



# **Informe Servicios Trimestre 1 - 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 Enero-Marzo



**2,852**  
Telefónico

Enero 1,016  
Febrero 891  
Marzo 945



**1,621**  
Presencial

Febrero 642  
Marzo 979



**0\***  
Chat



**0\***  
Llámanos



**0\***  
Te Llamamos

**Total** **4.473**  
interacciones

\* Salida a producción Mayo

# Percepción y satisfacción

---



**98,07%**

Satisfacción  
De usuario

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



**96,74%**

Percepción  
De usuario

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

# Análisis Percepción y satisfacción

---

Esta primera medición de satisfacción no permite tener una visión real del trimestre, esto debido a que el modelo de atención comenzó su implementación en el mes de febrero y la medición de este indicador únicamente en el mes de marzo.

Por otro lado, solo aplica la medición para 2 canales, el presencial y el telefónico. Los canales Chat, clic y webcall aun no están en funcionamiento.

El 96% 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.

El 2,2% son neutros, y es con ellos con quienes tenemos como entidad la posibilidad de convertir su experiencia en memorable, de manera que se conviertan en promotores de la entidad.

Finalmente el 1,8% son detractores, califican a la entidad entre 1 y 2 en esta pregunta de percepción, con ellos el reto es mayor. Identificar uno a uno sus fricciones con la entidad y revisar posibles soluciones. (7 personas nos calificaron en este punto, 6 de ellas en el canal presencial, 5 de ellas en Bogotá )

Este indicador, en la primera medición parece sobre ejecutado y esto se explica en que fue medido únicamente en 1 de los 3 meses del trimestre 1, ya que el modelo comenzó su implementación en el mes de febrero del año 2022, modelo con cambios en la forma de contratación de los integrantes de los canales, suponiendo unas personas mas comprometidas, siendo parte directa de la contratación de la entidad.

# Entregas De valor

**GAPCC**

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

# Entregas de valor Enero a Marzo

---

1. Implementación del flujo del chat bot
2. Desarrollamos para el equipo de atención de la ANM las siguientes capacitaciones:

Capacitación sobre empatía y asertividad en el servicio

Con el ánimo de fortalecer las competencias de atención y puntualmente las competencias relacionadas con la atención incluyente y todo lo relacionado con las capacidades que debemos desarrollar en materia de atención a públicos diferenciales, realizamos las capacitaciones gestionadas con el INCI – Instituto Nacional para Ciegos:

Taller de introducción a la accesibilidad digital martes 29 de marzo de 10 a 12 Puede participar todos los profesionales del grupo de servicio al ciudadano y los webmaster.

Taller de accesibilidad para documentos digitales jueves 31 de marzo de 10:00 a 12:00 pueden participar todos los profesionales del grupo de servicio al ciudadano y los webmaster.

Taller de profundización en criterios de accesibilidad viernes 1 de abril de 10 a 12 pueden participar los Webmaster que suben contenidos a la página.



**GRACIAS!**

**GAPCC**