



Informe Servicios Trimestre 3 - 2022

Grupo de Atención Participación Ciudadana y Comunicaciones



Glosario

Canal: Son los medios o mecanismos de comunicación establecidos por Agencia Nacional de Minería, a través de los cuales los grupos de valor caracterizados por la Entidad pueden solicitar trámites y servicios, sobre temas de su competencia.

Te llamamos: Este canal permite a los usuarios de la ANM registrar sus datos en la página web para posteriormente ser contactados de manera telefónica para resolver su requerimiento.

Telefónico: Contacto verbal de los ciudadanos con los servidores públicos de la Entidad, a través de los medios telefónicos dispuestos para tal fin.

Bogotá: (571) 220 19 99 y Línea gratuita nacional: 01 8000 933 833

Chat: Asistente virtual de la Agencia Nacional de Minería que busca resolver dudas y orientar a nuestros usuarios, las 24 horas del día, los 7 días de la semana

Presencial: Contacto personalizado de los ciudadanos con los servidores, colaboradores, orientadores y gestores de la Entidad, cuando éstos acceden a las instalaciones físicas de la ANM en los diferentes PAR.

Escalamiento: para el caso del servicio, está definido como la presentación de la solicitud o requerimiento de un usuario a un área o instancia de mayor jerarquía que pueda tomar acciones para su solución.

**Canales
De atención**

**Presencial
Telefónico
Chat
Llámanos
Te llamamos**

Canales Septiembre

2,644
Teléfono
Julio: 1,103
Agosto: 790
Septiembre: 751

1,807
Presencial
Julio: 860
Agosto: 516
Septiembre: 431

0*
Chat

0*
Llámanos

0*
Te Llamamos

Total **4,451**
interacciones

* Salida a producción pendiente

Percepción y satisfacción

95,24%

Satisfacción
De usuario

Mide promedio del grado de satisfacción de los usuarios ante los servicios y trámites ofrecidos por la ANM

90,79%

Percepción
De usuario

Busca identificar entre los diferentes grupos de interés la percepción que tienen de la imagen de la Entidad

Análisis satisfacción

- El 95,24% de los usuarios que calificaron la encuesta de satisfacción en septiembre, escogen “muy satisfecho” a la hora de medir la experiencia.
- En julio la satisfacción fue de 97,26%. En agosto la satisfacción fue de 93,31%. En septiembre la satisfacción fue de 95,14%.
- La estabilización mensual obedece a las acciones que se tomaron en los canales presencial y telefónico, acciones como aumentar la disponibilidad del canal telefónico con mas agentes conectados, lo que redunda en el nivel de servicio y la satisfacción.
- Por otro lado aumentó significativamente la muestra, actualmente en promedio el 40% de los usuarios de los canales califica la encuesta. La medición aplica para 2 canales, el presencial y el telefónico.
- Este indicador, en la tercer medición trimestral, cumple por encima de la meta. Esta medición nos da un valor cercano a la realidad, ya que el 40% de los usuarios realiza la encuesta.
- Otro factor que afecta positivamente la medición del indicador, es que la medición es obligatoria desde el proceso, más no dese el sistema, con lo cuál, algunas atenciones críticas, podrían no estar siendo medidas. Como plan de acción continuaremos con el muestreo de las atenciones vs las calificaciones para reducir este riesgo y aumentar la muestra consultada.

Análisis Percepción

- En el tercer trimestre, el 90,79% de las personas encuestadas identifican a la ANM como la Autoridad Minera de Colombia y como una entidad de carácter técnico que impulsa el sector con transparencia, eficiencia, responsabilidad ambiental, social y productiva.
- Los resultados por mes son: Julio 95,01%. Agosto 86,61%. Septiembre 90,76%
- El 95% de los usuarios que calificaron la encuesta de percepción en Julio, reconocen a la ANM como la Autoridad Minera de Colombia y como una Entidad de carácter técnico que impulsa el sector con transparencia, eficiencia, responsabilidad ambiental, social y productiva, agosto en comparación con julio baja aproximadamente 9 puntos, sin embargo para el mes de septiembre vuelve a aumentar significativamente.
- El 45 % del total de usuarios atendidos en canales, califica la percepción, esto debido a las mejoras realizadas, con la implementación de la pregunta de percepción en el canal telefónico y la sensibilización con el equipo presencial.
- Este indicador no tiene una meta clara, entendiendo que es la primera medición que se realiza como entidad, un número de referencia es el 80%, es decir, que el 80% de los encuestados se ubiquen en el cuadrante de los promotores de la ANM.

Consolidado 2022

7,259
Telefónico

Enero 1,016
Febrero 891
Marzo 945
Abril 801
Mayo 1,252
Junio 1,251
Julio 1,103
Agosto 790
Septiembre 751

5,779
Presencial

Febrero 642
Marzo 979
Abril 1,153
Mayo 1,151
Junio 994
Julio 860
Agosto 516
Septiembre 431

0*
Chat

0*
Llámanos

0*
Te Llamamos

Total 15.526
interacciones

* Salida a producción pendiente

Entregas De valor

GAPCC

- **Avances**
- **Desarrollos**
- **Mejoras**

Entregas de valor Julio a Septiembre

- Se realiza Calibración del canal telefónico y se reajustan tareas del equipo con el personal existente.
- Se realizó ajuste final de la estrategia de participación y rendición de cuentas, sometida a aprobación del comité de gestión y se encuentra en etapa de diagramación para su posterior publicación y socialización.
- Mesa de trabajo con el equipo de GAPCC para el avance y reporte de riegos del proceso asociado a servicio y operación de los canales. Ajuste en la capacidad de los canales presencial en PARES y canal telefónico y distribución de cargas para el sostenimiento del servicio.
- Se ajustaron las plantillas de tipificación para escalar los radicados de las comunicaciones realizadas por los usuarios, estas plantillas son utilizadas especialmente por el canal telefónico, con el fin de que los mensajes dados a los usuarios sobre las solicitudes, se enmarquen en los parámetros de respuesta establecidos por parte del GAPCC.
- Se recopilieron sugerencias entregadas por parte de los funcionarios de la ANM, que requerían mesas de trabajo referentes al apoyo en gestión de SGD, para su mejora y usabilidad del mismo.

Entregas de valor Julio a Septiembre

- Se fortaleció y actualizado el ejercicio de identificación de las características, necesidades y expectativas de los grupos de interés, por medio de dos metodologías, una que da cuenta del paso a paso de las actividades desarrolladas para obtener información de las interacciones con los ciudadanos en todos los niveles del servicio y la participación, y sus resultados y otra, donde se realizó una valoración de poder, legitimidad y urgencia conociendo a su vez las necesidades y expectativas de los grupos de interés pertinentes. Los resultados de este ejercicio se presentaron de la siguiente forma:

- Caracterización Grupos de Interés
- Caracterización de Grupos de Interés 2022

Una vez fortalecido el ejercicio de caracterización y aprobado, se publicó la caracterización de usuarios con las necesidades y expectativas de los grupos de interés en <https://www.anm.gov.co/?q=caracterizacion-grupos-interes-vigencia-2022>

- Se realizó reporte del seguimiento a los temas de servicio, para los riesgos de corrupción, se realizó reporte de la matriz de gobierno digital y la matriz de plan de productos de gobierno digital.

Entregas de valor Julio a Septiembre

- Ajuste en estrategia de participación y rendición de cuentas.
- Mesa de trabajo para revisión del proceso de atención integral de los grupos de interés.
- Mesas de trabajo con las vicepresidencias para determinar acciones de mejoras y reducción de PQRS
- Gestión contractual y de ajuste en la capacidad de los canales presencial y telefónico
- Se realiza Informe de gestión consolidado para el tercer semestre de 2022.
- Se realiza capacitación al grupo de control interno sobre gestión PQRS en SGD.
- Se realiza el reporte de indicadores del III trimestre.

GRACIAS!

GAPCC