



# Grupo de Atención, Participación Ciudadana y Comunicaciones

Informe de Servicio y Atención al Usuario / IV  
Trimestre

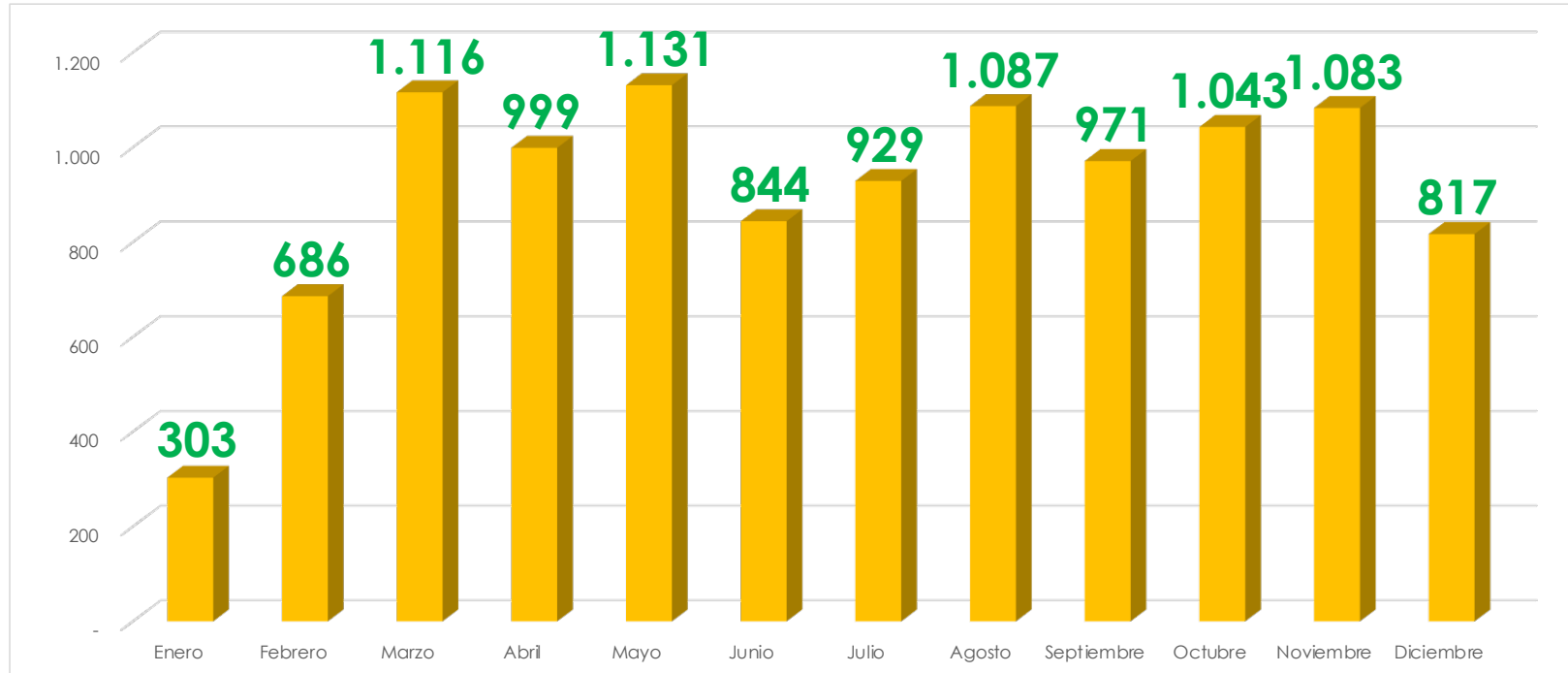
**Octubre, Noviembre y Diciembre 2023**



**Comunidades  
usuarios  
Canales  
De atención**

**Presencial  
Telefónico  
Virtual**

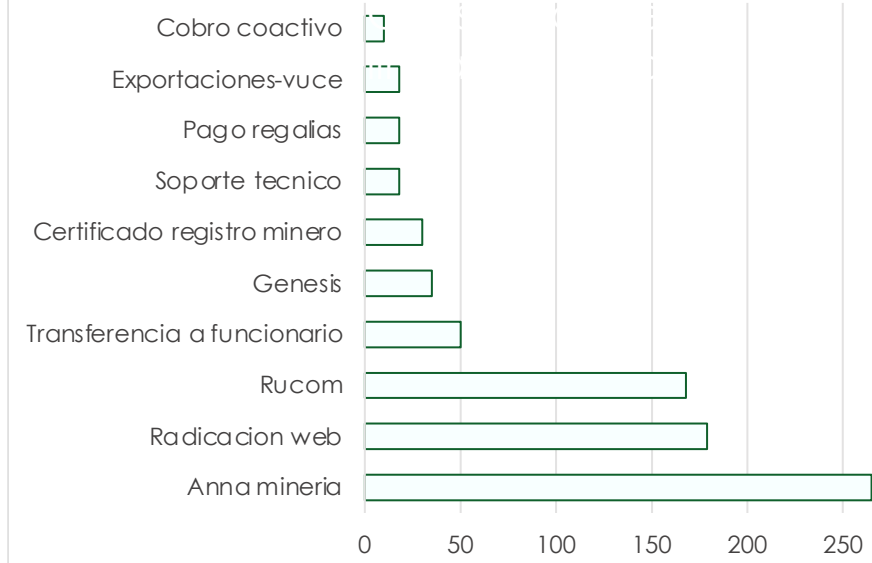
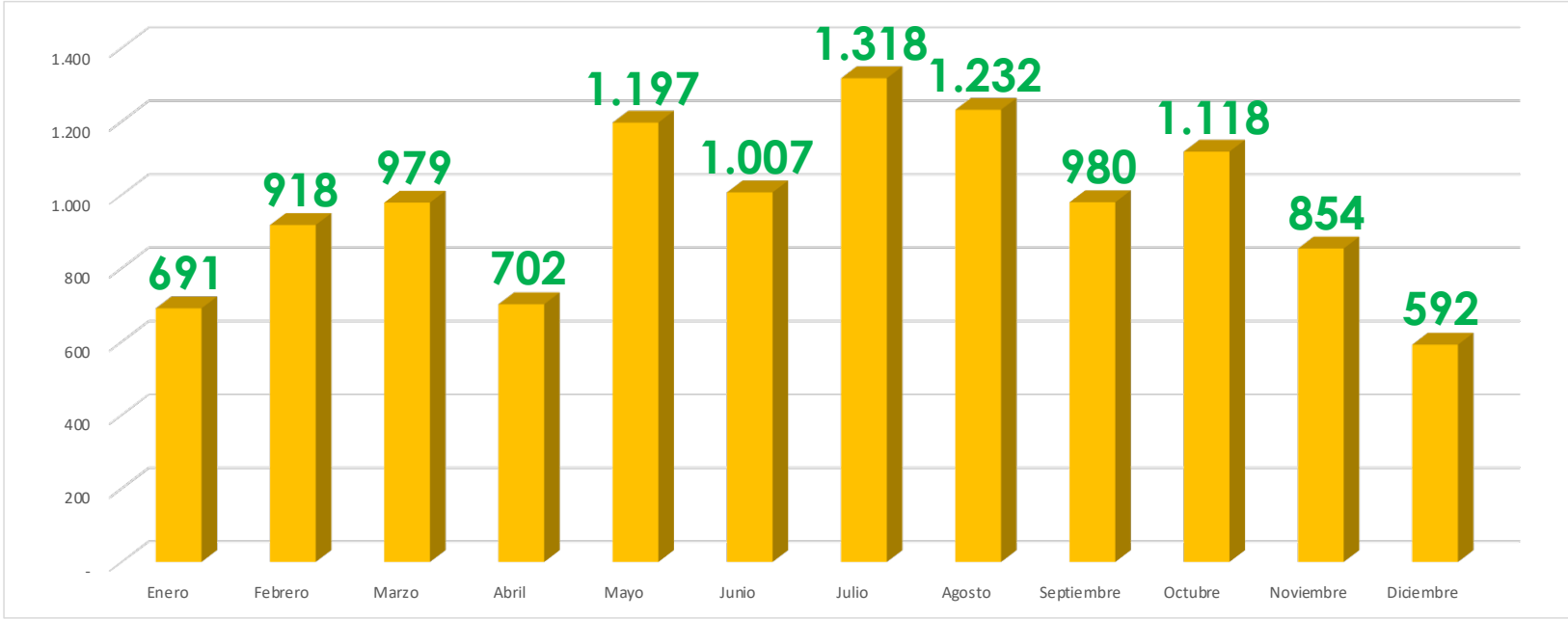
# Canal Presencial



**Total** 10.964  
interacciones

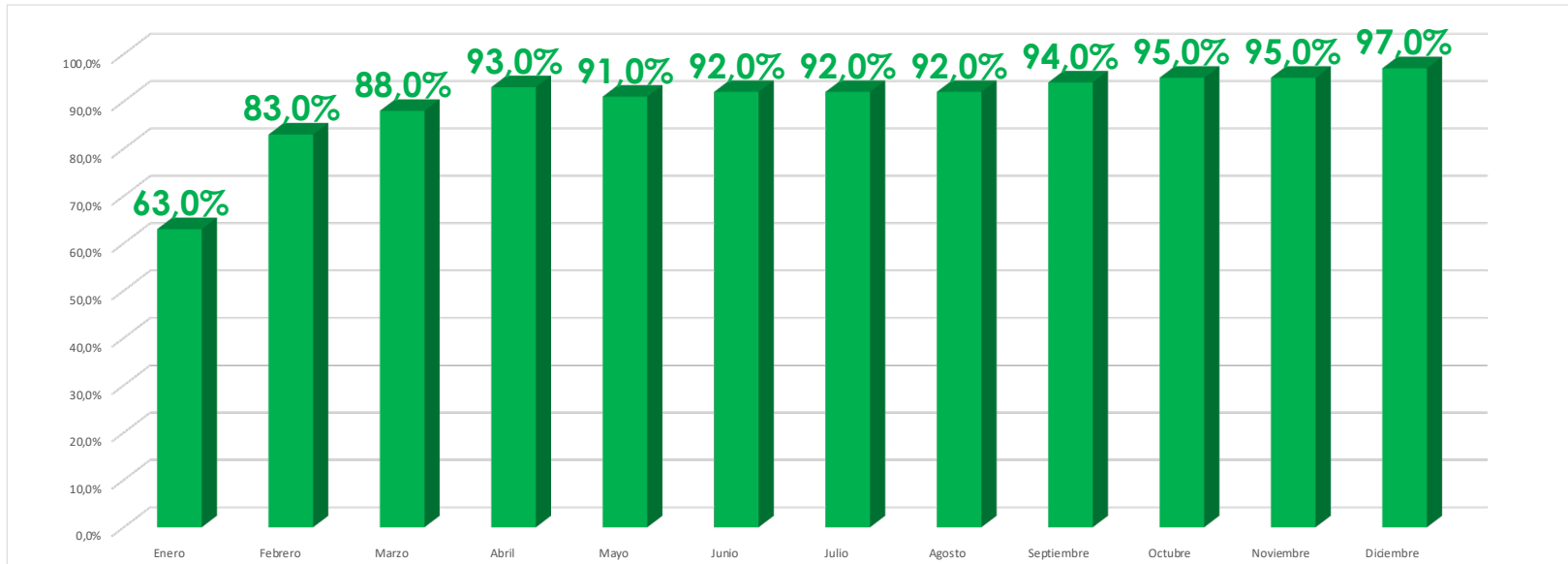


# Canal Telefónico



**Total**  
interacciones **11.588**

# Canal Telefónico



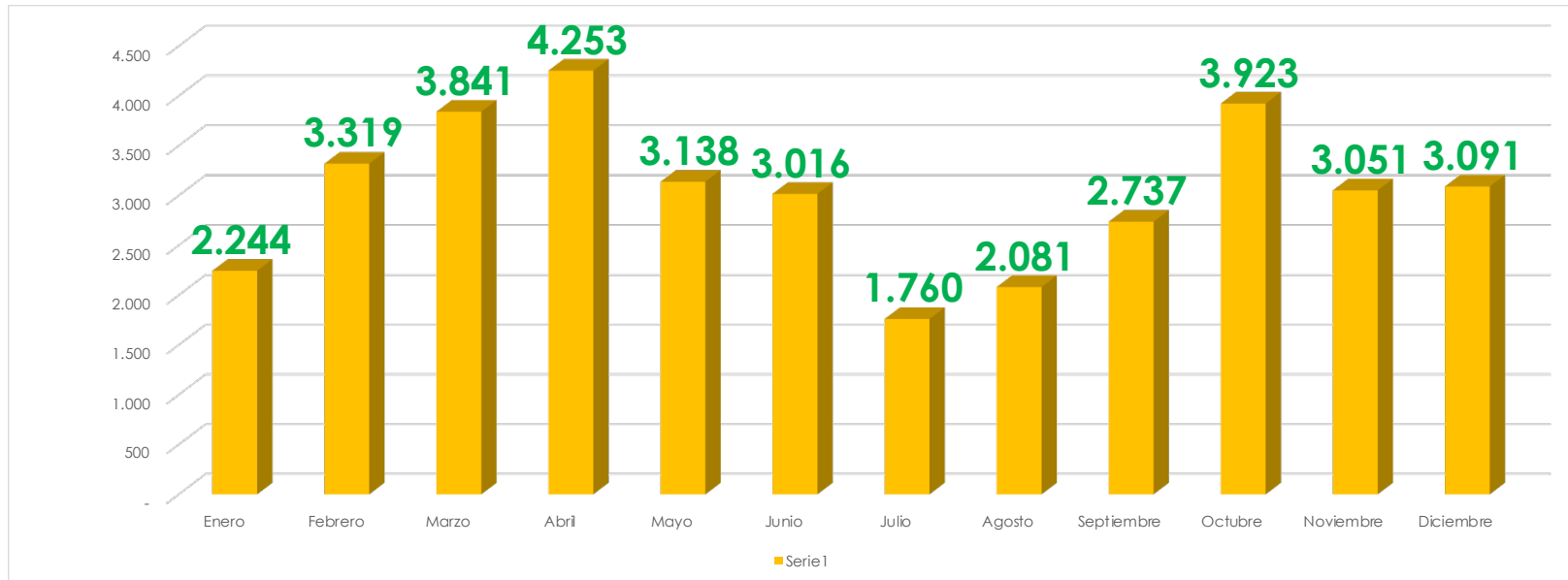
Mes	Entrantes	Atendidas
Enero	1.102	691
Febrero	1.105	918
Marzo	1.112	979
Abril	754	702
Mayo	1.314	1.197
Junio	1.089	1.007
<b>Julio</b>	<b>1.437</b>	<b>1.318</b>
Agosto	1.336	1.232
Septiembre	1.043	980
Octubre	1.181	1.118
Noviembre	962	916
Diciembre	612	592

**Indicador**

**Llamadas atendidas**  
**Llamadas Entrantes**

# Canal Virtual

Radicador WEB y correos: contáctenos  
y notificaciones judiciales



- Consulta plataforma AnnA Minería
- Respuestas a Autos
- Solicitud de copias expedientes mineros
- Solicitud de información RUCOM
- Radicación de Regalías
- Radicación de pólizas mineras
- Solicitud de información títulos mineros
- Radicación PTO
- Solicitud de estados de trámite
- Información GENESIS

**Total**  
interacciones **36.454**

# Consolidado 2023

  
**11.588**

Canal  
Telefónico

Enero: 691  
Febrero: 918  
Marzo: 979  
Abril: 702  
Mayo: 1.197  
Junio: 1.007  
Julio: 1.318  
Agosto: 1.232  
Septiembre: 980  
Octubre: 1.118  
Noviembre: 854  
Diciembre: 592

  
**10.964**

Canal  
Presencial

Enero: 303  
Febrero: 686  
Marzo: 1.116  
Abril: 999  
Mayo: 1.131  
Junio: 844  
Julio: 929  
Agosto: 1.087  
Septiembre: 971  
Octubre: 1.043  
Noviembre: 1.038  
Diciembre: 817

**36.454**

Canal  
Virtual

Enero: 2.244  
Febrero: 3.319  
Marzo: 3.841  
Abril: 4.253  
Mayo: 3.138  
Junio: 3.016  
Julio: 1.760  
Agosto: 2.081  
Septiembre: 2.737  
Octubre: 3.923  
Noviembre: 3.051  
Diciembre: 3.091

**Total 59.006**  
interacciones

## IV Trimestre 2023

---

### Satisfacción

**98,47%**

Satisfacción  
De usuario

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

### Percepción

**98,35%**

Percepción  
De usuario

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

### Confianza

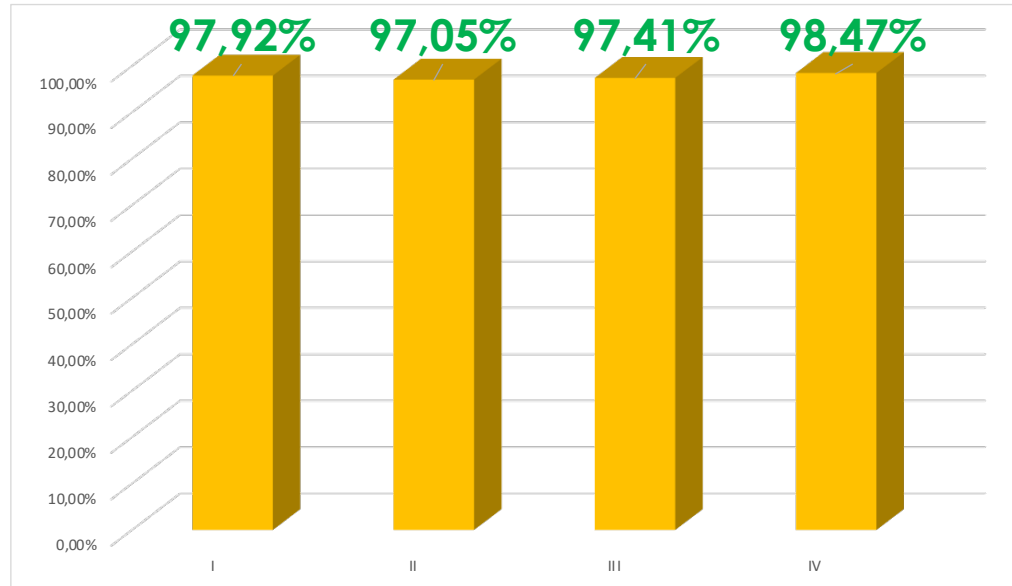
**89,17%**

Percepción  
De usuario

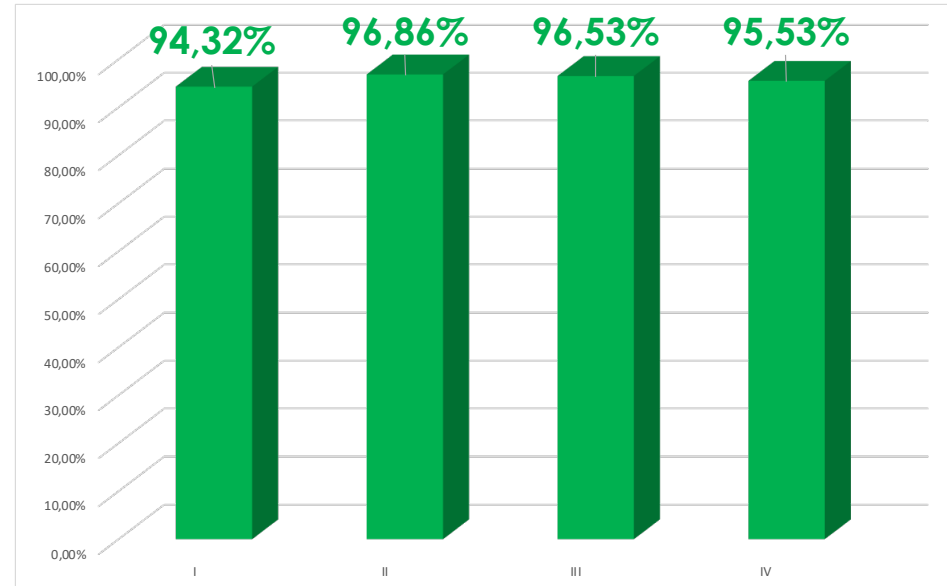
Busca identificar entre los diferentes grupos de interés el grado de confianza de los usuarios en la Entidad.

# I, II, III y IV Trimestre 2023

## Satisfacción

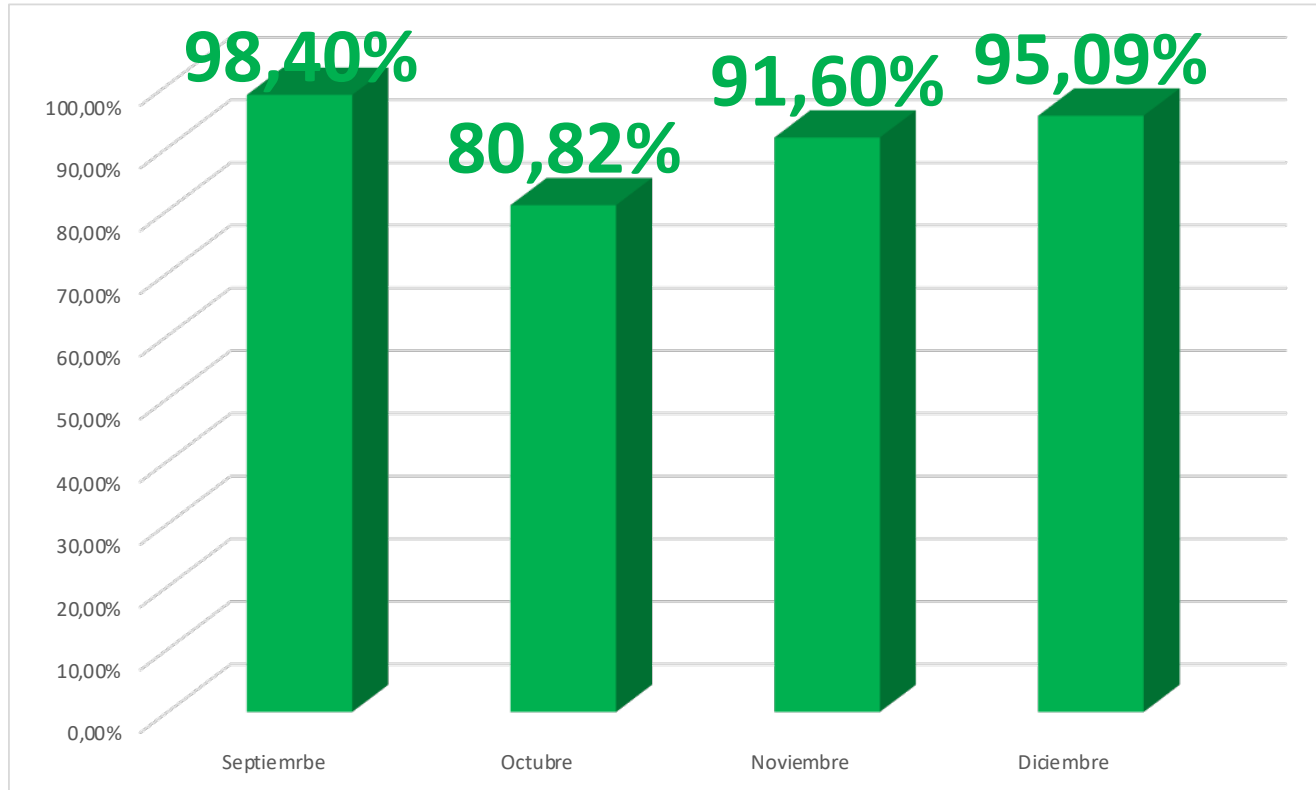


## Percepción



# Confianza IV Trimestre 2023

## Confianza



# Percepción, Satisfacción y Confianza

98,37%



## Satisfacción De usuario

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

98,58%



## Percepción De usuario

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

80,82%



## Confianza

Busca identificar entre los diferentes grupos de interés el grado de confianza de los usuarios en la Entidad.

Octubre



# Análisis de la Satisfacción

---

El **98,37%** de los usuarios que calificaron la encuesta de satisfacción en octubre, escogen “muy satisfecho” a la hora de medir la experiencia. El % de satisfacción **se mantiene** con respecto al mes anterior.

El canal presencial tiene un 98,66 % de satisfacción de usuario. El % de satisfacción, **sube 1 punto** con respecto al mes anterior.

El canal telefónico tiene un 97,27% de satisfacción de usuario. El % de satisfacción **se mantiene** respecto al mes anterior.

El 47% de los usuarios que fueron atendidos en el canal telefónico de la agencia en octubre, califican la encuesta de satisfacción. **Se mantiene** la cantidad de usuarios que califican con respecto al mes anterior.

El 97,5% de los usuarios que fueron atendidos en el canal presencial de la agencia en octubre, califican la encuesta de satisfacción. **Se mantiene** la cantidad de usuarios que califican con respecto al mes anterior.

*Octubre*

# Análisis de la Percepción

El **98,58%** de los usuarios que calificaron la encuesta de percepción en octubre, 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. El % de percepción **augmentó en un 0,4** puntos con respecto al mes anterior.

El canal presencial tiene una percepción del 99,02 %. El % de percepción en este canal **augmentó 1,08** puntos con respecto al mes anterior.

El canal telefónico tiene una percepción del 96,77%. El % de percepción en este canal **bajó 3** puntos con respecto al mes anterior.

El 97,5% de los usuarios que fueron atendidos en el canal presencial de la agencia en octubre, califican la percepción. **Aumentó en 0,5 puntos** la cantidad de usuarios que califican con respecto al mes anterior.

El 47% de los usuarios que fueron atendidos en el canal telefónico de la agencia en octubre, califican la percepción. **Se mantiene** la cantidad de usuarios que califican con respecto al mes anterior.

El 58% del total promedio de usuarios atendidos en canales, califica la percepción, **Aumentó 29** puntos con respecto al mes anterior.

*Octubre*

# Análisis de la Confianza

El **80,82%** de los usuarios que calificaron la encuesta, reconocen que sienten confianza y credibilidad hacia la ANM, con respecto a los trámites que adelantan con nosotros. El % de confianza en su tercera medición está por encima del 80%, sin embargo disminuyó 17,58 puntos con respecto al mes anterior.

La medición de la confianza en la ANM realizada en el canal presencial fue de 96,95 %. Se mantiene con respecto al mes anterior.

La medición de la confianza en la ANM realizada en el canal telefónico fue de 7,59%. Disminuyó 84,04 puntos con respecto al mes anterior. Esto se debe a que en el mes de octubre, la medición pasó a IVR, es decir a grabación y no a encuesta realizada por el agente a viva voz, también hubo una disminución en la muestra ya que únicamente el 20% de las personas atendidas en el canal nos calificaron este indicador. Esta disminución en el resultado del indicador muestra también un descontento con la gestión de los trámites de la ANM.

El 97,5% de los usuarios que fueron atendidos en el canal presencial de la agencia en octubre, califican la confianza.

El 20% de los usuarios que fueron atendidos en el canal telefónico de la agencia en octubre, califican la confianza. Disminuyó 20 puntos con respecto al mes anterior.

El 57% del total promedio de usuarios atendidos en canales, califica la confianza.

*Octubre* Nota: Este indicador busca medir la confianza de los usuarios en la entidad, respecto a los tramites y no a la atención en el canal donde se toma la encuesta.

# Percepción, Satisfacción y Confianza

98,33%



## Satisfacción De usuario

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

97,56%



## Percepción De usuario

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

91,63%



## Confianza

Busca identificar entre los diferentes grupos de interés el grado de confianza de los usuarios en la Entidad.

# Análisis de la Satisfacción

---

El **98,33%** de los usuarios que calificaron la encuesta de satisfacción en noviembre, escogen “muy satisfecho” a la hora de medir la experiencia. El % de satisfacción **se mantiene** con respecto al mes anterior.

El canal presencial tiene un 98,44 % de satisfacción de usuario. El % de satisfacción, **se mantiene** con respecto al mes anterior.

El canal telefónico tiene un 98,04% de satisfacción de usuario. El % de satisfacción **sube** respecto al mes anterior.

El 44% de los usuarios que fueron atendidos en el canal telefónico de la agencia en noviembre, califican la encuesta de satisfacción. **Se mantiene** la cantidad de usuarios que califican con respecto al mes anterior.

El 93,8% de los usuarios que fueron atendidos en el canal presencial de la agencia en noviembre, califican la encuesta de satisfacción. **Baja en 3** puntos la cantidad de usuarios que califican con respecto al mes anterior.

*Noviembre*

# Análisis de la Percepción

El **97,56%** de los usuarios que calificaron la encuesta de percepción en noviembre, 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.

El canal presencial tiene una percepción del 97,23 %. El % de percepción en este canal **bajó 1,79** puntos con respecto al mes anterior.

El canal telefónico tiene una percepción del 98,41%. El % de percepción en este canal **aumentó 1,64** puntos con respecto al mes anterior.

El 93% de los usuarios que fueron atendidos en el canal presencial de la agencia en noviembre, califican la percepción. **Bajó en 4 puntos** la cantidad de usuarios que califican con respecto al mes anterior.

El 44% de los usuarios que fueron atendidos en el canal telefónico de la agencia en noviembre, califican la percepción. **Bajó en 3 puntos** la cantidad de usuarios que califican con respecto al mes anterior.

El 71% del tal promedio de usuarios atendidos en canales, califica la percepción, **Aumentó 13** puntos con respecto al mes anterior.

*Noviembre*

# Análisis de la Confianza

El **91,63%** de los usuarios que calificaron la encuesta, reconocen que sienten confianza y credibilidad hacia la ANM, con respecto a los trámites que adelantan con nosotros. El % de confianza en su tercera medición está por encima del 80%, sin embargo **augmentó 10,08** puntos con respecto al mes anterior.

La medición de la confianza en la ANM realizada en el canal presencial fue de 96,79%. Se mantiene con respecto al mes anterior.

La medición de la confianza en la ANM realizada en el canal telefónico fue de 80,59%. **Aumentó 73** puntos con respecto al mes anterior. Esto aumento se debe a que la encuesta se tomó a viva voz, lo cual nos permitió aumentar la muestra.

El 93% de los usuarios que fueron atendidos en el canal presencial de la agencia en noviembre, califican la confianza.

El 44% de los usuarios que fueron atendidos en el canal telefónico de la agencia en noviembre, califican la confianza.

El 71% del total promedio de usuarios atendidos en canales, califica la confianza.

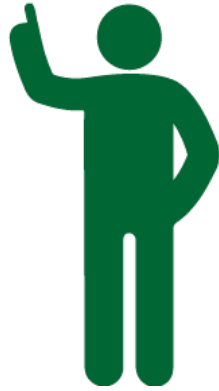
Nota: Este indicador busca medir la confianza de los usuarios en la entidad, respecto a los tramites y no a la atención en el canal donde se toma la encuesta.

*Noviembre*



# Percepción, Satisfacción y Confianza

98,71%



## Satisfacción De usuario

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

98,91%



## Percepción De usuario

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

95,09%



## Confianza

Busca identificar entre los diferentes grupos de interés el grado de confianza de los usuarios en la Entidad.

Diciembre



# Análisis de la Satisfacción

---

El **98,71%** de los usuarios que calificaron la encuesta de satisfacción en diciembre, escogen “muy satisfecho” a la hora de medir la experiencia. El % de satisfacción **se mantiene** con respecto al mes anterior.

El canal presencial tiene un 98,62 % de satisfacción de usuario. El % de satisfacción, **se mantiene** con respecto al mes anterior.

El canal telefónico tiene un 98,04% de satisfacción de usuario. El % de satisfacción **sube** respecto al mes anterior.

El 48% de los usuarios que fueron atendidos en el canal telefónico de la agencia en diciembre, califican la encuesta de satisfacción. **Sube 14 puntos** con respecto al mes anterior.

El 92% de los usuarios que fueron atendidos en el canal presencial de la agencia en diciembre, califican la encuesta de satisfacción. **Baja en 1** puntos la cantidad de usuarios que califican con respecto al mes anterior.

El 77% del tal promedio de usuarios atendidos en canales, califica la percepción, **Aumentó 6** puntos con respecto al mes anterior.

*Diciembre*

# Análisis de la Percepción

El **98,91%** de los usuarios que calificaron la encuesta de percepción en diciembre, 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.

El canal presencial tiene una percepción del 99,34 %. El % de percepción en este canal **subió 2,11** puntos con respecto al mes anterior.

El canal telefónico tiene una percepción del 97,97%. El % de percepción en este canal bajó 0,44 puntos con respecto al mes anterior.

El 92% de los usuarios que fueron atendidos en el canal presencial de la agencia en diciembre, califican la percepción.

El 58% de los usuarios que fueron atendidos en el canal telefónico de la agencia en diciembre, califican la percepción. **Aumentó en 14 puntos** la cantidad de usuarios que califican con respecto al mes anterior.

El 77% del tal promedio de usuarios atendidos en canales, califica la percepción, **Aumentó 6** puntos con respecto al mes anterior.

*Diciembre*

# Análisis de la Confianza

El **95,09%** de los usuarios que calificaron la encuesta, reconocen que sienten confianza y credibilidad hacia la ANM, con respecto a los trámites que adelantan con nosotros. El % de confianza en su cuarta medición está por encima del 80%, y **augmentó 3,4** puntos con respecto al mes anterior.

La medición de la confianza en la ANM realizada en el canal presencial fue de 97,62%. **Aumentó 1 punto** con respecto al mes anterior.

La medición de la confianza en la ANM realizada en el canal telefónico fue de 89,39%. **Aumentó 9 puntos** con respecto al mes anterior. Esto aumento se debe a que la encuesta se tomó a viva voz, lo cual nos permitió aumentar la muestra.

El 92% de los usuarios que fueron atendidos en el canal presencial de la agencia en, califican la confianza. diciembre

El 58% de los usuarios que fueron atendidos en el canal telefónico de la agencia en diciembre, califican la confianza. Aumento 14 puntos.

El 77% del total promedio de usuarios atendidos en canales, califica la confianza.

Nota: Este indicador busca medir la confianza de los usuarios en la entidad, respecto a los tramites y no a la atención en el canal donde se toma la encuesta.

*Diciembre*

# Entregas De valor

## GAPCC

- Avances
- Desarrollos
- Mejoras

# Entregas de Valor Canal Presencial

Octubre

1. Desde el canal de atención presencial del GAPCC, se brindó acompañamiento a la VSCSM, en la Quinta Expo Feria energética, minera, de hidrocarburos y ambiental del Norte de Santander 2023, efectuada en la ciudad de Cucuta los días 06 y 07 de octubre.
2. Se recibió auditoria interna del Sistema Integrado de Gestión, entre el 17 al 24 de octubre, en los Puntos de Atención Bogotá, Bucaramanga, Cúcuta, Pasto, Valledupar e Ibagué, en donde se resalto de parte del equipo auditor el conocimiento y aprobación de la información por parte del equipo de atención presencial.
3. Se generó acompañamiento al equipo de participación ciudadana del GAPCC, en la planeación, logística y puesta en marcha de la tercera jornada de “hablemos de contratación minera, llevada a cabo el día 23 de octubre.
4. En sinergia con el DNP realizamos la capacitación de Lenguaje Claro el día 27 de octubre, a fin de afianzar y reforzar los conocimientos sobre comunicación efectiva con los ciudadanos y usuarios de la Entidad.
5. Por medio del Punto de Atención en Bogotá, se brinda apoyo continuo y permanente a los colaboradores de los canales de atención presencial, telefónico y virtual, con el fin de garantizar una óptima y oportuna respuesta a cada una de las consultas efectuadas por parte de los usuarios

# Entregas de Valor Canal Presencial

Octubre

6. Los días 30 y 31 de octubre, se llevó a cabo visita al PAR Medellín, en donde se dio capacitación al colaborador de GAPCC de este punto de atención en temas como RUCOM, GENESIS, VUCE, PCC y PPCD, buzón de sugerencias, ANNA minería, entre otros; así mismo, se realizó calibración para identificar la metodología de atención a los usuarios y de esta manera poder identificar acciones correctivas en pro del mejoramiento del servicio.

7. Se efectuó seguimiento semanal durante todo el mes de octubre al equipo de atención presencial, con el fin de que se diera cumplimiento a la meta propuesta del 85% de aplicación de encuestas de satisfacción, percepción y confianza, en relación a los usuarios atendidos, consiguiendo un resultado del 97,51% y logrando un incremento del 0.4% respecto al mes de septiembre, con un cumplimiento de más del 95%.



Expo Feria energética, minera, de hidrocarburos y ambiental del Norte de Santander 2023



Hablemos de Contratación Minera



Visita PAR Medellín



# Entregas de Valor Canal Virtual y Telefónico

Octubre

7. Subimos el indicador de llamadas contestadas, quedando en 95% el nivel servicio del canal Telefónico.
8. Modificamos las preguntas de calificación de Percepción, Satisfacción y Confianza lo cual permitirá al usuario tener una mejor interpretación de las mismas, realizando una calificación consensuada a través del IVR.
9. Se realizaron mesas de trabajo individuales con colaboradores del Punto de Atención Regional Nobsa, con el objetivo de brindar apoyo para la gestión de las comunicaciones pendientes en el Sistema de Gestión Documental.
10. Se atendió la auditoría interna ANM en donde se evaluó el proceso de Gestión Integral a grupos de Interés y se explicaron las actividades de apoyo realizadas por el GAPCC de cara al procedimiento de Gestión de PQRSD
11. Se realizó la visita al Punto de Atención Regional en donde se realizaron las siguientes actividades: Socialización del nuevo modelo SGD, cambios en el sistema, formulario web y mejoras en el proceso de gestión de comunicaciones, apoyo en puestos de trabajo para gestionar comunicaciones pendientes, evaluación de comunicaciones para cierre masivo, identificación de usuarios retirados y consolidación de comunicaciones en este estado pendiente por gestionar , identificación y solución para comunicaciones que ya fueron gestionadas por el PAR.
12. Se celebra el contrato cuyo objeto es: Prestar los servicios de diseño, desarrollo y ejecución de los planes de medios requeridos para garantizar la participación ciudadana en las actividades de capacitación para el fortalecimiento de la pequeña y mediana minería desarrolladas por la vicepresidencia de contratación y titulación (vct)

Tercera Jornada

# “Hablemos de”

Contratación Minera

Publicación YouTube

La Agencia Nacional de Minería llevó a cabo con éxito la tercera jornada de '#HablemosDe', un espacio pedagógico creado con la finalidad de facilitar la comprensión de los diferentes trámites que deben realizar las personas ante la ANM. En esta oportunidad hablamos sobre contratación minera, la cual contó con el apoyo de 5 expertos de la autoridad minera. Allí no solo se fomentó un espacio para el intercambio de conocimientos, diálogo activo y resolución de dudas, también se impulsó la participación ciudadana y el entendimiento de temas fundamentales para el desarrollo sostenible de una #MineríaParaLaVida. ¡Te invitamos a estar al tanto de nuestras próximas ediciones de '#HablemosDe' por las redes sociales de la entidad! Seguiremos tratando temas relevantes y fomentando un diálogo constructivo entre los colombianos.

El video fue publicado en YouTube, cuenta con corte el 1 de nov 2023 con 159 vistas

Enlace: <https://www.youtube.com/watch?v=MAaeRycWMBA>





# Entregas de Valor Canal Presencial

Noviembre

1. El día 2 de noviembre, se efectuó acompañamiento al GAPCC, en la Rendición de Cuentas Interna, realizada en las instalaciones del Ministerio de Minas y Energía, en donde a través de dinámica de boli rana, se dio a conocer los avances de la ANM a las demás entidades del sector.
2. Se generó acompañamiento al equipo de participación ciudadana del GAPCC, en la planeación, logística y puesta en marcha de la primera jornada de “Atención Incluyente”, en donde se dio a conocer los trámites y servicios de la ANM, la cual se llevo a cabo el día 07 de noviembre.
3. Los días 09 y 10 de noviembre, se llevó a cabo visita al PAR Ibagué, en donde se dio capacitación al colaborador de GAPCC de este punto de atención en temas como RUCOM, GENESIS, VUCE, PCC y PPCD, buzón de sugerencias, ANNA minería, entre otros; así mismo, se realizó calibración para identificar la metodología de atención a los usuarios y de esta manera poder identificar acciones correctivas en pro del mejoramiento del servicio.
4. 5. Desde el canal de atención presencial del GAPCC, se brindó acompañamiento a la VCT, en la Jornada “Más cerca de la pequeña y mediana minería”, efectuada en la ciudad de Quibdó los días 09 y 10 de noviembre.
5. El día 17 de noviembre, el canal presencial participó en la jornada de capacitación denominada “Riesgos de Corrupción”, la cual busca sensibilizar a los contratistas del equipo de atención sobre la normatividad vigente y los escenarios a los que se está expuestos de cara a la ciudadanía en relación a la corrupción, ley habeas data, entre otros.

# Entregas de Valor Canal Presencial

Noviembre

6. . El día 18 de noviembre, se efectuó acompañamiento al GAPCC en la Rendición de Cuentas externa realizada en la ciudad de Medellín de cara a la ciudadanía, en donde se participo en la relatoría de la mesa N. 6 denominada ANNA Minería, GENESIS, Rucom y Puntos de Atención Regional, donde se efectuó un dialogo social con la ciudadanía para conocer sus sugerencias, cambios e interrogantes respecto a los temas tratados.
7. Los días 14, 20 y 27 de noviembre, se participó en reuniones con el equipo de atención del GAPCC, para revisión de la actualización que se esta efectuando del Protocolo de Atención, donde se dieron a conocer las apreciaciones relevantes de cara al canal presencial.
8. Se efectuó reunión preparatoria el día 23 de noviembre, con el equipo de Atención Presencial, de los Puntos Cúcuta, Nobsa, Ubaté y Cali, para la auditoría externa, donde se dieron a conocer los principales temas a tener en cuenta del Sistema Integrado de Gestión de la Entidad.
9. El día 24 de noviembre, se participó en la primera jornada de capacitación de Lengua de Señas, llevada a cabo por parte de la Universidad Sergio Arboleda.
10. Por parte del canal presencial, se participo de manera presencial y virtual, en la reunión sostenida con el Presidente el Doctor Álvaro Pardo, en relación al seguimiento de los resultados del GAPCC, llevada a cabo el día 24 de noviembre.

# Entregas de Valor Canal Presencial

Noviembre

11. Desde el canal de atención presencial del GAPCC, se brindó acompañamiento a la VCT, en la Jornada “Más cerca de la pequeña y mediana minería”, efectuada en la ciudad de Mocoa los días 23 y 24 de noviembre.
  
12. Los días 28 y 29 de noviembre, se llevó a cabo visita al PAR Cartagena, en donde se dio capacitación al colaborador de GAPCC de este punto de atención en temas como RUCOM, GENESIS, VUCE, PCC y PPCD, buzón de sugerencias, ANNA minería, entre otros; así mismo, se realizó calibración para identificar la metodología de atención a los usuarios y de esta manera poder identificar acciones correctivas en pro del mejoramiento del servicio.
  
13. Desde el canal de atención presencial del GAPCC, se brindó acompañamiento a la VPF, en el encuentro “Minería a Otro Nivel”, llevado a cabo el día 30 de noviembre en Bucaramanga.
  
14. El día 30 de noviembre, el equipo de atención presencial del GAPCC, se hizo partícipe y brindó acompañamiento al Grupo de Regalías de la entidad, en el Encuentro Minero – Social “Taller de regalías y cláusula 25 (OTROSÍ) del Título Minero 014-89M efectuado en el municipio de Marmato Caldas.

# Entregas de Valor Canal Telefónico y virtual

Noviembre

15. Se realizó seguimiento a los radicados reportados por nuestro equipo para las solicitudes de PQRS con los enlaces de cada área, evidenciando que ha disminuido los requerimientos del canal y se ha mejorado significativamente la respuesta de las áreas brindando así una mejor satisfacción del usuario, ya que se evidencia que los enlaces revisan nuestras comunicaciones.

16. Se realizaron mesas de trabajo individuales con colaboradores del Punto de Atención Regional Ibagué, con el objetivo de brindar apoyo para la gestión de las comunicaciones pendientes en el Sistema de Gestión Documental.

17. Se realizó revisión de bases de datos entregadas por la Oficina de Tecnología e Información para analizar las comunicaciones sin gestión en SGD para el posterior cierre masivo.

18. Se realizó la visita al Punto de Atención Regional Cartagena en donde se realizaron las siguientes actividades: Socialización del nuevo modelo SGD, cambios en el sistema, formulario web y mejoras en el proceso de gestión de comunicaciones, apoyo en puestos de trabajo para gestionar comunicaciones pendientes, evaluación de comunicaciones para cierre masivo, identificación de usuarios retirados y consolidación de comunicaciones en este estado pendiente por gestionar, identificación y solución para comunicaciones que ya fueron gestionadas por el PAR.

19. Capacitación gestión de comunicaciones en SGD al Grupo de Gestión de Notificaciones. Identificando inquietudes y resolviendo dudas del proceso en cada uno de los módulos del sistema.

20. Mesas de trabajo con el Grupo de Defensa Jurídica para validar comunicaciones pendientes de resolución en el marco del proyecto Nube sin Gestión.

# Entregas de Valor Participación

Noviembre

21. Se realizó seguimiento a los radicados reportados por nuestro equipo para las solicitudes de PQRS con los enlaces de cada área, evidenciando que ha disminuido los requerimientos del canal y se ha mejorado significativamente la respuesta de las áreas brindando así una mejor satisfacción del usuario, ya que se evidencia que los enlaces revisan nuestras comunicaciones.
22. Se realizaron mesas de trabajo individuales con colaboradores del Punto de Atención Regional Ibagué, con el objetivo de brindar apoyo para la gestión de las comunicaciones pendientes en el Sistema de Gestión Documental.
23. Se realizó revisión de bases de datos entregadas por la Oficina de Tecnología e Información para analizar las comunicaciones sin gestión en SGD para el posterior cierre masivo.
24. Se realizó la visita al Punto de Atención Regional Cartagena en donde se realizaron las siguientes actividades: Socialización del nuevo modelo SGD, cambios en el sistema, formulario web y mejoras en el proceso de gestión de comunicaciones, apoyo en puestos de trabajo para gestionar comunicaciones pendientes, evaluación de comunicaciones para cierre masivo, identificación de usuarios retirados y consolidación de comunicaciones en este estado pendiente por gestionar , identificación y solución para comunicaciones que ya fueron gestionadas por el PAR.
25. Capacitación gestión de comunicaciones en SGD al Grupo de Gestión de Notificaciones. Identificando inquietudes y resolviendo dudas del proceso en cada uno de los módulos del sistema.
26. Mesas de trabajo con el Grupo de Defensa Jurídica para validar comunicaciones pendientes de resolución en el marco del proyecto Nube sin Gestión.



# Entregas de Valor Participación



## Primera Jornada Rendición de Cuentas Interna (Sector Minero Energético)



**Jueves 2 de noviembre de 2023:** El pasado jueves 2 de noviembre de 8:00 a.m. a 12:00 m, se llevó a cabo la primera jornada de Rendición de Cuentas Interna de la vigencia 2023, fue desarrollada en el parqueadero del Ministerio de Minas y Energía, donde contamos con la presencia de un grupo numeroso de colaboradores, contratistas y directivos del sector Minero Energético. Allí, a través de juegos, actividades lúdicas y diversas dinámicas, nuestros grupos de interés interno conocieron los avances y logros de cada una de las entidades adscritas al sector, fue una forma diferente, amigable, cercana y acertada de rendir cuentas, surgieron preguntas las cuales fueron resueltas y muchos de nuestros invitados conocieron importantes avances de cada una de las entidades que conforman nuestro gran sector.

# Entregas de Valor Canal Presencial

Diciembre

1. El día 01 de diciembre, el canal presencial participó en la segunda jornada de capacitación de Lengua de Señas, llevada a cabo por parte de la Universidad Sergio Arboleda, a fin de afianzar conocimientos para la atención integral de nuestros grupos de interés.
2. Los días 04 y 05 de diciembre, se llevó a cabo visita al PAR Manizales, en donde se dio capacitación al colaborador de GAPCC de este punto de atención en temas como RUCOM, GENESIS, VUCE, PCC y PPCD, buzón de sugerencias, ANNA minería, entre otros; así mismo, se realizó calibración para identificar la metodología de atención a los usuarios y de esta manera poder identificar acciones correctivas en pro del mejoramiento del servicio.
3. El día 06 de diciembre, se llevó a cabo reunión con los contratistas del Canal Presencial a nivel nacional, donde se dieron a conocer los resultados de la gestión efectuada durante el mes de noviembre y se establecieron las metas a cumplir para el mes de diciembre.
4. El día 07 de diciembre, el canal presencial participó en la jornada de capacitación denominada “Riesgos de Corrupción”, la cual busca sensibilizar a los contratistas del equipo de atención sobre la normatividad vigente y los escenarios a los que se está expuestos de cara a la ciudadanía en relación a la corrupción, ley habeas data, entre otros.

# Entregas de Valor Canal Presencial

Diciembre

5. El día 12 de diciembre, se efectuó acompañamiento al GAPCC en la Rendición de Cuentas externa del Ministerio de Minas y Energía, realizada en la ciudad de Bogotá, en donde se participo en la atención del stand ubicado de la Agencia Nacional de Minería.
6. El día 13 de diciembre, se presto apoyo al equipo de atención virtual, para validar y corroborar la información, documentación, trámites, entre otros, que se desean implementar en el Chat Bot de la entidad, a fin de que la misma se encuentre actualizada y correctamente presentada en el momento de que se de apertura a este canal de atención.
7. Desde el Punto de Atención en Bogotá, se brindó acompañamiento al equipo de comunicaciones del GAPCC, en la sensibilización interna en la entidad sobre discapacidades llevada a cabo el día 14 de diciembre a través de la plataforma teams.
8. Los días 18, 19, 21, 26 y 27 de diciembre, se efectuó capacitación presencial a funcionaria del GAPCC, quien a partir del 02 de enero del 2024, prestará apoyo en la atención presencial en la ciudad de Bogotá, a los usuarios que se acerquen durante la transición de la contratación del personal del equipo de atención de este punto.
9. El día 27 de diciembre, se llevó a cabo reunión de cierre de año 2023, con los contratistas del Canal Presencial a nivel nacional, donde se dieron a conocer los resultados de la gestión efectuada durante el último semestre y las directrices a tener en cuenta para la terminación del año.
10. Por medio del Punto de Atención en Bogotá, se brinda apoyo continuo y permanente a los colaboradores de los canales de atención presencial, telefónico y virtual, con el fin de garantizar una óptima y oportuna respuesta a cada una de las consultas efectuadas por parte de los usuarios.



# Entregas de Valor Canal Presencial

Diciembre

Visita PAR Manizales



Rendición de Cuentas Ministerio de Minas



# Entregas de Valor Canal Telefónico y virtual

Diciembre

1. Se realizó seguimiento a los radicados reportados por el canal telefónico para las solicitudes de PQRS, evidenciando que ha disminuido los requerimientos del canal y se ha mejorado significativamente la respuesta de las áreas brindando así una mejor satisfacción del usuario, ya que se evidencia que los enlaces revisan nuestras comunicaciones, asignando y validando la trazabilidad de cada caso trabajando en pro de mejorar las respuestas hacia los usuarios.
2. Teniendo en cuenta el gran impacto que tiene el canal telefónico con las orientaciones de VUCE, en compañía del equipo de regalías se articuló la aclaración de los formularios a diligenciar por parte de un usuario para cada una de las solicitudes de Visto bueno y teniendo en cuenta el mineral a exportar, se indica como diligenciar y que documentos tener para soportar la información suministrada. Esto ayuda a ser más resolutivos en el momento de las comunicaciones y disminuye la saturación de correos electrónicos al equipo de evaluación de los vistos buenos.
3. Se realizó la visita al Punto de Atención Regional Manizales en donde se realizaron las siguientes actividades: Socialización del nuevo modelo SGD, cambios en el sistema, formulario web y mejoras en el proceso de gestión de comunicaciones, apoyo en puestos de trabajo para gestionar comunicaciones pendientes, evaluación de comunicaciones para cierre masivo, identificación de usuarios retirados y consolidación de comunicaciones en este estado pendiente por gestionar, identificación y solución para comunicaciones que ya fueron gestionadas por el PAR.
4. Con apoyo de la Oficina de Tecnología e Información se inició con la ejecución del proyecto Nube sin gestión en su primera etapa de cierres masivos en el Sistema de Gestión Documental.

# Entregas de Valor Canal Telefónico y virtual

Diciembre

5. Capacitación gestión de comunicaciones en SGD a diferentes Grupo de la Entidad, identificando inquietudes y resolviendo dudas del proceso en cada uno de los módulos del sistema.
6. A través del correo institucional contacto se brindó la orientación a los diferentes funcionarios en la búsqueda de sus solicitudes para encontrar información sobre radicados con su respectiva documentación.
7. Soporte del canal en revisión de bases de datos asociadas al tema nube sin gestión.
8. Apoyo en consolidación de reportes para el informe del proyecto Nube sin Gestión.
9. Mesas de trabajo y apoyo en actividades de planeación del proyecto Chat Bot de la Entidad.
10. Apoyo en la publicación del protocolo de atención en el nuevo formulario Share Point.
11. Apoyo en jornadas de temas relacionados con participación ciudadana en territorios.
12. Se brindó orientación al personal dentro del equipo de Grupo de Atención, Participación Ciudadana y comunicaciones, con el fin de que los colaboradores obtuvieran una información precisa al momento de radicar y direccionar a las dependencias las comunicaciones con el propósito de que los funcionarios realicen la gestión de las mismas de manera oportuna.

# Entregas de Valor Canal Telefónico y virtual

Diciembre

Servicios de BPO II Con la planeación y estructuración del acuerdo marco BPO II se busca;

En atención a las necesidades del servicio y con el objeto de lograr mayor efectividad, eficacia y eficiencia en el desarrollo de las funciones asignadas por la Ley a la ANM, así como propendiendo por la racionalización y focalización de las funciones al Interior de los Grupos que se estructuraron por medio de la actuación administrativa adelantada por la Entidad, mediante la Resolución no. Resolución número 239 de 23 mayo del 2022 “Por medio de la cual se adopta la Política de Atención y Participación Ciudadana de la Agencia Nacional de Minería”, estableció que el Grupo Interno de Trabajo identificado como “Grupo de Atención, Participación Ciudadana y Comunicaciones”, Bien sea por acuerdo marco o vía proceso de licitación.





# Entregas de Valor Participación

Diciembre



El pasado viernes 15 de diciembre, se llevó a cabo la jornada: ANM ¿Cómo vamos?, un espacio ideal para conocer los avances, logros, metas y tareas desarrolladas durante la vigencia 2023, el presidente Álvaro Pardo y cada uno de los vicepresidentes de la Agencia Nacional de Minería, informaron sobre las metas alcanzadas para este año, también, compartieron los proyectos y las metas para el próximo año 2024, manifestaron sus agradecimientos y buenos deseos a cada uno de los colaboradores por un año arduo de trabajo y excelencia. En esta jornada los colaboradores propusieron objetivos claros para cada una de sus oficinas y grupos, compromisos, ideas, oportunidades de mejora, entre otras ideas para el año 2024.







**GRACIAS**

