



AGENCIA NACIONAL DE
MINERÍA

INFORME

Encuesta de satisfacción
y opinión

2017



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

www.anm.gov.co

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	• 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	• 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 la 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 01 de septiembre al 31 de octubre de 2017 y tendrá vigencia hasta octubre de 2018 o hasta cuando se realice un nuevo informe de satisfacción y opinión de usuarios externos.
Sitio de aplicación de la encuesta	Presencial: En los 11 puntos de atención regional y en la oficina de atención al minero ubicada en Bogotá. En línea: Se publica botón y portada falsa en la página web y se promociona a través de las redes sociales
Población total	528 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	Noviembre de 2017

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, se realiza la encuesta de satisfacción y opinión que busca identificar las necesidades 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.

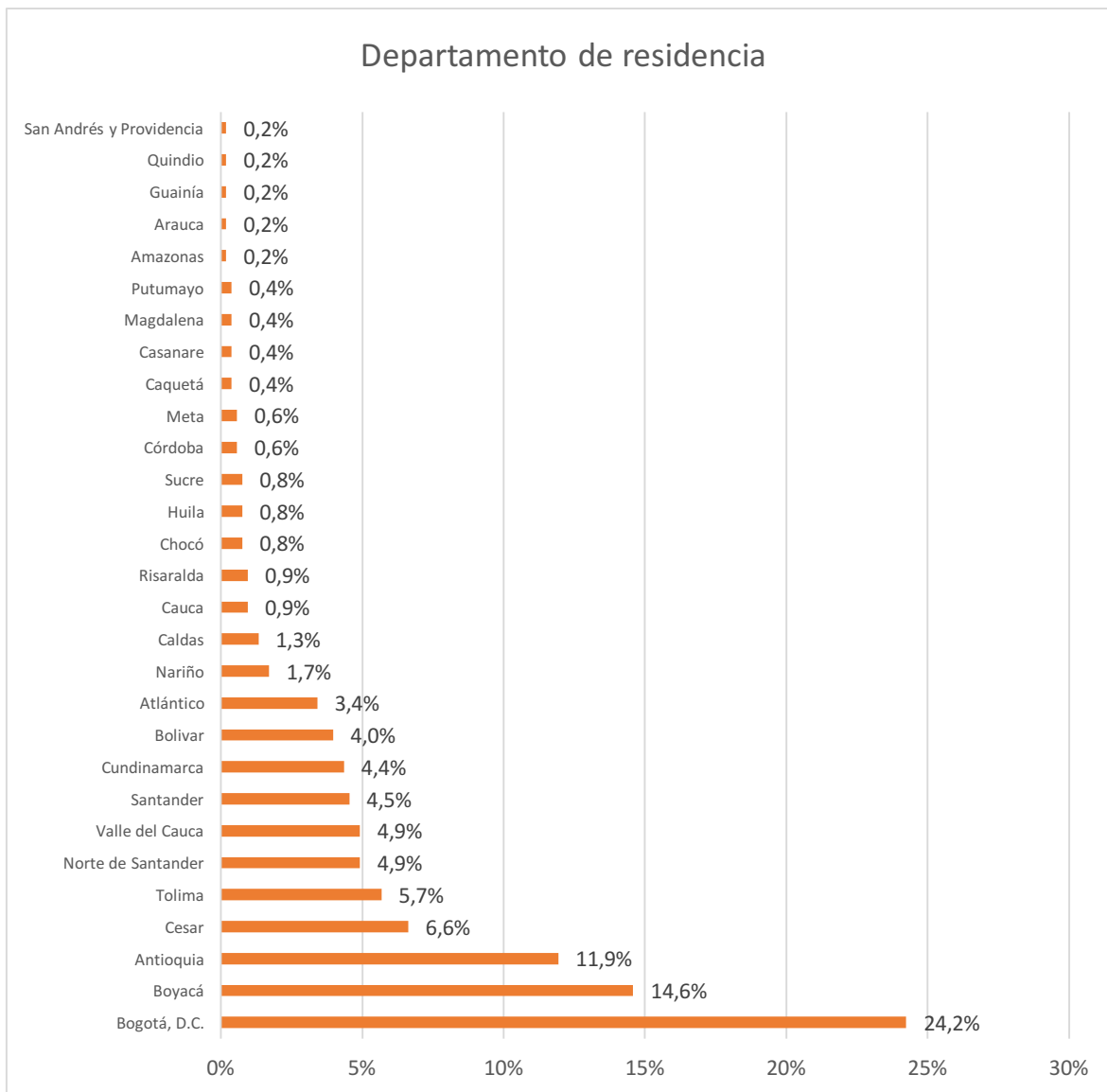
Descripción de aplicación de la encuesta

Esta encuesta está compuesta por preguntas 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 y las redes sociales se invita a los usuarios a diligenciar el formulario.

Recolección de datos

Con el apoyo del personal 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 genera el presente informe como resultado de la aplicación de 528 encuestas.



De los usuarios que respondieron la encuesta el 24,2% residen en la ciudad de Bogotá, seguidos por Boyacá con 14,6% y Antioquia con 11,9%.

Análisis e interpretación de datos

Tipos de usuarios encuestados: Esta encuesta la respondieron 528 usuarios atendidos en los puntos de atención o que accedieron a través de la página web de la entidad.

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 de datos

Clasificación de Usuarios

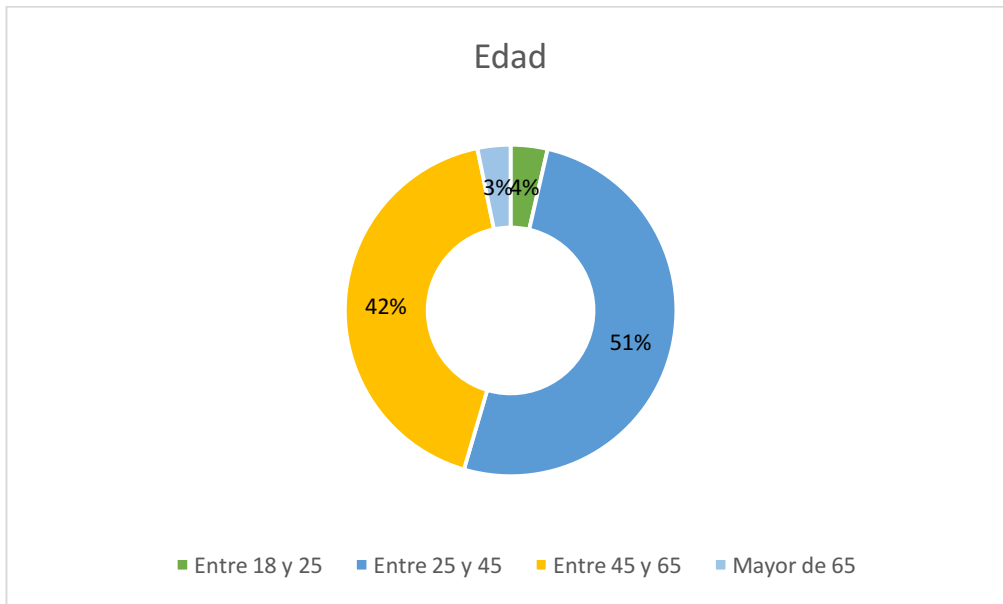


372 hombres
70%

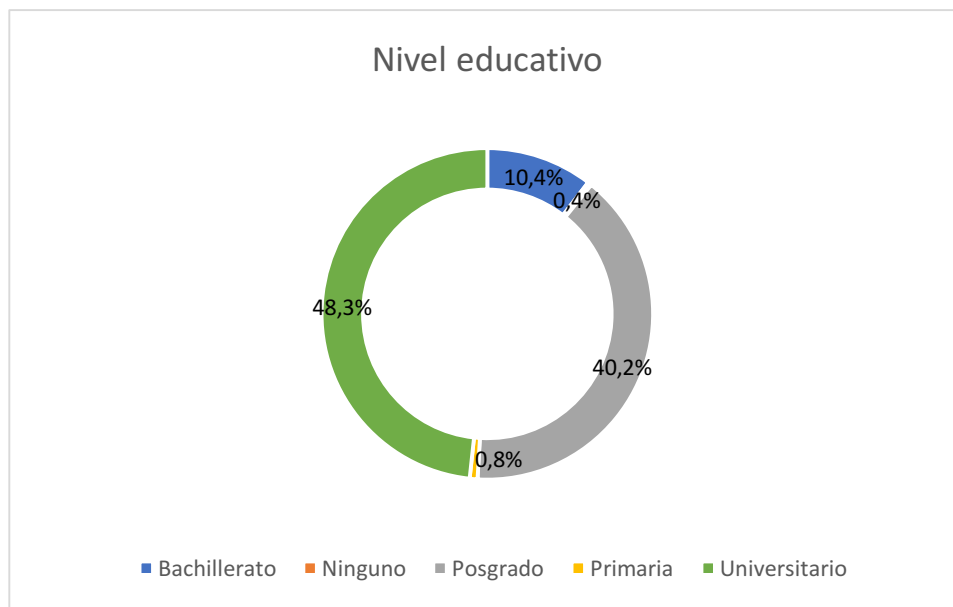


156 mujeres
30%

La clasificación de género de los usuarios encuestados, corresponde a 70% hombres y 30% mujeres.



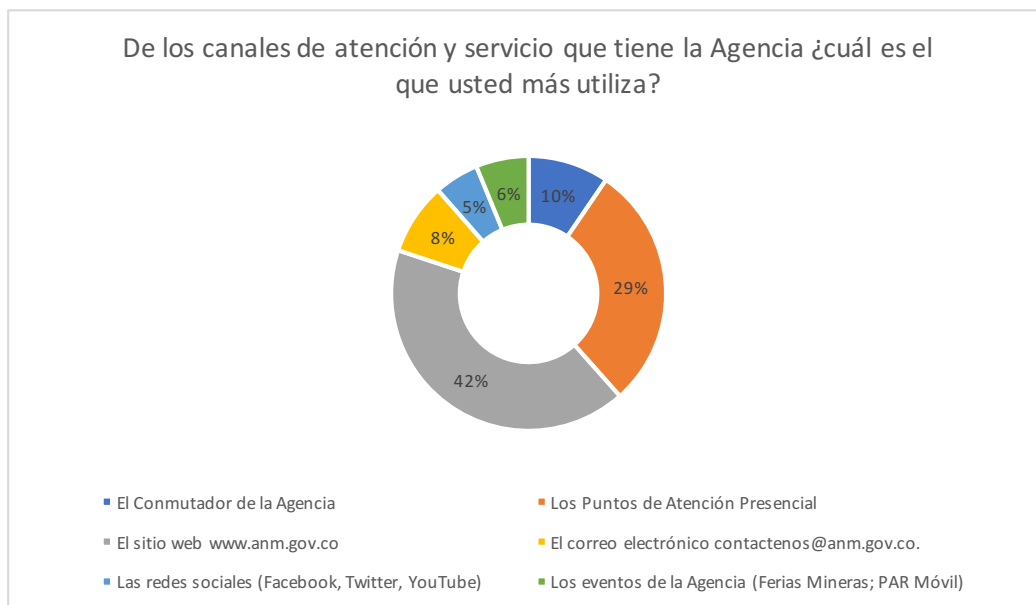
El rango de edad de mayor porcentaje en nuestros usuarios encuestados corresponde a 51% entre 25 y 45 años, el 42% entre 45 y 65 años, el 4% entre 18 y 25 años y solo el 3% mayor de 65 años.



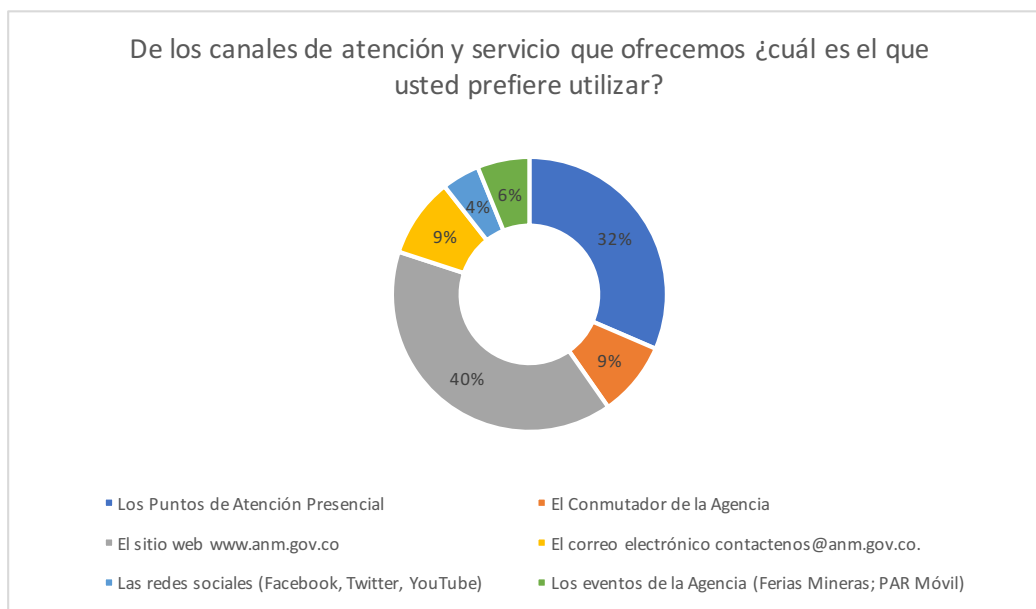
El nivel educativo de los usuarios encuestados corresponde a 48,3% nivel universitario, el 40,2% tienen nivel de posgrado, el 10,4% tienen estudios de bachiller y por debajo del 1% hay usuarios que solo tienen estudios en primaria o no poseen ningún estudio.

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 comunicar información oportuna para los usuarios, a través de los medios adecuados.

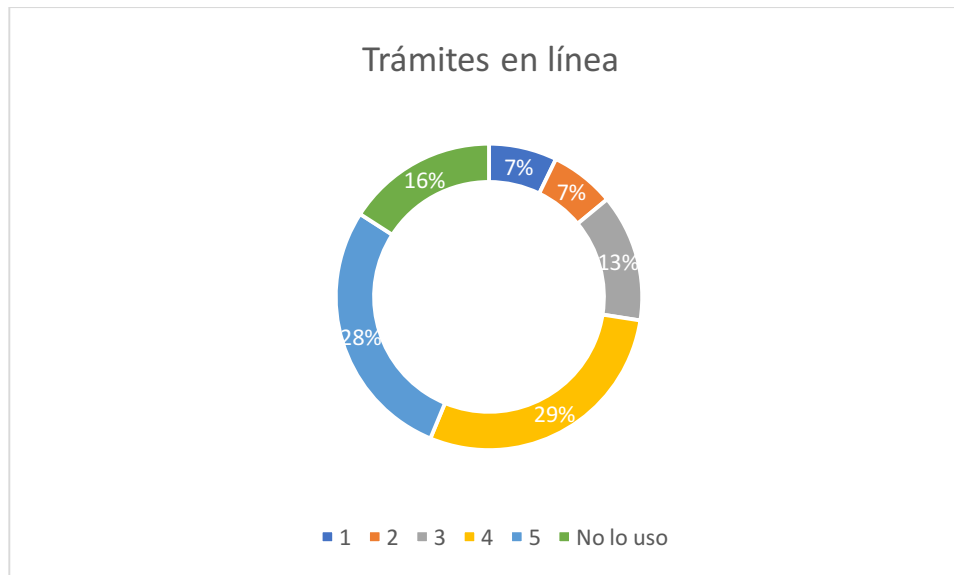


El medio más utilizado con 42% es el sitio web de la ANM, seguido de los puntos de atención con 29%, en cuanto a la preferencia de los usuarios por estos canales el mayor porcentaje corresponde a el sitio web con 40%, seguido de los puntos de atención con 32%.

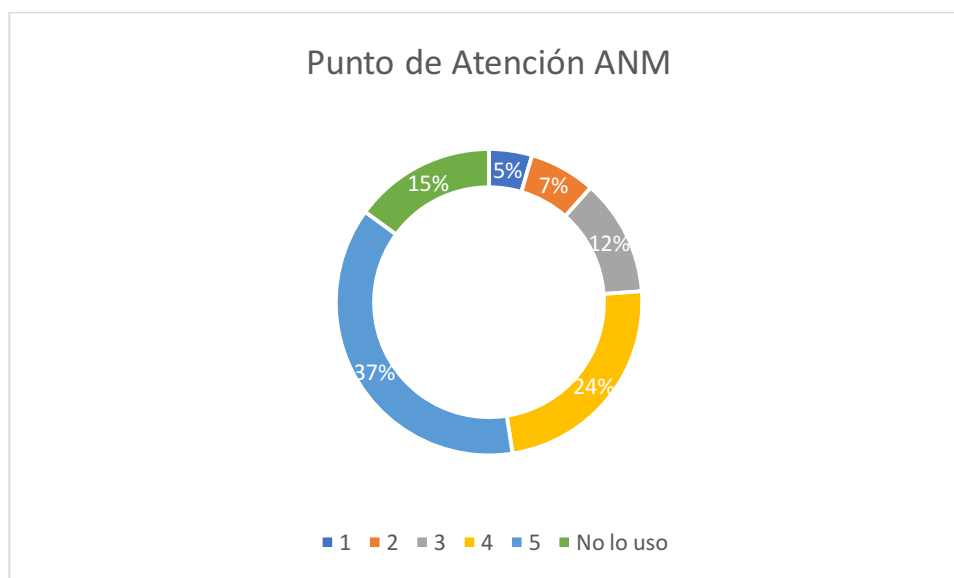


Nivel de satisfacción

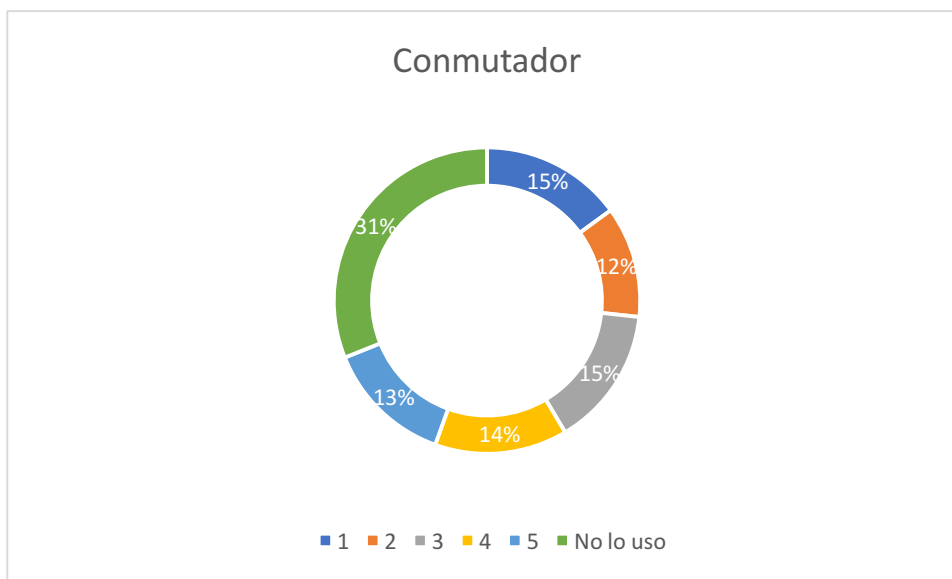
Como resultado del nivel de satisfacción de los servicios de la ANM, calificados en escala de 1 a 5 donde 1 es deficiente y 5 es excelente; se obtuvieron los siguientes resultados:



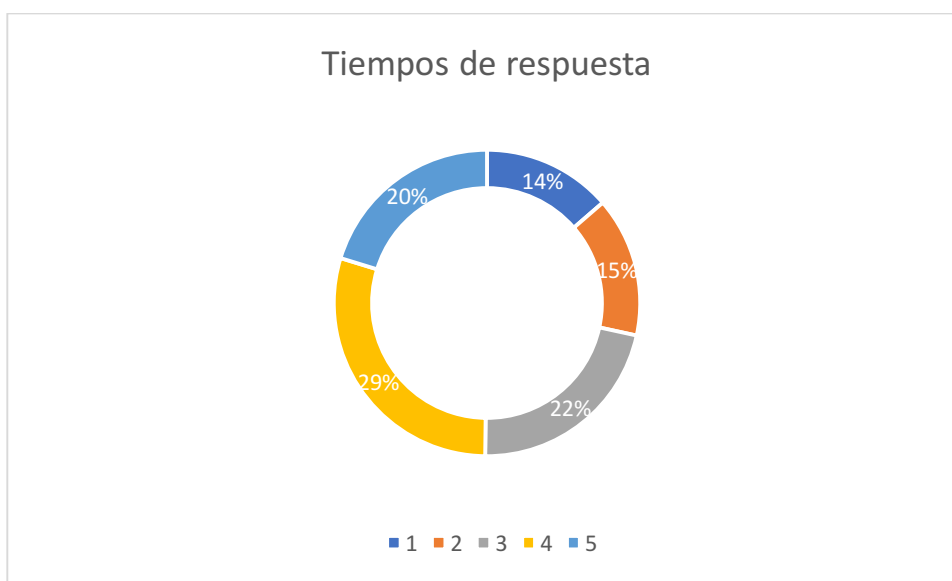
El nivel de satisfacción de trámites en línea es calificado con 29% como excelente, seguido por 28% como bueno, 16% de los usuarios no lo usan, el 13% lo califican como regular, 7% lo consideran aceptable y otro 7% deficiente.



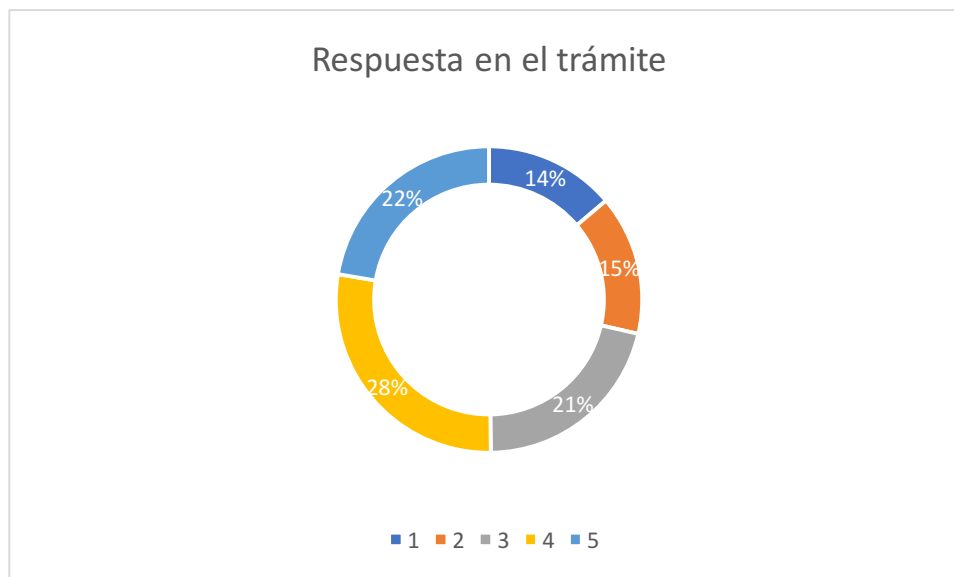
Los Puntos de Atención de la ANM son calificados con 37% como excelentes, 24% los consideran buenos, 15% no los usan, 12% los califican como regular, el 7% aceptable y el 5% restante deficiente.



El nivel de satisfacción del conmutador, se encuentra en mayor porcentaje los usuarios que no lo usan con 31%, seguido de 15% calificado como regular, 15% lo consideran deficiente, 14% califican como bueno, 13% Excelente y 12% aceptable.

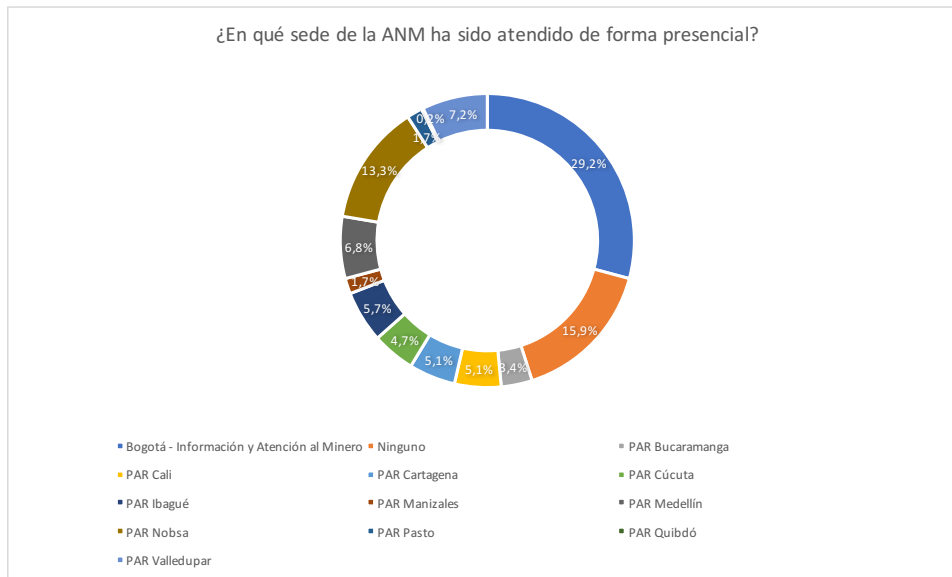


La mayor calificación de satisfacción para tiempos de respuesta es para el nivel bueno con 29%, seguido de 22% como regular, 20% para excelente, 15% calificado como aceptable y 14% lo consideran deficiente.

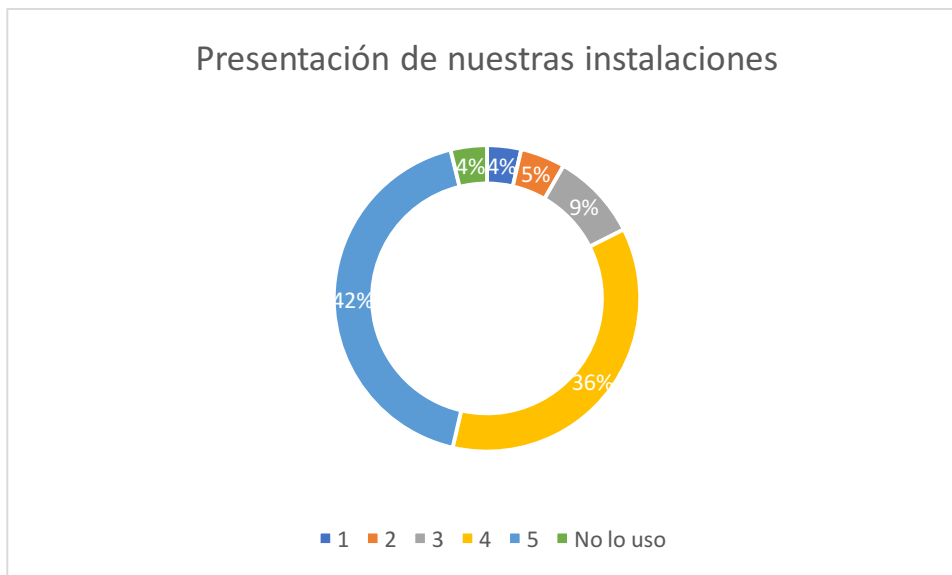


Lo usuarios consideran que las respuestas que la ANM da a los trámites son, 28% buenas, 22% excelentes, 21% Regulares, 15% y 14% calificadas como aceptables y deficientes respectivamente.

Atención presencial

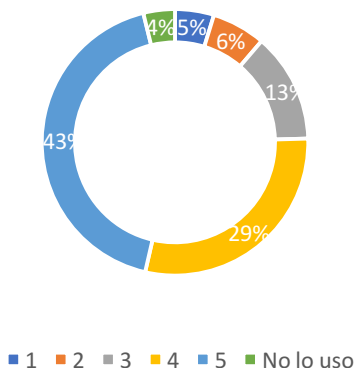


De las personas encuestadas, el 29,2% ha sido atendido en el Punto de Atención al Minero en Bogotá, 13,3% en Nobsa y el 7,2% en Valledupar, estos son los puntos de atención que registran mayor asistencia de usuarios, sin embargo, el 15,9% de los encuestados registraron no usar ninguna sede de la ANM.



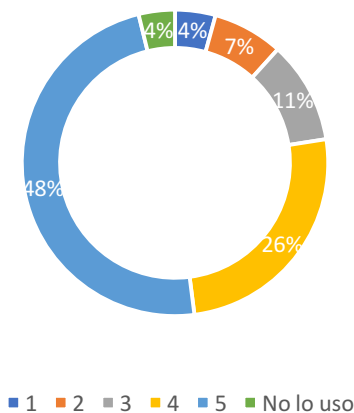
La presentación de las instalaciones según nuestros usuarios es calificada como 42% excelentes, 36% buena, 9% regular, 5% lo califican como aceptable, 4% deficiente y el 4% restante no usa las instalaciones de la ANM.

Conocimiento del personal que lo atendió sobre su solicitud

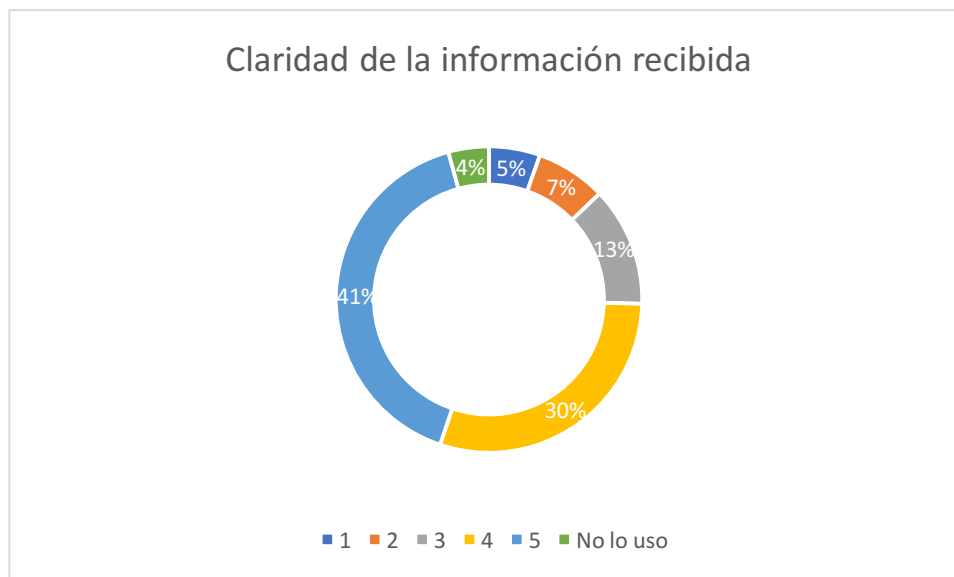


El conocimiento de los usuarios que atienden a los usuarios en los Puntos de Atención es calificado en 43% como excelente, 29% bueno, 13% regular, 6% aceptable, 5% es considerado deficiente y 4% no ha accedido a este servicio.

Actitud del funcionario que lo atendió



La actitud del funcionario que atiende a los usuarios en los puntos de atención es considerada en el 48% excelente, 26% bueno, 11% regular, 7% aceptable, 4% deficiente y el 4% restante no ha accedido a este servicio.



Los usuarios califican la información recibida como excelente 41%, bueno 30%, regular 13%, aceptable 7%, deficiente 5%, no han accedido a este servicio 4% de los encuestados.



**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