
Análisis e interpretación de datos

Con el apoyo del personal de los Puntos de Atención Regional y la Oficina de Atención al Minero, quienes apoyaron la recolección de la información, el Grupo de Participación Ciudadana y Comunicaciones genera el presente informe como resultado de la aplicación de 463 encuestas.

Tipos de usuarios encuestados: Esta encuesta la respondieron 463, entre usuarios atendidos en los puntos de atención o que accedieron a través de la página web de la entidad y las redes sociales.

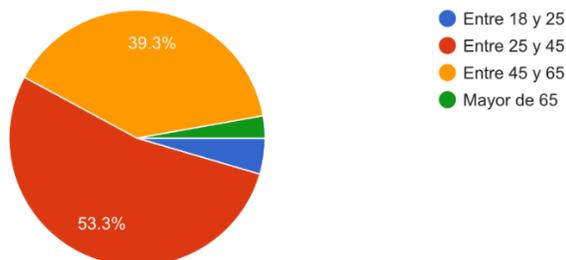
Departamento de residencia

463 respuestas



Edad

463 respuestas



Género



65.4%

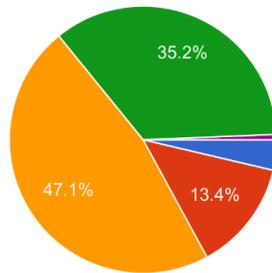


34.6%

La clasificación de género de los usuarios encuestados, corresponde a 65.4% hombres y 34.6% mujeres.

Nivel educativo

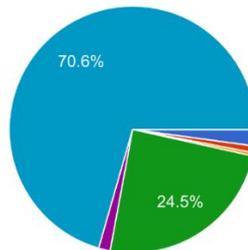
463 respuestas



- Primaria
- Bachillerato
- Universitario
- Posgrado
- Ninguno

Información poblacional

462 respuestas



- Desplazado
- Víctima
- Persona en condición de discapacidad
- Cabeza de familia
- Grupo étnico
- Ninguno

RESULTADOS DEMOGRÁFICOS

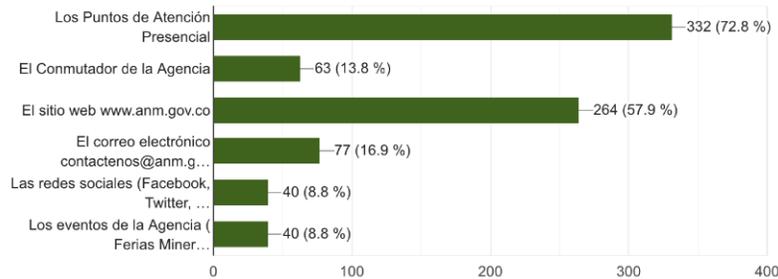
De acuerdo a la información recopilada a nivel demográfico durante la aplicación de esta encuesta, se resume que la mayor participación de los encuestados fue en la ciudad de Bogotá (participación del 25.9%), cuyo rango de edad es de entre 25 a 65 años representando un 92.6% del total de los encuestados, en su mayoría profesionales con un 47.1% y profesionales especializados representando un 35.2%. De acuerdo a la información poblacional, la mayoría de los encuestados no pertenecen a ningún grupo étnico.

Canales de Atención

Para la Agencia Nacional de Minería es de vital importancia conocer el uso y comportamiento de los canales de atención y servicio de la entidad con el fin de informar de manera oportuna a los usuarios, a través de los medios adecuados.

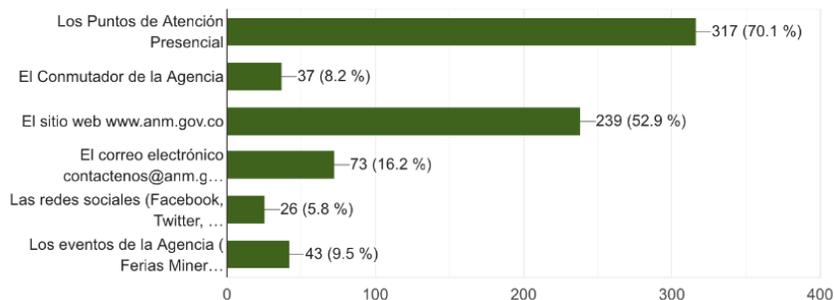
De los canales de atención y servicio que tiene la Agencia ¿cuál es el que usted más utiliza? (puede escoger más de una opción)

456 respuestas



De los canales de atención y servicio que ofrecemos ¿cuál es el que usted prefiere utilizar? (puede escoger más de una opción)

452 respuestas

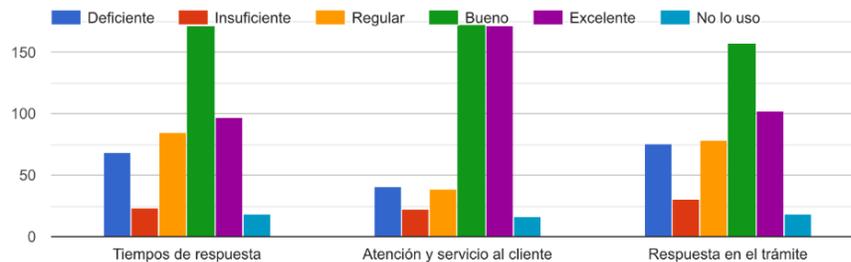


De acuerdo a los resultados obtenidos a través de la encuesta de satisfacción del usuario de la Agencia Nacional de Minería se considera que el principal canal de atención al público son los Puntos de Atención Presencial (70.1%) y se deberá mejorar la participación y presencia en las ferias mineras y redes sociales, donde a través de este último medio se pueden fortalecer los distintos canales informativos y de atención de la ANM. De acuerdo a los resultados de los canales de atención se debe destacar la labor que se realiza en los puntos de atención y los trámites en línea porque se demuestra un nivel de satisfacción alto frente al usuario, pero los niveles de satisfacción por el medio de “conmutador” se deberán trabajar y mejorar debido a que no presentan buenos resultados.

Nivel de satisfacción

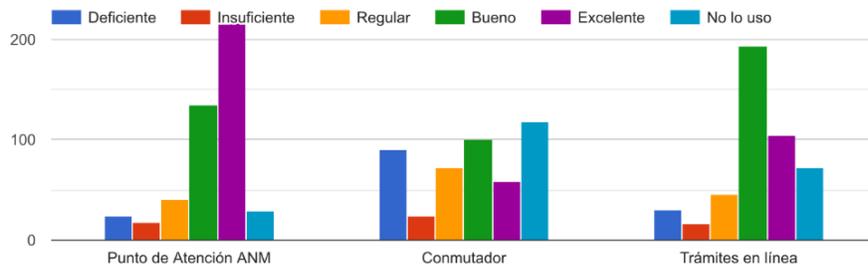
En el proceso de mejora continua es necesario identificar el nivel de satisfacción de los usuarios frente aspectos como tiempo de respuesta, la respuesta a sus trámites y en atención y servicio al cliente.

Cómo califica el(los) servicio(s) que usted utiliza en los siguientes aspectos.



A nivel general la satisfacción del usuario es buena. Sin embargo, se debe mejorar los tiempos de respuesta, ya que los usuarios manifiestan inconformidad en este aspecto.

Califique los siguientes servicios que ofrece la ANM.

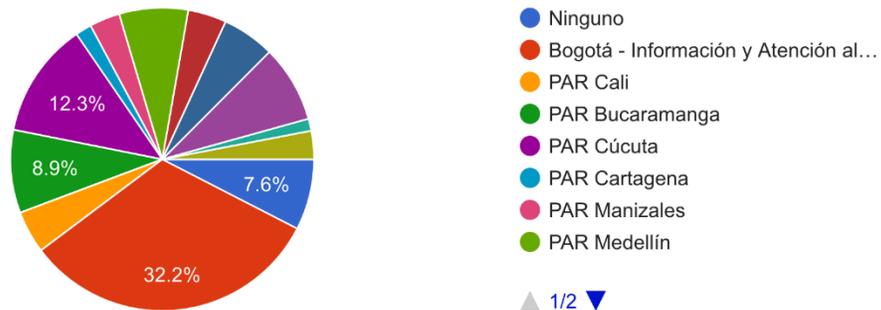


De acuerdo a puntos clave de canales de atención al usuario se nota una gran brecha entre la atención al usuario en el canal telefónico y canal virtual, a pesar de que el canal telefónico es el más usado solo el 12.52% de los usuarios lo califica como excelente, caso contrario al canal virtual el cual es el menos usado por los usuarios, pero el de mayor aceptación en el servicio por los mismos usuarios.

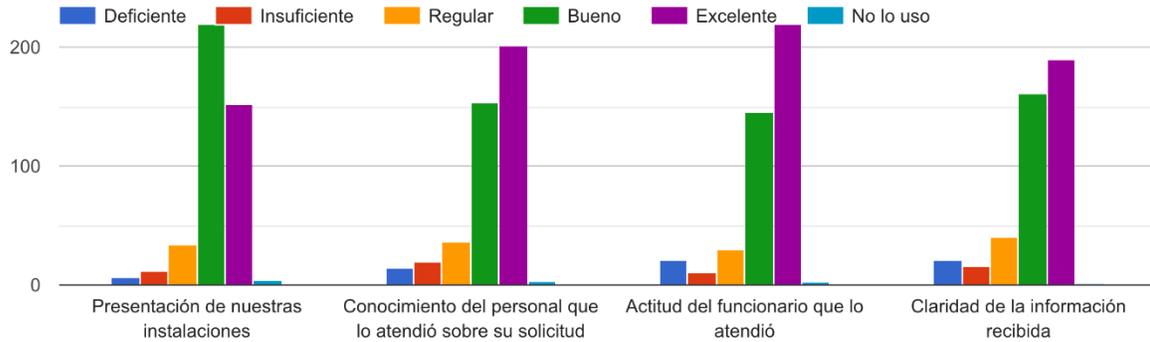
Atención presencial

¿En qué sede de la ANM ha sido atendido de forma presencial?

463 respuestas



Sobre nuestro servicio en esa sede de la ANM donde ha sido atendido, califique los siguientes atributos:

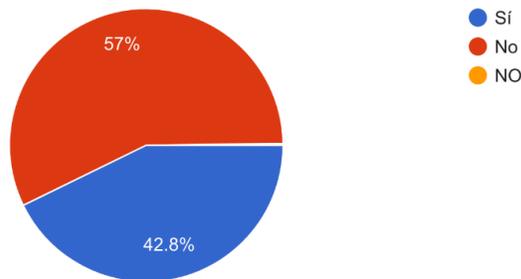


Los resultados de la encuesta respecto a los servicios que presta la ANM muestran una tendencia positiva en lo que se refiere a instalaciones, conocimiento del personal, actitud y calidad del usuario, mostrando que el punto de atención al usuario más usado es el de la ciudad de Bogotá.

Atención virtual

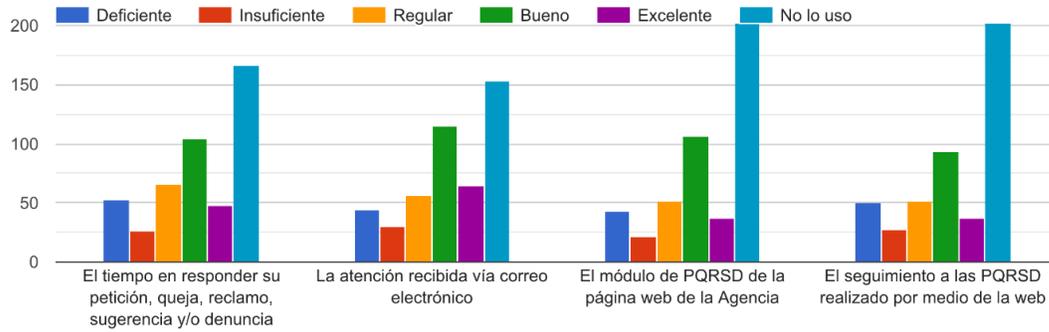
¿Usted ha enviado vía "correo electrónico y/o a través de la página web" peticiones, quejas, reclamos, felicitac...ncias a la Agencia Nacional de Minería

463 respuestas

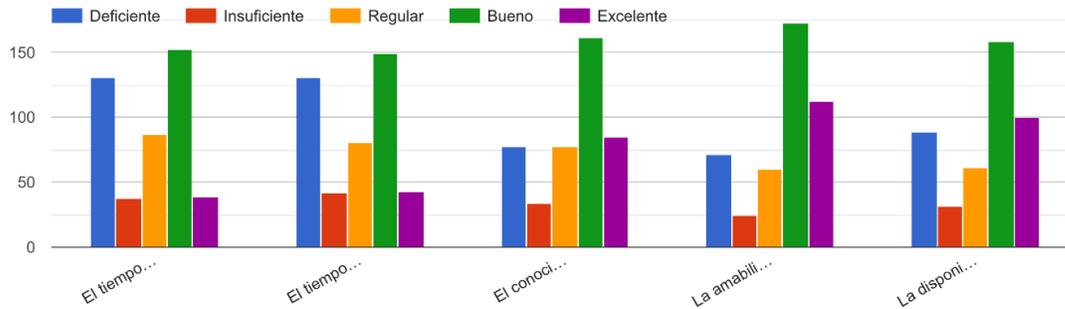


El 42% de los usuarios ha realizado algún contacto con la ANM a través de la página web y/o el correo electrónico y presentan percepción positiva a través de este medio.

¿Cómo califica el "canal virtual" en cada uno de los siguientes aspectos?



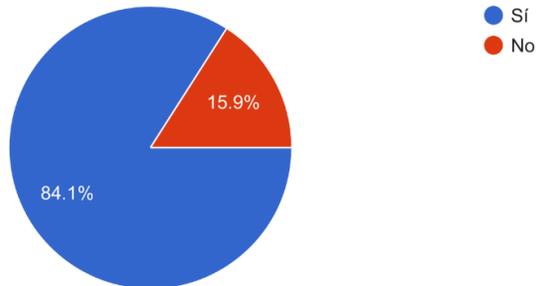
¿Como califica al "canal telefónico" en cada uno de los siguientes aspectos?



Si bien se presenta una buena calificación para el canal telefónico, son evidentes los bajos niveles de satisfacción por lo que se debe fortalecer la atención en este medio.

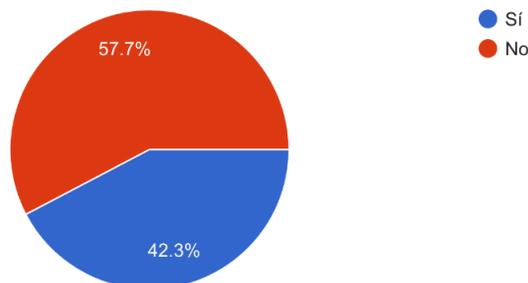
¿Considera adecuado el horario establecido por la ANM para atención al público?

345 respuestas



¿Considera necesario establecer horario adicional para atención al público?

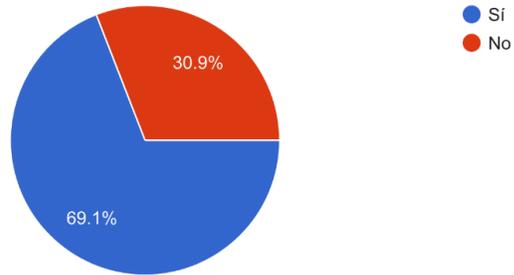
345 respuestas



En cuanto a los trámites y horarios de atención que presta la ANM a sus usuarios son los adecuados con una aceptación del 84.1%, y a pesar de que el nivel de aceptación para realizar los trámites de forma fácil es aceptable con un nivel de aprobación del 69.1%, se deben canalizar acciones que permitan mejorar y facilitar cada vez más los trámites que realizan los usuarios ante la ANM, en especial el trámite referente al RUCOM (37.8%), el cual fue el calificado junto al trámite de certificado de estado de expediente(14.6%) como los más arduos de realizar en la ANM . En cuanto a establecer horario adicional el 42.3% considera que si es necesario ampliar el horario de atención al ciudadano.

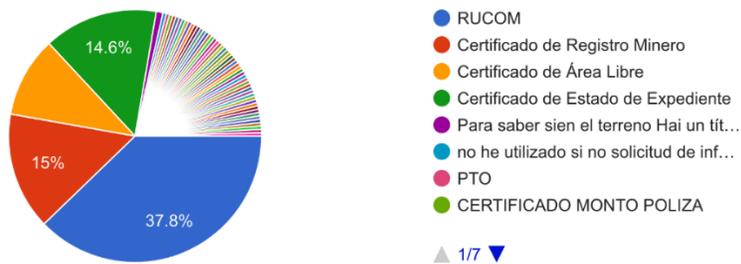
¿El acceso para solicitar el trámite o el servicio es fácil y adecuado?

233 respuestas



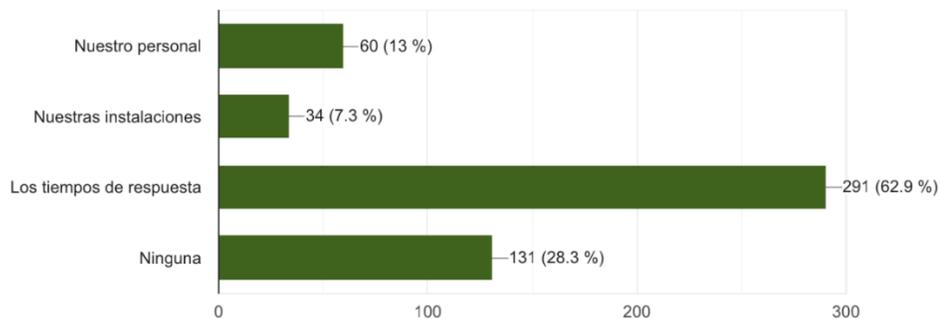
¿Cuál de los siguientes trámites que realiza ante a la ANM es el más engorroso?

233 respuestas



¿Qué deberíamos cambiar como entidad para que usted esté totalmente satisfecho con nuestros servicios?

463 respuestas



Como conclusión, la prioridad de la ANM para mejorar su atención al usuario debe ser mejorar los tiempos de respuesta en los trámites (62.9%). Especialmente, los que involucran el RUCOM; fortalecer los canales de atención virtual al usuario debido a que por desconocimiento no se aprovecha al máximo su potencial para agilizar trámites y servicios que presta la Agencia. Así como mejorar la atención telefónica, ya que los usuarios perciben bajo nivel de satisfacción en este canal de contacto.



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

Grupo de Información y Atención al Minero: Avenida Calle 26 No 59-51 Torre 3 Local 107

Teléfono: (571) 220 1999

Atención al ciudadano, de lunes a viernes 7:30a.m. a 4:00p.m.

Línea gratuita nacional: 01 8000 933 833 - Código Postal: 111321 - 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