



Satisfacción de los usuarios:
un camino hacia la minería de construye país

Política de
Atención y Participación
CIUDADANA



OBJETIVO

La Política de Atención y Participación Ciudadana de la ANM, tiene como objetivo principal, establecer los lineamientos que permitan orientar, estandarizar y fortalecer la atención integrada, eficiente y oportuna a los usuarios o grupos de interés de la Agencia Nacional de Minería, con el fin de garantizar una cultura de servicio efectiva y amigable con la ciudadanía, a través de excelentes experiencias de servicio.

OBJETIVOS

Específicos

1.



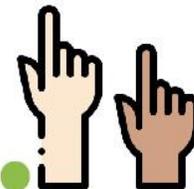
**Construcción
Participativa**

2.



**Oportunidad
del Servicio**

3.



**Servicio
Igualitario**

4.



**Analítica
de Servicio**

5.



**Medición
con Valor**

6.



**Caracterización
con Valor**

7.



**Formación para
el Servicio**

8.



**Alineación para
el Servicio**

9.



**Apropiación de
la gestión para
el servicio**

PILARES *DEL SERVICIO*

1. ORIENTACIÓN
DE SERVICIO

2. TRANSPARENCIA

3. SOSTENIBILIDAD

4. EXCELENCIA
OPERATIVA

5. OMNISCANALIDAD



CANALES DE ATENCIÓN 2022



Presencial

- ▶ Puntos de Atención Regional
(12 Ciudades)



Digital

- ▶ Telefónico
Teléfono Conmutador
(571) 220 19 99
Línea gratuita nacional
01 8000 933 833
- ▶ Chat Bot
- ▶ Web Callbak
- ▶ Clic to Call



Virtuales

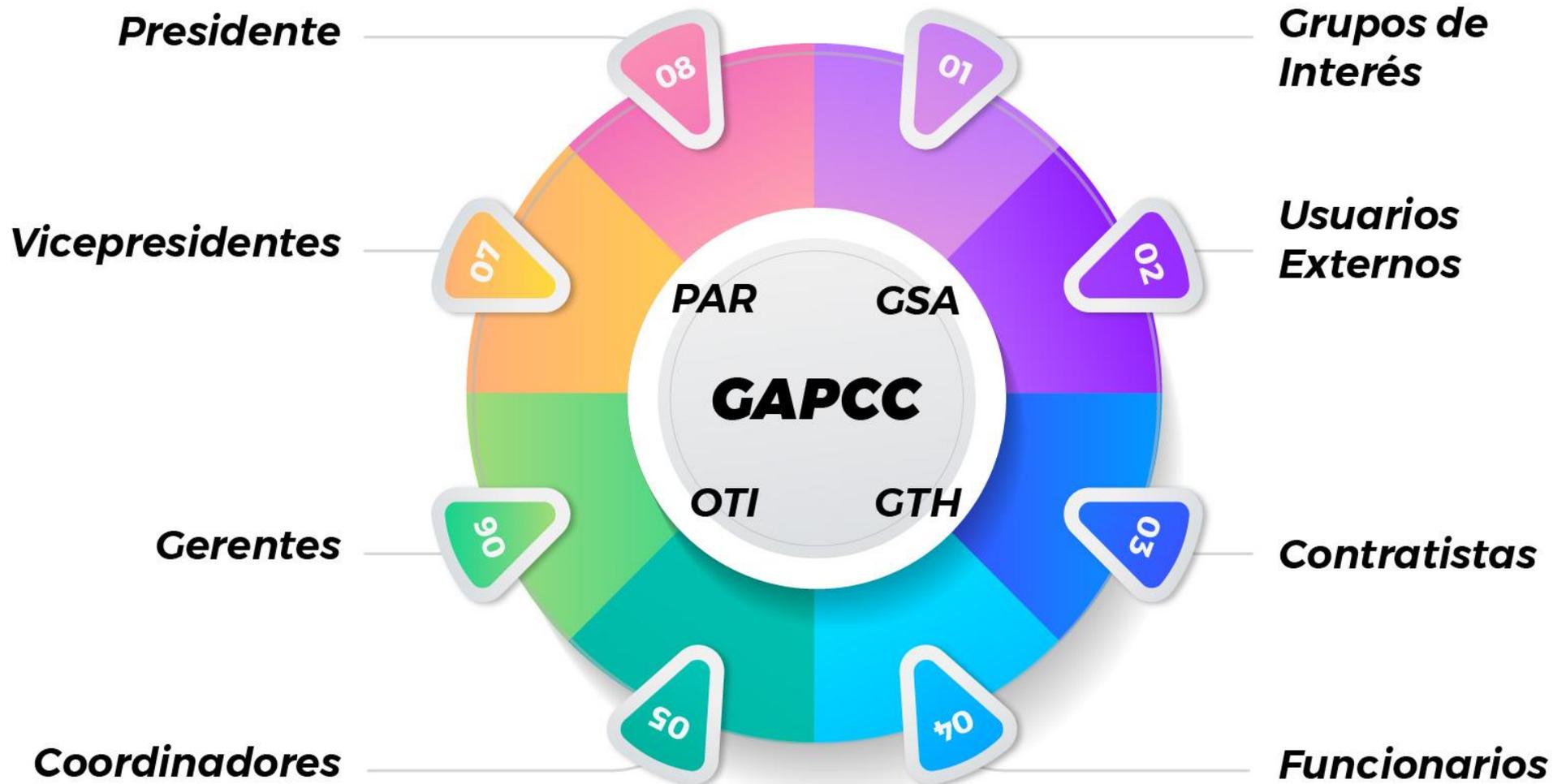
- ▶ PQRS WEB
- ▶ Contáctenos

Canales virtuales en
www.anm.gov.co

CANALES DE ATENCIÓN 2022



Responsables de la Política APC



MEDICIÓN DE LA



POLÍTICA

1. Informe semestral política de atención — *Indicadores estratégicos / operativos*

*Solicitudes atendidas por los canales virtuales
(Chat, llámanos, te llamamos)*

Solicitudes atendidas por el canal telefónico

Solicitudes atendidas en primer contacto - canal presencial

*% de grado de satisfacción de usuarios por aplicación
de la encuesta*

*% total de promotores que tiene la ANM dentro de
los grupos de interés*

% de PQRS atendidas a nivel nacional

MEDICIÓN DE LA



POLÍTICA

- *Protocolos de atención al usuario*
- *Visita a los PARES*

2. Capacitaciones semanales

3. Retroalimentación con otras entidades

VENTAJAS

de la política 2022

- 1** **Transferencia de conocimiento**
 - 2** **Eficiencia y efectividad en los trámites**
 - 3** **Directrices claras**
-