

# Grupo de Atención, Participación Ciudadana y Comunicaciones

*Informe de Servicio y Atención al  
Usuario*

**Abril 2024**



# 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.

**Comunidades  
/usuarios  
Canales  
De atención**

**Presencial  
Telefónico  
Virtual**

# Canales Abril



**685**

Canal  
Telefónico



**988**

Canal  
Presencial

**5.221**

Canal  
Virtual

**Total** **6.894**  
interacciones



# Consolidado 2024



**Total 23.362**  
interacciones

## Cifras Presencial



**988**

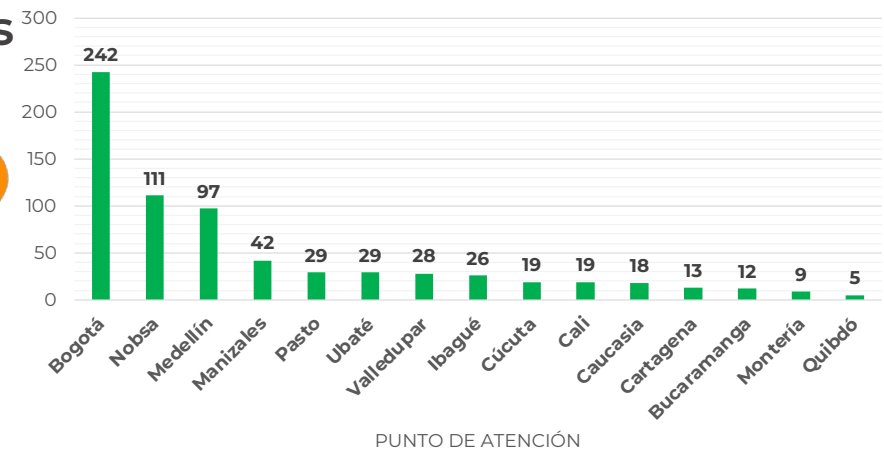
Interacciones  
atendidas



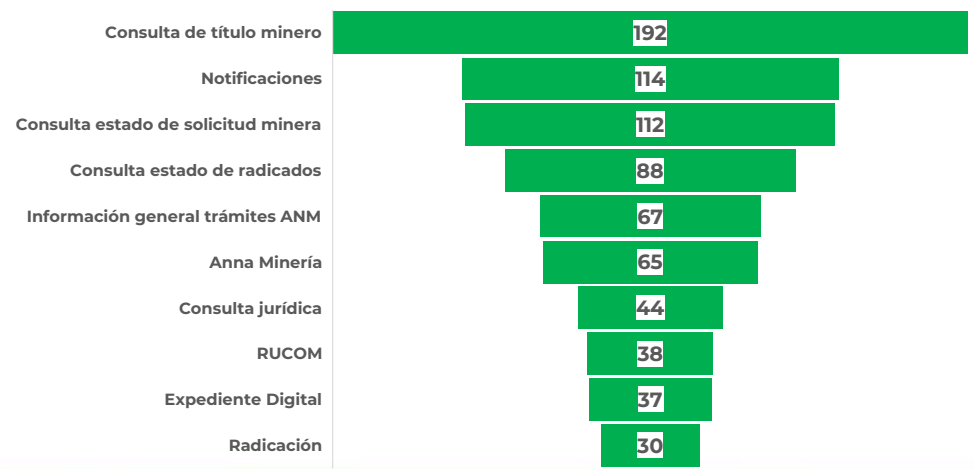
**94,74%**

Solución Primer  
Contacto

## Interacciones por PAR



## Tipos de interacciones



**98,91%**



Satisfacción  
de usuario

**99,14%**



Percepción  
de usuario

**97%**



Confianza

## Cifras Telefónico



**685**

Interacciones  
atendidas



**77%**

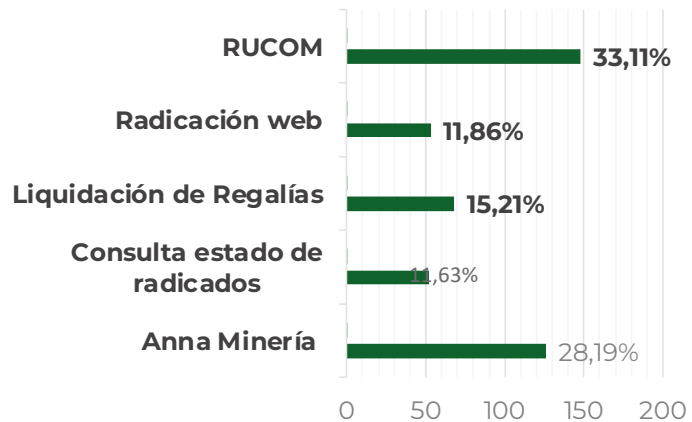
Solución Primer  
Contacto

**48%**



Llamadas  
Contestadas vs  
entrantes

## Tipos de interacciones



**94,82%**



Satisfacción  
de usuario

**95,90%**



Percepción  
de usuario

**76,75%**



Confianza

# Percepción, Satisfacción y Confianza

97,93%



## Satisfacción De usuario

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

98,43%



## Percepción De usuario

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

93%



## Confianza

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

Abril



# Análisis de la Satisfacción

---

El **97,93%** de los usuarios que calificaron la encuesta de satisfacción en Abril, escogen “muy satisfecho” a la hora de medir la experiencia.

El canal presencial tiene un 98 % de satisfacción de usuario.  
Califican 699 personas de 988, es decir el 70%

El canal telefónico tiene un 94% de satisfacción de usuario.  
Califican 220 personas de 685, es decir el 33%

Responden la encuesta en promedio el 51% de los usuarios reales atendidos:

La medición del mes de Abril contiene una muestra que va aumentando en la medida en la que vamos teniendo mas personas para la atención en le canal telefónico.

# Análisis de la Percepción

---

El **98,43%** de los usuarios que calificaron la encuesta de percepción en Abril, 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 un 99 % de percepción.  
Califican 699 personas de 988, es decir el 70%

El canal telefónico tiene una percepción del 95%.  
Califican 195 personas de 685, es decir el 28%

Responden la encuesta en promedio el 30% de los usuarios reales atendidos.

# Análisis de la Confianza

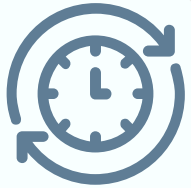
El **93%** de los usuarios que calificaron la encuesta, reconocen que sienten confianza y credibilidad hacia la ANM, con respecto a los trámites que adelantan con nosotros.

El canal presencial tiene un 97 % de confianza.  
Califican 699 personas de 988, es decir el 70%

La medición de la confianza en la ANM realizada en el canal telefónico fue de 76%.  
Califican 172 personas de 685, es decir el 25%

Responden la encuesta en promedio el 47% de los usuarios reales atendidos:

La medición del mes de abril muestra una confianza en aumento, es debido a que se van completando los equipos de atención presencial y telefónico y a la gestión de PQRS producto del seguimiento del canal en el marco de la nube sin gestión y tableros.



# Entregas De valor



Abril  
**GAPCC**



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

# Otras Entregas de Valor

Abril

1. 81 interacciones recibidas a través del correo institucional contacto@anm.gov.co para orientación de funcionarios en temas relacionados con radicados
2. Se recibieron, analizaron, consolidaron y se radicaron 1.322 comunicaciones que ingresaron por el correo contacto@anm.gov.co se remitieron los respectivos documentos a las dependencias responsables de efectuar las respuestas.
3. Se efectuó el seguimiento de 5.353 comunicaciones radicadas por los diferentes canales referentes al mes anterior (marzo 2024).
4. Se definieron para gestión a las diferentes dependencias de la Entidad 3.899 comunicaciones que ingresaron por el radicador web al GAPCC.
5. Capacitaciones a Grupos y mesas de trabajo con la Vicepresidencias para la preparación de las estrategias de la Entidad con el canal virtual
6. 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 Presencial

Abril

1. De parte del Punto de Atención en Bogotá, se abrió convocatoria para usuarios externos, a la Jornada de Participación Ciudadana “Hablemos de Declaración de Regalías”, se asistió al evento el día 02 de abril, dando recibimiento a los invitados y acompañamiento a la jornada.
2. El día 03 de abril, se llevó a cabo la reunión de seguimiento a indicadores del mes de marzo con el equipo de atención presencial, en donde se resaltaron los logros obtenidos y las metas de cumplimiento para alcanzar durante el mes de abril.
3. Se asistió activamente en la capacitación efectuada el día 04 de abril por parte del Grupo de Fomento, sobre la nueva reglamentación de Áreas de Reserva Especial en relación al Artículo 4 de la Ley 2250 de julio 2022.
4. Asistencia al primer evento “ANM más cerca al territorio Cauca”, los días 10, 11 y 12 de abril, donde se atendió stand de atención al usuario, de cara a los asistentes a los dos días del evento.
5. El día 11 de abril, se realizó la inauguración del Punto de Atención Local PAL Cauca, en conjunto con el Ministerio de Minas y Energía y la Presidencia de la ANM, destinado a atender a los mineros de Córdoba, marcando un hito en el fortalecimiento del sector minero en la región.
6. De parte del Punto de Atención en Bogotá, se abrió convocatoria para usuarios externos, a la Jornada de Participación Ciudadana “Hablemos de áreas de reserva especial”, se asistió al evento el día 17 de abril, dando recibimiento a los invitados y acompañamiento a la jornada.

# Entregas de Valor Presencial

Abril

7. De parte del Punto de Atención en Bogotá, se brindó acompañamiento a la convocatoria para usuarios externos, a la Jornada de Participación Ciudadana “Hablemos de Exportaciones de Carbón”, se asistió al evento el día 19 de abril, dando recibimiento a los invitados y acompañamiento a la jornada.
8. Se sostuvo reunión con colaboradora del PAL Ubaté, para elaboración de documento comparativo entre PAR y PAL.
9. Durante el mes de abril se adelantó el proceso de licitación para contratación de los servicios de atención telefónica y presencial de la entidad a través de BPO, el cual se suscribió satisfactoriamente el 22 de abril.
10. El día 23 de abril, se participó en reunión de empalme con el BPO para establecer las estrategias para la entrada en operación de la licitación y contratación del personal de atención al usuario a través del proveedor Conalcreditos.
11. Se asistió el día 26 de abril, a la jornada de capacitación de riesgos de corrupción, la cual tiene participación activa por parte de la colaboradora del PAL Ubaté en la elaboración y ejecución de las mismas, en donde se busca sensibilizar al equipo de atención, sobre los casos a los que el canal presencial está expuesto, por la atención directa a la ciudadanía.
12. El día 26 de abril, se asistió a mesa de trabajo, con líderes del canal de atención a fin de generar la sincronización del formulario de atención, para entrega a proveedor BPO y poder implementar CRM con proveedor para unificación de interacciones de usuarios.

# Entregas de Valor Presencial

Abril

13. Durante el mes de abril, se sostuvo capacitaciones con colaboradoras del PAR Quibdó los PAL Montería y Cauca, para dar a conocer el protocolo de atención, los trámites y servicios de la entidad, entre otros procesos para atender los requerimientos de la ciudadanía.
14. 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.
15. Se efectuó seguimiento semanal durante todo el mes de abril 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 70,75%, donde se evidencia una disminución en la aplicación del 18,12% respecto al mes de marzo, la cual obedece a terminación de los contratos de atención al usuario a partir del 16 de abril.



**GRACIAS**



