



Grupo de Atención, Participación Ciudadana y Comunicaciones

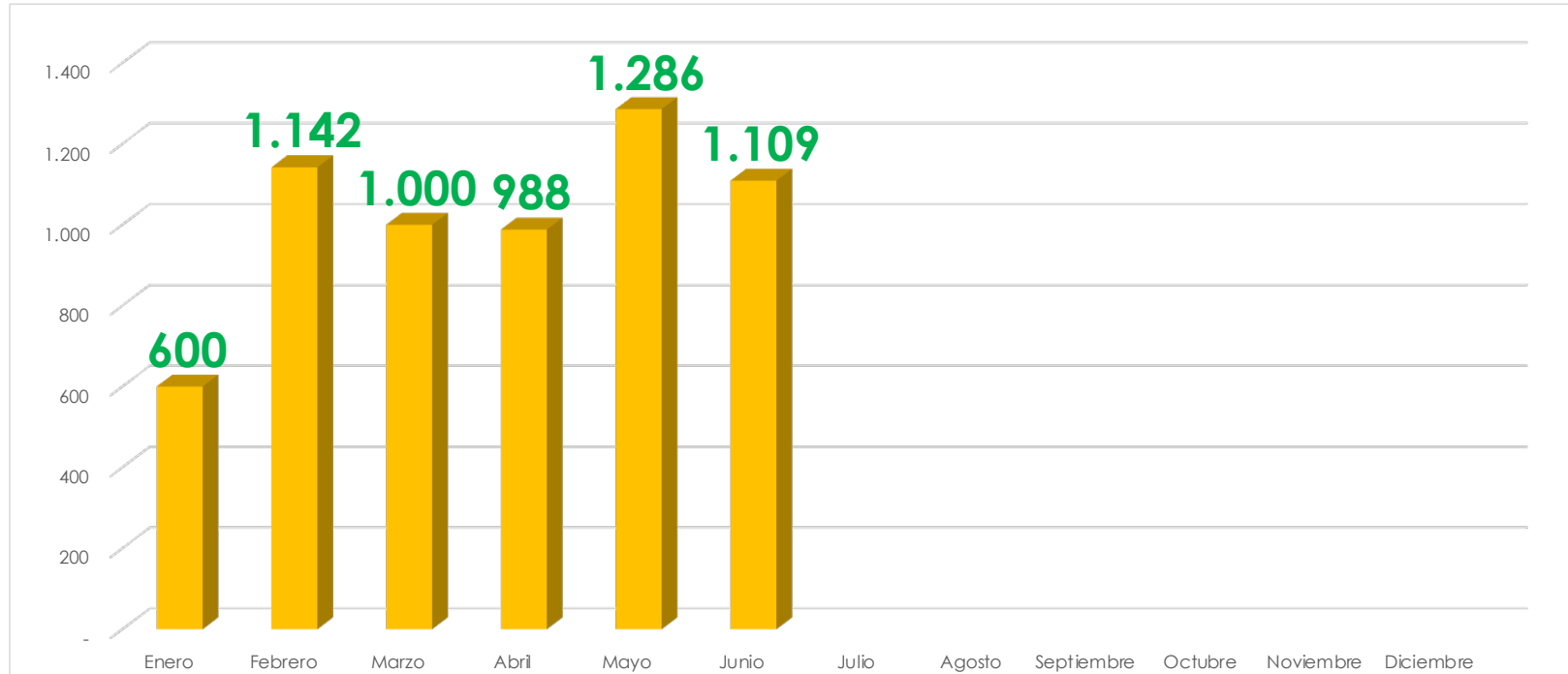
Informe de Servicio y Atención al Usuario /
Semestre I de **2024**



**Comunidades
usuarios
Canales
De atención**

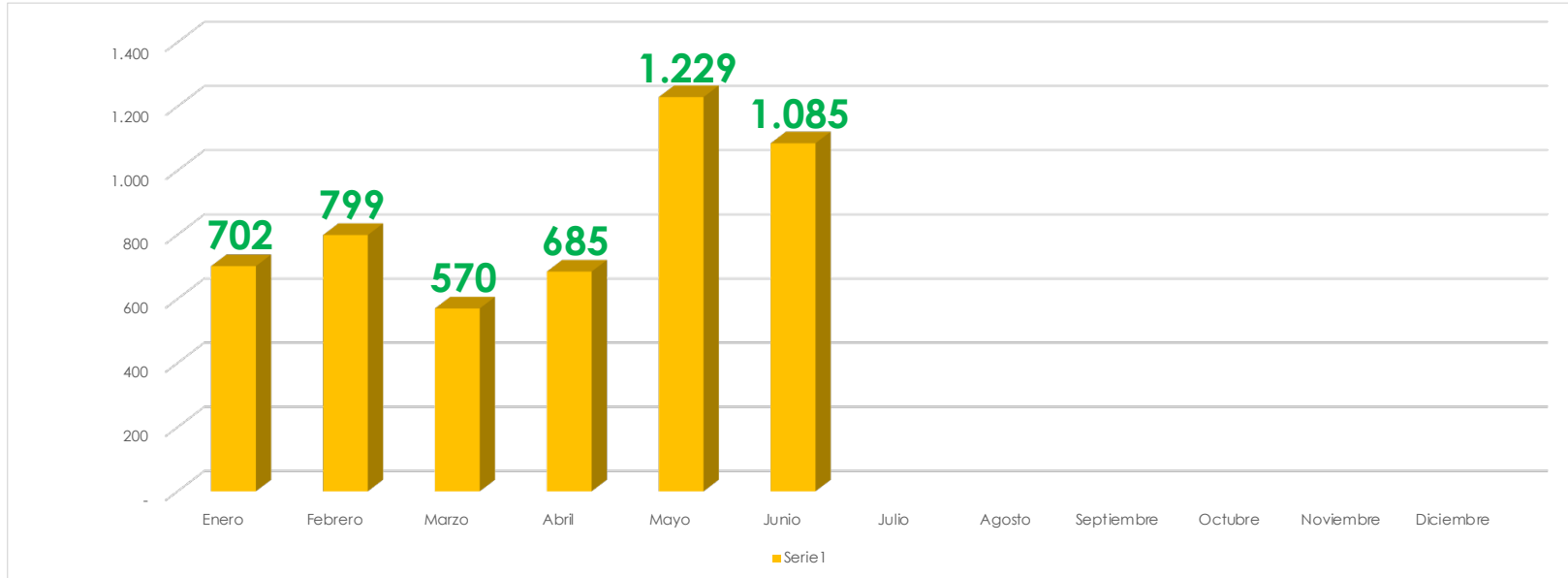
**Presencial
Telefónico
Virtual**

Canal Presencial



Total
interacciones **6.125**

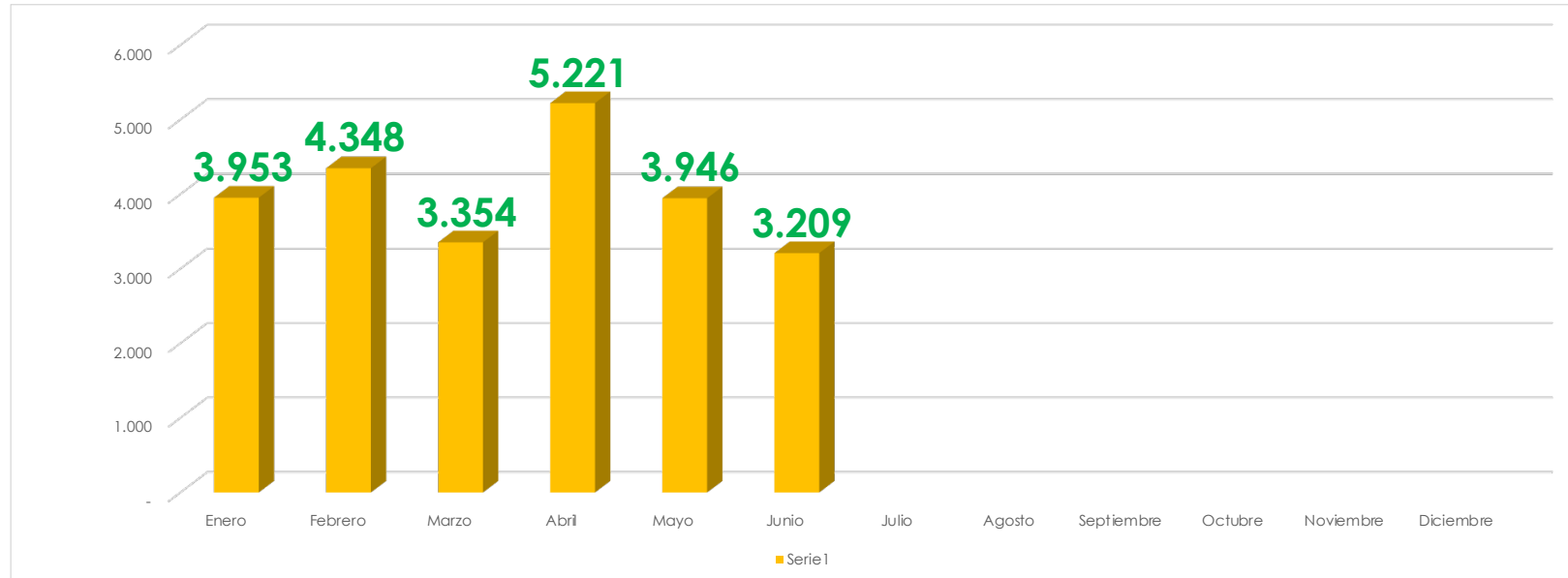
Canal Telefónico



Total
interacciones | **5.070**

Canal Virtual

Radicador WEB y correos: contáctenos
y notificaciones judiciales



Total
interacciones **24.031**

Consolidado 2024 Semestre I


5.070

Canal
Telefónico

Enero: 702
Febrero: 799
Marzo: 570
Abril 685
Mayo 1,229
Junio 1,085


6.125

Canal
Presencial

Enero: 600
Febrero: 1.142
Marzo: 1.000
Abril 988
Mayo 1,286
Junio 1,109

24.031

Canal
Virtual

Enero: 3.953
Febrero: 4.348
Marzo: 3.354
Abril 5.221
Mayo 3,946
Junio 3,209

Total 35.226
interacciones

I Trimestre 2024

Satisfacción

98,82%

Satisfacción
De usuario

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

Percepción

98,68%

Percepción
De usuario

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

Confianza

84,85%

Percepción
De usuario

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

II Trimestre 2024

Satisfacción

96,60%

Satisfacción
De usuario

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

Percepción

98,12%

Percepción
De usuario

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

Confianza

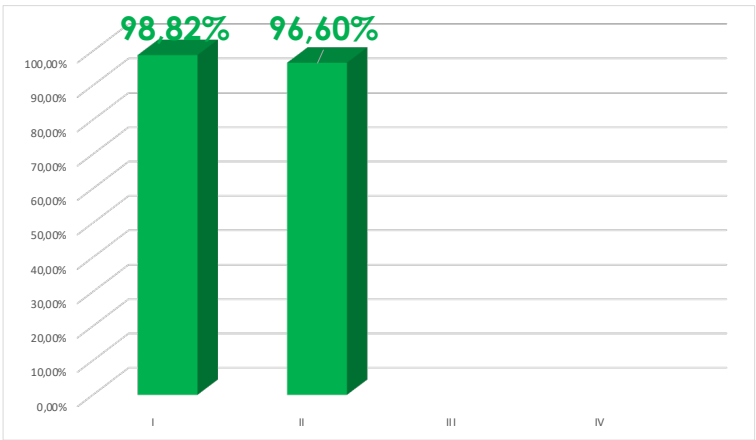
95,30%

Percepción
De usuario

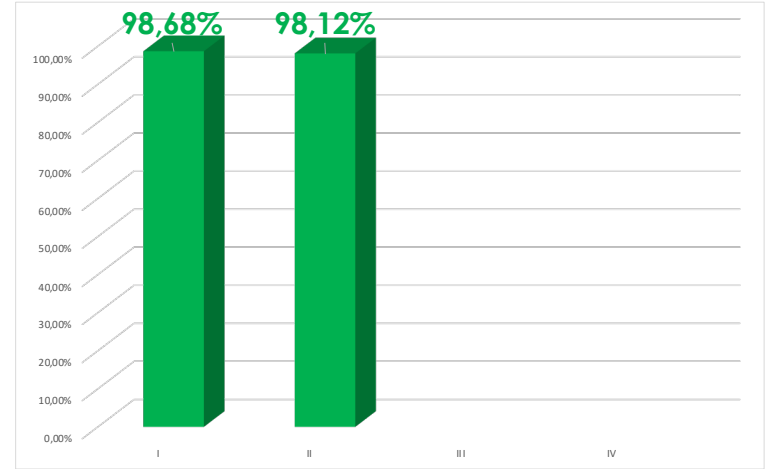
Busca identificar entre los diferentes grupos de interés el grado de confianza de los usuarios en la Entidad.

I Y II Trimestre 2024

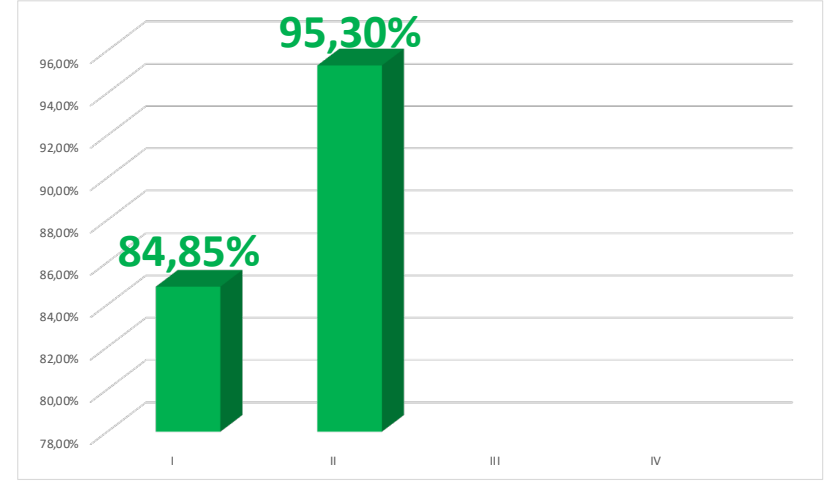
Satisfacción



Percepción

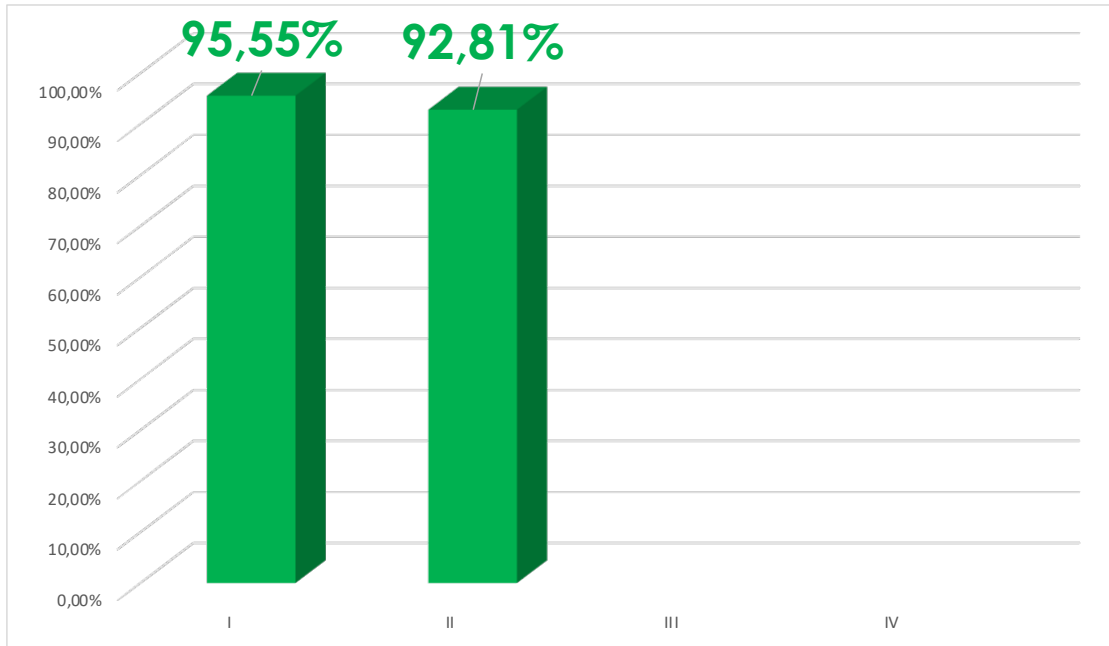


Confianza



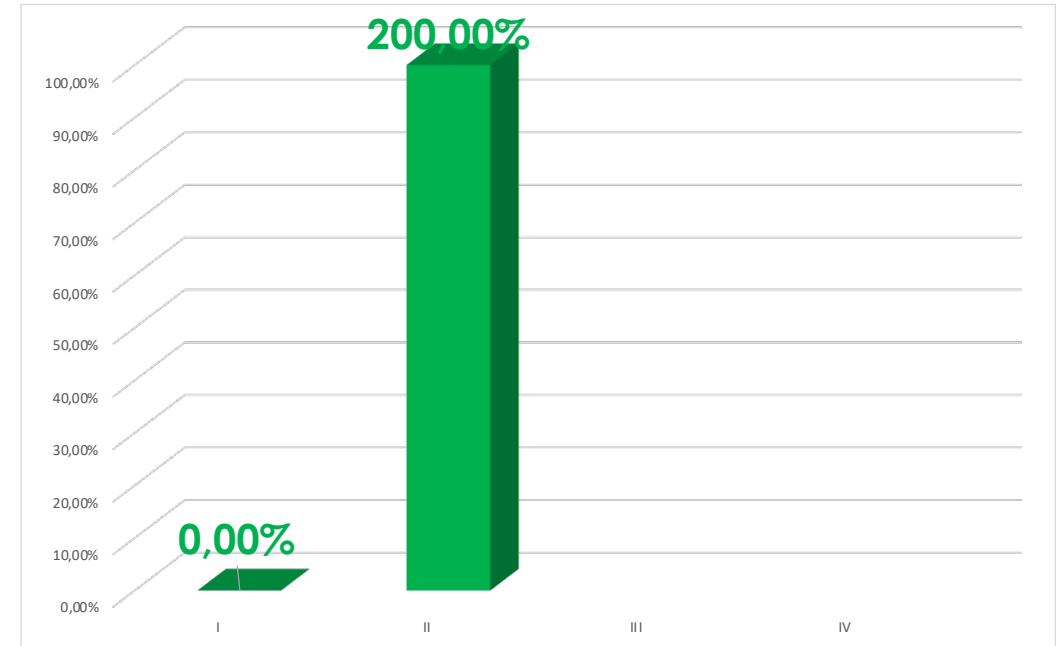
I Y II Trimestre 2024

Disponibilidad



% del tiempo disponible de los canales vs lo proyectado

Cobertura



1 canal digital nuevo cada trimestre (Chatbot, Sms-Mailing)

Grupo de Atención, Participación Ciudadana y Comunicaciones

*Informe de Servicio y Atención al
Usuario*

Enero 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 Enero



702

Canal
Telefónico



600

Canal
Presencial

3.953

Canal
Virtual

Total **5.255**
interacciones



Consolidado 2024

702



Canal
Telefónico

Enero: 702

600



Canal
Presencial

Enero: 600

3.953

Canal
Virtual

Enero: 3.953

Total **5.255**
interacciones

Cifras Presencial



600

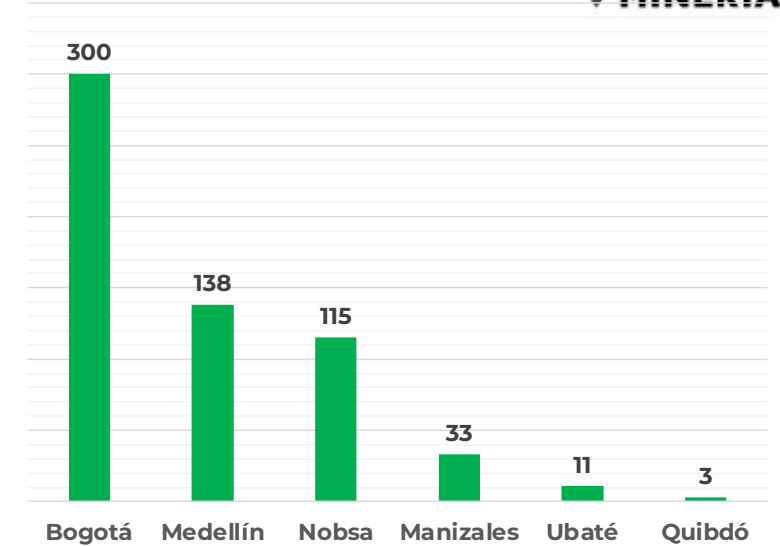
Interacciones
atendidas



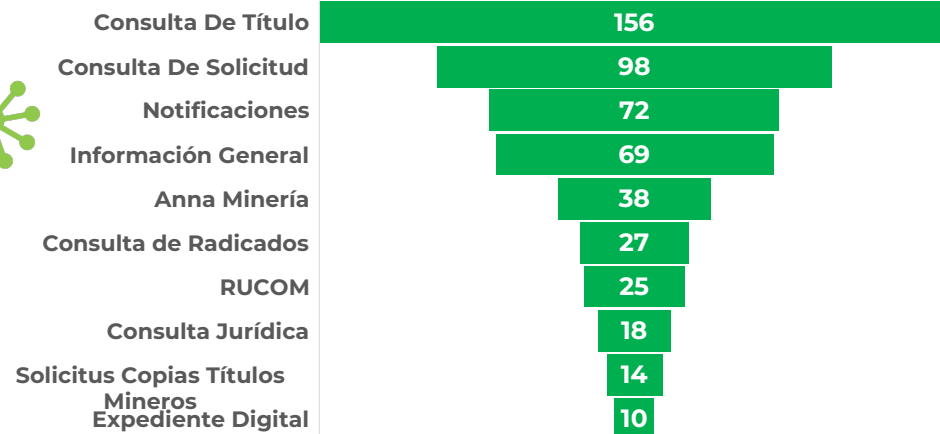
96,0%

Solución Primer
Contacto
Baja

Interacciones por PAR



Tipos de interacciones



99,4%



Satisfacción
de usuario

Sube

98,4%



Percepción
de usuario

Baja

90,9%




Confianza

Baja

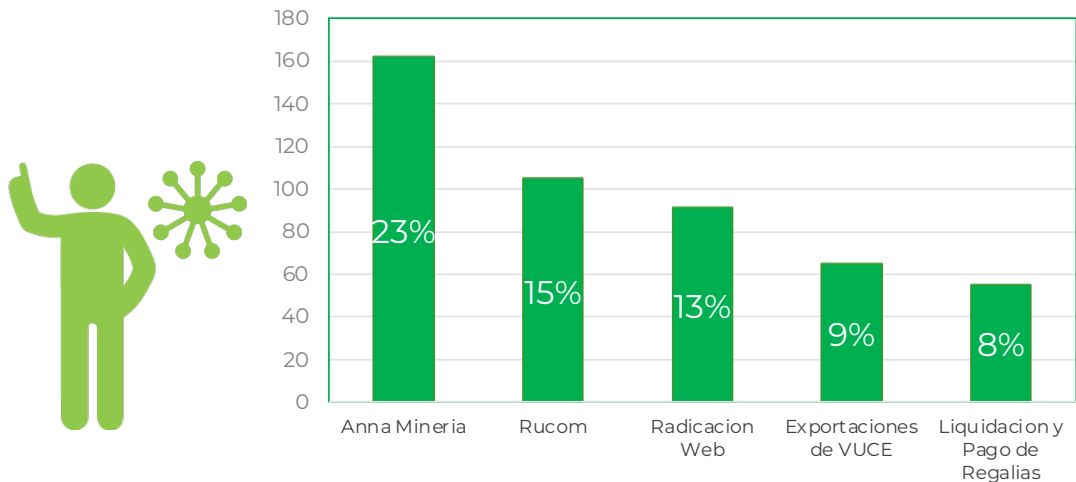
Cifras Telefónico

 **702**
Interacciones
atendidas

 **83,7%**
Solución Primer
Contacto
Baja

66% 
**Llamadas
Contestadas vs
entrantes**
Baja 31 puntos

Tipos de interacciones



99,1% 
**Satisfacción
de usuario**
Sube

97,0% 
**Percepción
de usuario**
Igual

94,0% 
Confianza
Sube

Percepción, Satisfacción y Confianza

99,32%



Satisfacción De usuario

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

98,12%



Percepción De usuario

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

91,73%



Confianza

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

Análisis de la Satisfacción

El **99,32%** de los usuarios que calificaron la encuesta de satisfacción en enero, escogen “muy satisfecho” a la hora de medir la experiencia.

El canal presencial tiene un 99,40 % de satisfacción de usuario.

El canal telefónico tiene un 99,10% de satisfacción de usuario.

Responden la encuesta en promedio el 20% de los usuarios reales atendidos:

La medición del mes de enero contiene una muestra menor, debido a que la capacidad de atención en presencial para el mes de este informe es de 2 personas en Bogotá y algunos ingenieros o abogados dispuestos por los coordinadores de los PAR. Esta es la razón por la que no se registran todas las atenciones y la encuesta tiene una muestra tan bajas.

Análisis de la Percepción

El **98,12%** de los usuarios que calificaron la encuesta de percepción en enero, 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 98 %.

El canal telefónico tiene una percepción del 97%.

Responden la encuesta en promedio el 20% de los usuarios reales atendidos:

La medición del mes de enero contiene una muestra menor, debido a que la capacidad de atención en presencial para el mes de este informe es de 2 personas en Bogotá y algunos ingenieros o abogados dispuestos por los coordinadores de los PAR. Esta es la razón por la que no se registran todas las atenciones y la encuesta tiene una muestra tan bajas.

Análisis de la Confianza

El **91,73%** 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 quinta medición está por encima del 80%,

La medición de la confianza en la ANM realizada en el canal presencial fue de 90%.

La medición de la confianza en la ANM realizada en el canal telefónico fue de 94%.

Responden la encuesta en promedio el 20% de los usuarios reales atendidos:

La medición del mes de enero contiene una muestra menor, debido a que la capacidad de atención en presencial para el mes de este informe es de 2 personas en Bogotá y algunos ingenieros o abogados dispuestos por los coordinadores de los PAR. Esta es la razón por la que no se registran todas las atenciones y la encuesta tiene una muestra tan bajas.



Entregas De valor



Enero

GAPCC



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

Entregas de Valor Canal Virtual

Enero

1. 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.
2. Se recibieron, analizaron, consolidaron y se radicaron las comunicaciones que ingresaron por el canal virtual y se remitieron los respectivos documentos a las dependencias responsables de efectuar las respuestas.
3. Se efectuó el seguimiento de las comunicaciones pendientes por gestionar en la Entidad referentes al mes anterior (diciembre 2023 y enero 2024).
4. Brindar apoyo para la resolución y gestión de PQRS recibidas por el grupo en el marco de los tiempos de respuesta y atención oportuna al usuario.
5. 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.
6. Soporte del canal en revisión de bases de datos asociadas al tema nube sin gestión.
7. Asistencia y apoyo en el encuentro con alcaldes y mineros en el Bajo Cauca, llevado a cabo en el municipio de El Bagre Antioquía.

Entregas de Valor Canal Presencial

Enero

1. Se efectuó solicitud al Grupo de Servicios Administrativos, con el fin de que se brindará apoyo a la atención a los usuarios durante la transición en el proceso de licitación del BPO, que se tiene estimado inicie su operación en el mes de Abril, por lo que se autorizó contratación de 11 colaboradores a nivel nacional a través de la empresa de correspondencia PRINDEL por los meses de febrero y marzo.
2. El día 23 de enero, se llevó a cabo reunión con el Grupo de Servicios Administrativos y la empresa PRINDEL, para ultimar detalles respecto al inicio de la contratación de los 11 colaboradores a nivel nacional para brindar la atención a los usuarios.
3. A finales del mes de enero, se culminó el proceso de contratación del personal de atención al usuario a través de la empresa PRINDEL y se autorizó el ingreso del personal a partir del lunes 05 de febrero en 11 Puntos de Atención Nacional.
4. Desde el día 02 de enero hasta el 31 del mismo mes, se realizó acompañamiento desde el Punto de Atención en Bogotá, a los funcionarios y/o contratistas de los PARES, que brindaron apoyo en la atención al usuario, a fin de mantener una articulación a nivel nacional y dar respuesta en primer contacto de las solicitudes de la ciudadanía.

Entregas de Valor Participación

Enero

2 de febrero del 2024. El Bagre, una población enclavada en el Bajo Cauca antioqueño, fue el municipio elegido por la Agencia Nacional de Minería (ANM) para realizar su primer acto público desde que reasumió las funciones en Antioquia, el pasado 1 de enero. La ANM lideró en este municipio una reunión con siete de los alcaldes de esta zona del departamento a los que les informó no sólo de los programas que tiene en ejecución sino también para definir una hoja de ruta sobre lo que se va a ejecutar.

A la cita acudieron los alcaldes de El Bagre, Marco Fidel Trespalacio; Nechí, Yumaris Henríquez; Caucasia, Jhoan Oderis Montes; Cáceres, Damiana Monterrosa; Zaragoza, Andrés Luján; Tarazá, Yomer Álvarez; Segovia, Edwin Castañeda. Además, estuvo Daniela Estrada Loaiza como delegada de Minas de Buriticá. En la tarde, el encuentro se desarrolló con líderes mineros del Bajo Cauca antioqueño, a quienes también se les escuchó alrededor de las inquietudes y propuestas que tienen para el desarrollo de la actividad minera en esa zona del departamento.



Entregas de Valor Participación

Enero



Jornada 1

Alcaldes

8:00 a.m. - 12:00 m.

- Proyecto minero de la ANM para Antioquia
 - Regalías
- Génesis / RUCOM
- Autorizaciones temporales
- Amparos administrativos
 - Oficinas (PAL)
- Conversación con los alcaldes

Jornada 2

Mineros

2:00 p.m. - 6:00 p.m.

- '¿Para dónde vamos en Antioquia?'
- Retoma de funciones delegadas a la Gobernación de Antioquia
- Caracterización, formalización, reubicación y reconversión laboral Bajo Cauca y Buriticá
- Programa de apoyo a la pequeña y mediana minería / VETA
- Mesas de trabajo - definición hoja de ruta



Grupo de Atención, Participación Ciudadana y Comunicaciones

*Informe de Servicio y Atención al
Usuario*

Febrero 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 Febrero



799

Canal
Telefónico



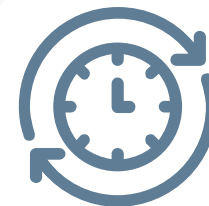
1.142

Canal
Presencial

4.348

Canal
Virtual

Total
interacciones **6.289**



Consolidado 2024


1.501

Canal
Telefónico

Enero: 702
Febrero: 799


1.742

Canal
Presencial

Enero: 600
Febrero: 1.142

8.301

Canal
Virtual

Enero: 3.953
Febrero: 4.348

Total 11.544
interacciones

Cifras Presencial



1.142

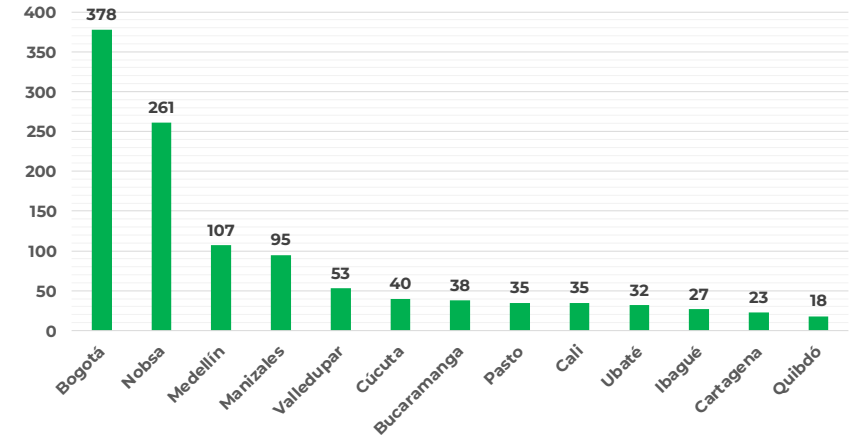
Interacciones
atendidas



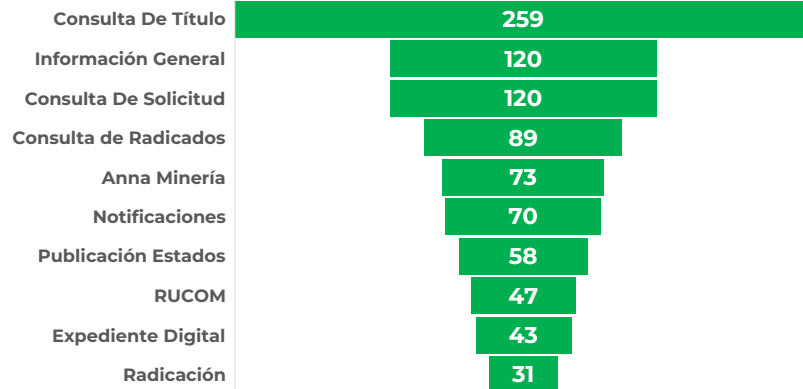
94%

Solución Primer
Contacto

Interacciones por PAR



Tipos de interacciones



99%



Satisfacción
de usuario

99%




Percepción
de usuario


97%



Confianza

Cifras Telefónicas

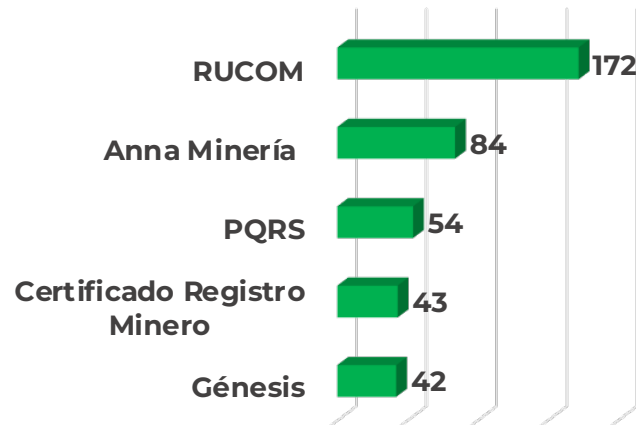
 **799**
Interacciones
atendidas

 **77%**
Solución Primer
Contacto

65% 
Llamadas
Contestadas vs
entrantes



Tipos de interacciones



97% 

Satisfacción
de usuario

95% 

Percepción
de usuario

10% 

Confianza

Percepción, Satisfacción y Confianza

98,75%



Satisfacción De usuario

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

98,71%



Percepción De usuario

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

85,66%



Confianza

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

Febrero

Análisis de la Satisfacción

El **98,75%** de los usuarios que calificaron la encuesta de satisfacción en febrero, escogen “muy satisfecho” a la hora de medir la experiencia.

El canal presencial tiene un 97 % de satisfacción de usuario.
Califican 992 personas de 1.142, es decir el 86%

El canal telefónico tiene un 99% de satisfacción de usuario.
Califican 179 personas de 799, es decir el 22%

Responden la encuesta en promedio el 54% de los usuarios reales atendidos:

La medición del mes de febrero contiene una muestra mayor, esto debido a que se ha ido integrando mas personas al equipo presencial en los diferentes puntos de atención, sin embargo en el telefónico la capacidad aún es reducida con lo cual las encuestas son enviadas al IVR y no hechas a viva voz.

Análisis de la Percepción

El **98,71%** de los usuarios que calificaron la encuesta de percepción en febrero, 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 %.
Califican 992 personas de 1.142, es decir el 86%

El canal telefónico tiene una percepción del 95%.
Califican 171 personas de 799, es decir el 21%

Responden la encuesta en promedio el 53% de los usuarios reales atendidos.

La medición del mes de febrero contiene una muestra mayor, esto debido a que se ha ido integrando mas personas al equipo presencial en los diferentes puntos de atención, sin embargo en el telefónico la capacidad aún es reducida con lo cual las encuestas son enviadas al IVR y no hechas a viva voz.

Análisis de la Confianza

El **85,66%** 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.

La medición de la confianza en la ANM realizada en el canal presencial fue de 97%.
Califican 992 personas de 1.142, es decir el 86%

La medición de la confianza en la ANM realizada en el canal telefónico fue de 10%.
Califican 159 personas de 799, es decir el 19%

Responden la encuesta en promedio el 52% de los usuarios reales atendidos:

La medición del mes de febrero contiene una muestra menor en el telefónico, debido a que la capacidad aún es reducida, con lo cual las encuestas son enviadas al IVR y no hechas a viva voz. Esto por un lado explica la baja muestra sin embargo muestra que el usuario está inconforme con la solución de trámites, no confía en la entidad en cuanto a los trámites.



Entregas De valor



Febrero
GAPCC



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

Otras Entregas de Valor

Febrero

1. 59 interacciones recibidas a través del correo institucional contacto@anm.gov.co para orientación de funcionarios en temas relacionados con radicados
2. Se recepcionaron, analizaron, consolidaron y se radicaron 1.016 comunicaciones que ingresaron por el correo contacto@anm.gov.co se remitieron los respectivos documentos a las a las dependencias responsables de efectuar las respuestas.
3. Se efectuó el seguimiento de 6.018 comunicaciones radicadas por los diferentes canales referentes al mes anterior (enero 2024).
4. Se definieron para gestión a las diferentes dependencias de la Entidad 3.855 comunicaciones que ingresaron por el radicador web al GAPCC
5. Lideramos y desarrollamos la estrategia ANM mas cerca, estrategia de los eventos de participación ciudadana y control social y de presencia de la entidad en el territorio.

Entregas de Valor Presencial

Febrero

1. Se efectuó en colaboración con el Grupo de Servicios Administrativos la contratación a partir del 05 de febrero, de 11 colaboradores en los diferentes puntos de atención a Nivel Nacional, a fin de cubrir la atención a los usuarios durante el proceso de licitación para la contratación del BPO que supla los servicios de atención al usuario en los canales presencial y telefónico de la Entidad.
2. Se asignó para la nueva colaboradora del PAR Cúcuta, acompañamiento durante su curva de aprendizaje, a la asesora de atención del PAR Manizales, quien ha venido programando distintas capacitaciones, para dar a conocer el portafolio de trámites y servicios de la Entidad, garantizando que no se afecte el servicio y que el mismo se encuentre alineado conforme se establece en el Protocolo de Atención a Usuarios.
3. El día seis de febrero, se llevó a cabo reunión con los líderes de los canales de atención y la coordinación del GAPPC, para plantear estrategias para el cumplimiento de indicadores en pro del mejoramiento de la atención a los usuarios y la unificación de criterios de cara a la atención a nuestros grupos de interés.
4. El día 15 de febrero, se efectuó reunión con la colaboradora del PAR Cúcuta, para dar a conocer los procedimientos para el registro de atenciones, la importancia de la aplicación de encuestas y demás directrices establecidas en el Protocolo de Atención de cara a la satisfacción de la ciudadanía.
5. Los días 20 y 23 de febrero, se efectuaron reuniones con la coordinación del GAPCC y el Grupo de Planeación, para dar inicio a la elaboración del nuevo proyecto de inversión del grupo, a fin de cubrir de las necesidades de la Entidad de cara al servicio a los grupos de interés durante la vigencia de los años 2025 - 2028.

Entregas de Valor Presencial

Febrero

6. El día 21 de febrero, se programó capacitación en conjunto con el equipo de Expediente Digital, para reforzar y alinear conceptos y directrices del uso adecuado de los usuarios del aplicativo y la reserva legal de la información de los expedientes mineros.
7. Conforme a solicitud de la coordinación del GAPCC, se entregó documento al equipo de comunicaciones, con los trámites y servicios efectuados por parte del canal presencial, para campaña interna y externa de la entidad, a fin de dar a conocer los servicios prestados por el equipo de atención en cada uno de sus canales.
8. El día 27 de febrero, se sostuvo reunión con los líderes del equipo de atención, para establecer ideas para el nuevo personaje del chat bot de la entidad, que entrara en funcionamiento en los próximos días como un nuevo canal de atención para nuestra ciudadanía.
9. El día 27 de febrero, 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.
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.

Grupo de Atención, Participación Ciudadana y Comunicaciones

*Informe de Servicio y Atención al
Usuario*

Marzo 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 Marzo



570

Canal
Telefónico



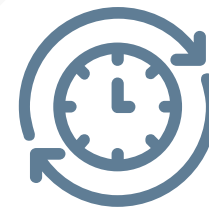
1.000

Canal
Presencial

3.354

Canal
Virtual

Total **4.924**
interacciones



Consolidado 2024


2.071

Canal
Telefónico

Enero: 702
Febrero: 799
Marzo: 570


2.742

Canal
Presencial

Enero: 600
Febrero: 1.142
Marzo: 1.000

11.655

Canal
Virtual

Enero: 3.953
Febrero: 4.348
Marzo: 3.354

Total 16.468
interacciones

Cifras Presencial



1.000

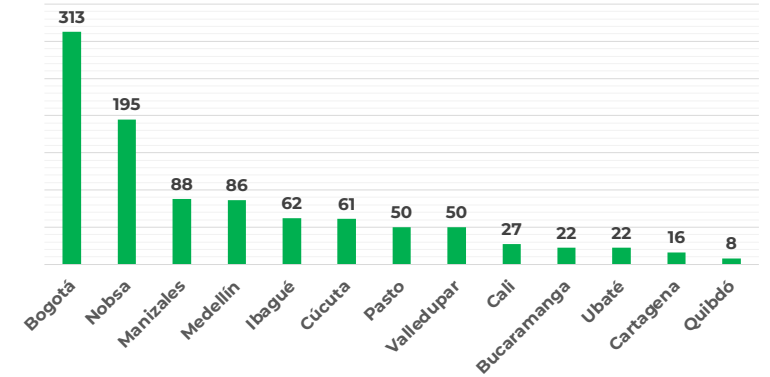
Interacciones
atendidas



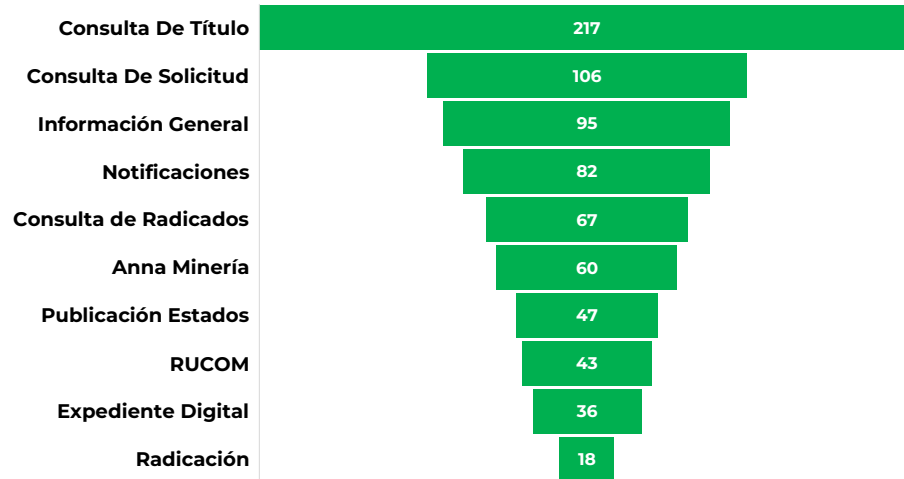
92,9%

Solución Primer
Contacto

Interacciones por PAR



Tipos de interacciones



99,41%



Satisfacción
de usuario

99,10%



Percepción
de usuario


97%



Confianza

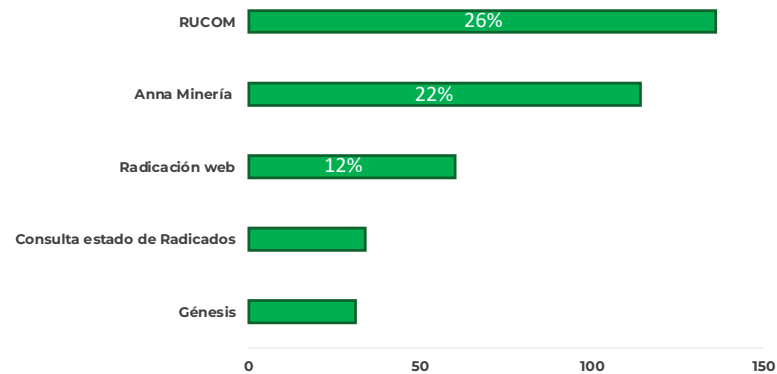
Cifras Telefónico

 **570**
Interacciones
atendidas

 **62%**
Solución Primer
Contacto

59% 
 **Llamadas
Contestadas vs
entrantes**

Tipos de interacciones



96,89% 

Satisfacción
de usuario

97,31% 

Percepción
de usuario

8,43% 

Confianza

Percepción, Satisfacción y Confianza

98,94%



Satisfacción De usuario

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

98,79%



Percepción De usuario

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

82,25%



Confianza

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

Marzo

Análisis de la Satisfacción

El **98,94%** de los usuarios que calificaron la encuesta de satisfacción en marzo, escogen “muy satisfecho” a la hora de medir la experiencia.

El canal presencial tiene un 92 % de satisfacción de usuario.
Califican 887 personas de 1.000, es decir el 88%

El canal telefónico tiene un 96% de satisfacción de usuario.
Califican 206 personas de 570, es decir el 36%

Responden la encuesta en promedio el 62% de los usuarios reales atendidos:

La medición del mes de marzo 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 **98,79%** de los usuarios que calificaron la encuesta de percepción en marzo, 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 92 % de percepción.
Califican 887 personas de 1.000, es decir el 88%

El canal telefónico tiene una percepción del 95%.
Califican 186 personas de 570, es decir el 32%

Responden la encuesta en promedio el 60% de los usuarios reales atendidos.

La medición del mes de marzo muestra un aumento en 8 puntos en la cantidad promedio de personas que califican la encuesta.

Análisis de la Confianza

El **82,25%** 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 887 personas de 1.000, es decir el 88%

La medición de la confianza en la ANM realizada en el canal telefónico fue de 8,43%.
Califican 178 personas de 570, es decir el 31%

Responden la encuesta en promedio el 59% de los usuarios reales atendidos:

La medición del mes de marzo muestra una confianza que se mantiene por encima del 80% sin embargo, es preocupante la cifra de confianza manifestada por los usuarios en el canal telefónico. La diferencia entre la confianza expresada hacia la ANM en el presencial vs en el telefónico, obedece a que en el presencial la encuesta la hace un asesor humano, con lo cuál el usuario puede sentirse de alguna forma orientado a calificar positivamente, mientras que en el telefónico la encuesta es a través de IVR es decir, es el usuario solo con una grabación.



Entregas De valor



Marzo

GAPCC



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

Otras Entregas de Valor

Marzo

1. 72 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 927 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 7.099 comunicaciones radicadas por los diferentes canales referentes al mes anterior (febrero 2024).
4. Se definieron para gestión a las diferentes dependencias de la Entidad 2.427 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

Entregas de Valor Presencial

Marzo

1. Durante el mes de marzo 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 tiene como fecha estipulado de firma del contrato el próximo 17 de abril.
2. Los días 01 y 04 de marzo, se participó en diferentes mesas de trabajo para definir detalles para la elección del personaje del chat bot para los canales digitales de la entidad, así mismo, el equipo de atención presencial, aplicó encuestas a los usuarios externos de la entidad durante los días 12 y 13 de marzo, a fin de que participaran en la elección del personaje señalado.
3. El día 05 de marzo, se llevó a cabo la reunión de seguimiento a indicadores del mes de febrero con el equipo de atención presencial, en donde se resaltaron los logros obtenidos y las metas de cumplimiento para alcanzar durante el mes de marzo.
4. Se asistió activamente en la capacitación efectuada el día 06 de marzo, sobre el nuevo modulo de regalías a través de ANNA minería, el cual inició su implementación a través del 01 de abril, en donde se estableció la importancia y el compromiso del equipo de atención presencial para divulgar el funcionamiento de esta nueva funcionalidad a los titulares mineros y demás interesados que se acerquen a los Puntos de Atención.

Entregas de Valor Presencial

Marzo

5. El día 08 de marzo, en compañía de la coordinación del GAPCC, se participó en mesa de trabajo junto con la VCT y el GGN, para establecer los lineamientos del procedimiento de notificaciones.
6. Se sostuvo reunión de asignación de tareas al colaborador del PAR Ibagué, quien esta brindando apoyo en la convocatoria vía telefónica al evento ANM más cerca al Territorio Caucasia, a realizar el próximo 11 y 12 de abril.
7. El día 13 de marzo, se asistió a reunión con los líderes del GAPCC, para definir criterios para la modificación del nuevo árbol de tipificación del registro de atenciones, durante el mes, de parte del líder del canal presencial, se modificó el mismo para los canales de atención telefónico y presencial, buscando la unificación de criterios y temas de consulta de los usuarios a través de los diferentes canales.
8. Se participó en mesa de trabajo el día 14 de marzo, para establecer los criterios y preguntas para la ficha de la encuesta de caracterización que se espera aplicar durante la vigencia del año 2024 y la cual se encuentra en elaboración.
9. De parte del Punto de Atención en Bogotá, se abrió convocatoria para usuarios externos, a la Jornada de Participación Ciudadana “Hablemos de RUCOM – GENESIS”, en donde se logró tener un aforo de 8 participantes, se asistió al evento el día 19 de marzo, dando recibimiento a los invitados y se efectuó la moderación del evento.

Entregas de Valor Presencial

Marzo

10. Los días 14 y 21 de marzo, de parte de la colaboradora del PAR Manizales, se programaron mesas de trabajo con los líderes del equipo de atención, para establecer la referenciación de canales digitales en otras Entidades, a fin de efectuar pruebas y recorridos, como guía para implementar otros canales de atención en la ANM.
11. El día 20 de marzo, se realizó la inauguración del Punto de Atención Local PAL Montería, en conjunto con la Gobernación de Córdoba, 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.
12. Se asistió el día 22 de marzo, 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 esta expuesto, por la atención directa a la ciudadanía.
13. El día 22 de marzo, se participó en reunión en conjunto con el equipo de comunicaciones, para establecer criterios para la campaña de bullets externa e interna, que busca dar a conocer los trámites y servicios que atiende el canal presencial en la Entidad.
14. Se efectuó seguimiento semanal durante todo el mes de febrero 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 88,87%, donde se evidencia un incremento en la aplicación del 2,01% respecto al mes de febrero.

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


2.756

Canal
Telefónico

Enero: 702
Febrero: 799
Marzo: 570
Abril 685


3.730

Canal
Presencial

Enero: 600
Febrero: 1.142
Marzo: 1.000
Abril 988

16.876

Canal
Virtual

Enero: 3.953
Febrero: 4.348
Marzo: 3.354
Abril 5.221

Total 23.362
interacciones

Cifras Presencial



988

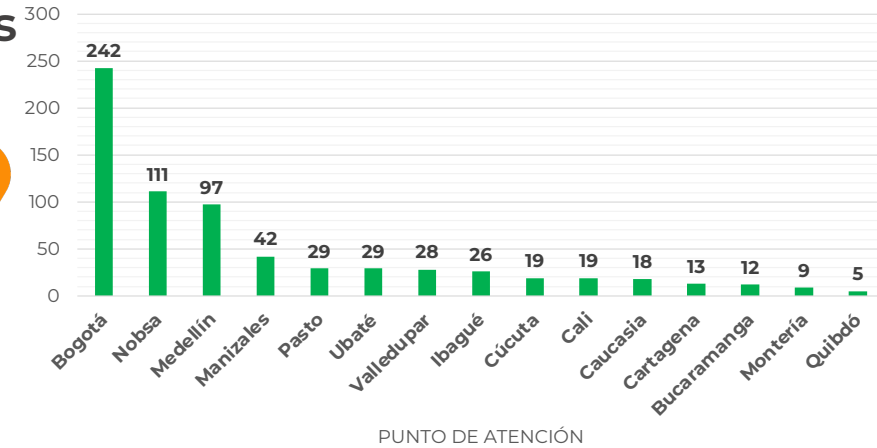
Interacciones
atendidas



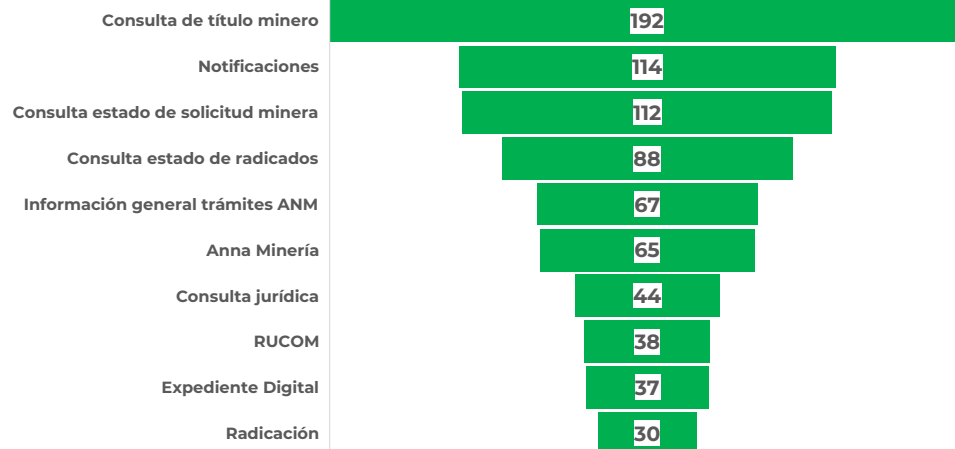
94,74%

Solución Primer
Contacto

Interacciones por PAR



Tipos de interacciones



98,91%



Satisfacción
de usuario

99,14%



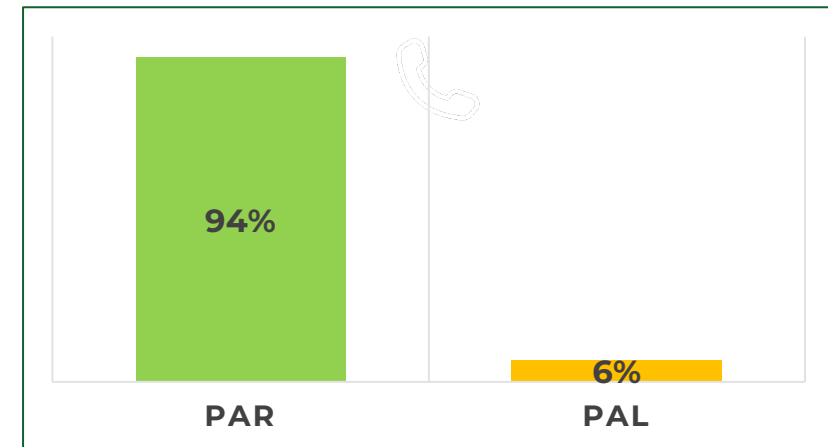
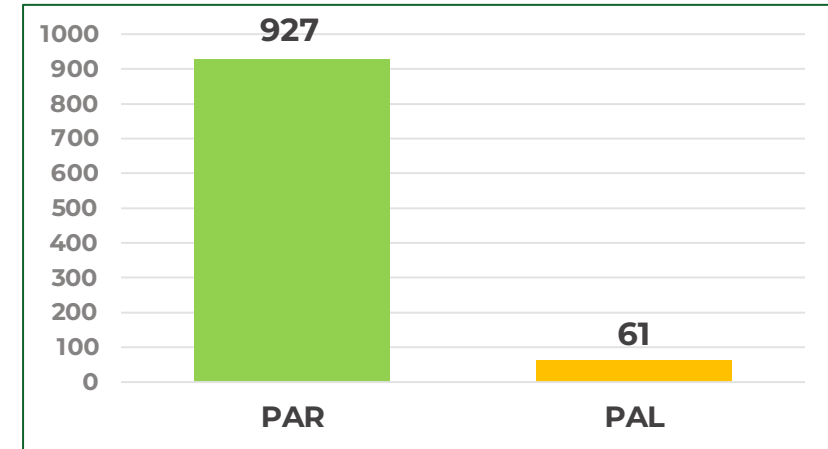
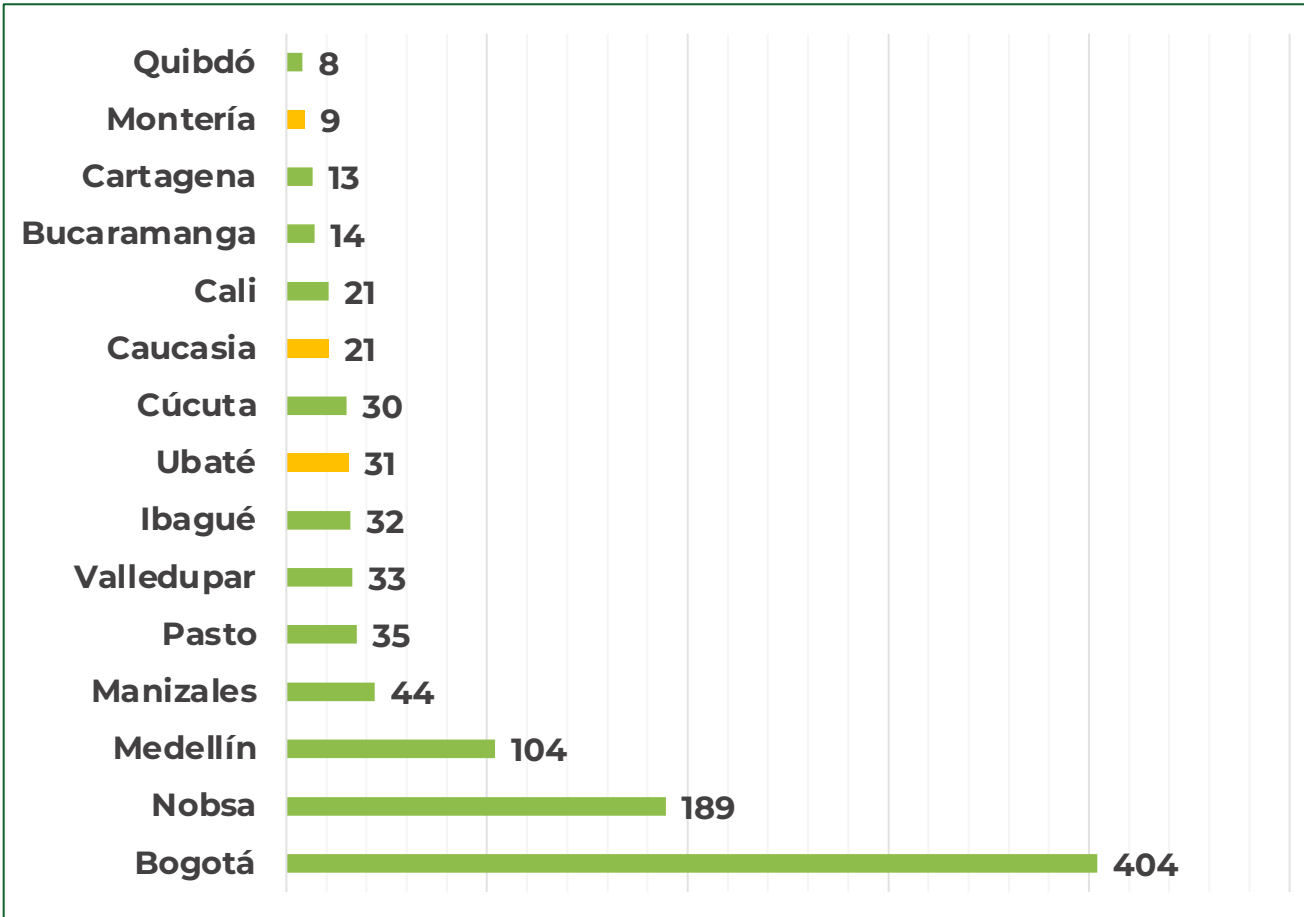
Percepción
de usuario

97%



Confianza

Interacciones PAR y PAL



Cifras Telefónico



685

Interacciones
atendidas



77%

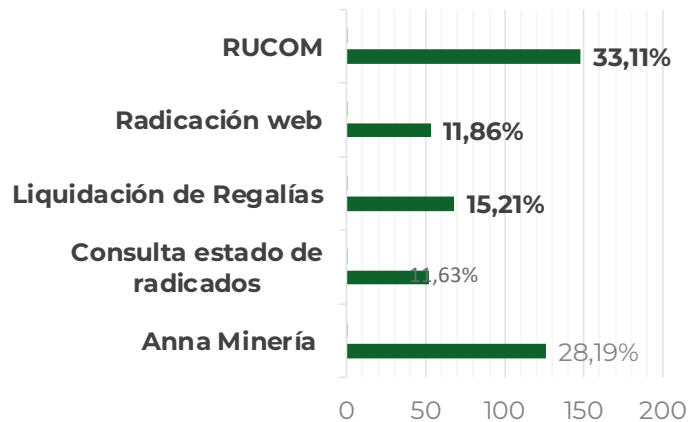
Solución Primer
Contacto

48%



Llamadas
Contestadas vs
entrantes

Tipos de interacciones

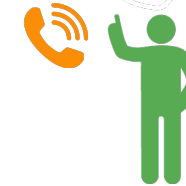


94,82%



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.

Grupo de Atención, Participación Ciudadana y Comunicaciones

*Informe de Servicio y Atención al
Usuario*

Mayo 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 Mayo



1,229

Canal
Telefónico



1,286

Canal
Presencial

3,946

Canal
Virtual

Total
interacciones **6.461**



Consolidado 2024


3.985

Canal
Telefónico

Enero: 702
Febrero: 799
Marzo: 570
Abril 685
Mayo 1,229


5.016

Canal
Presencial

Enero: 600
Febrero: 1.142
Marzo: 1.000
Abril 988
Mayo 1,286

20.822

Canal
Virtual

Enero: 3.953
Febrero: 4.348
Marzo: 3.354
Abril 5.221
Mayo 3,946

Total 29.823
interacciones

Cifras Presencial



1,286

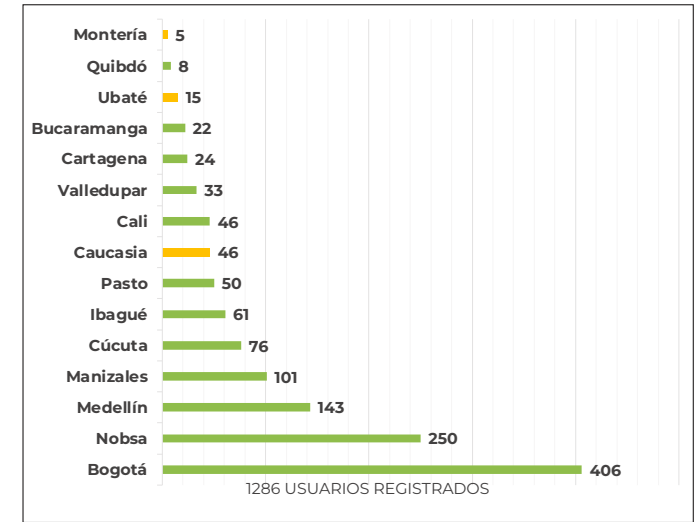
Interacciones
atendidas



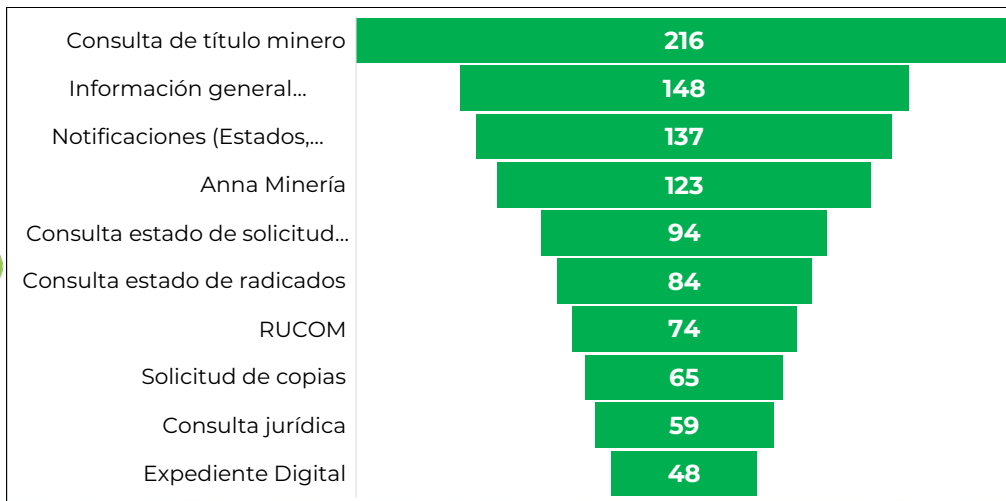
96,27%

Solución Primer
Contacto

Interacciones por PAR



Tipos de interacciones



99,17%



Satisfacción
de usuario

98,97%



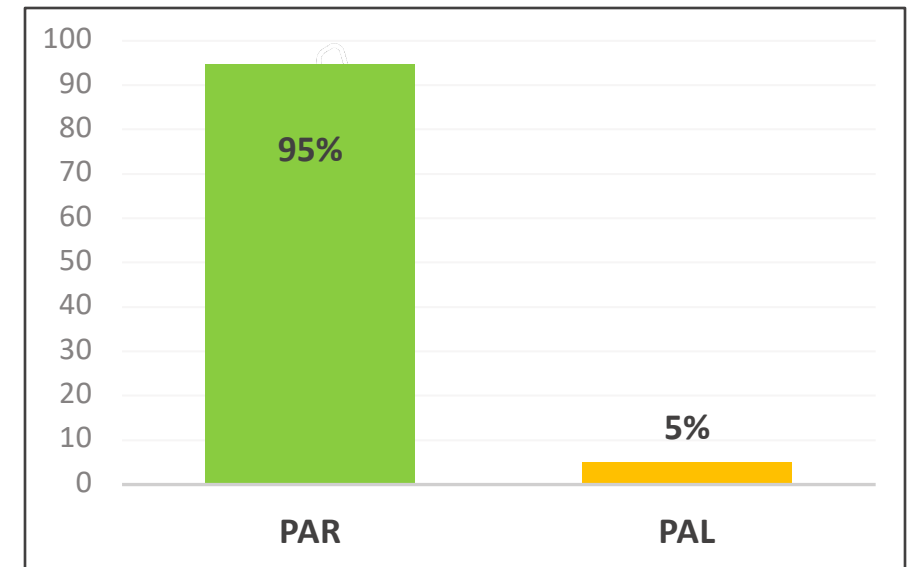
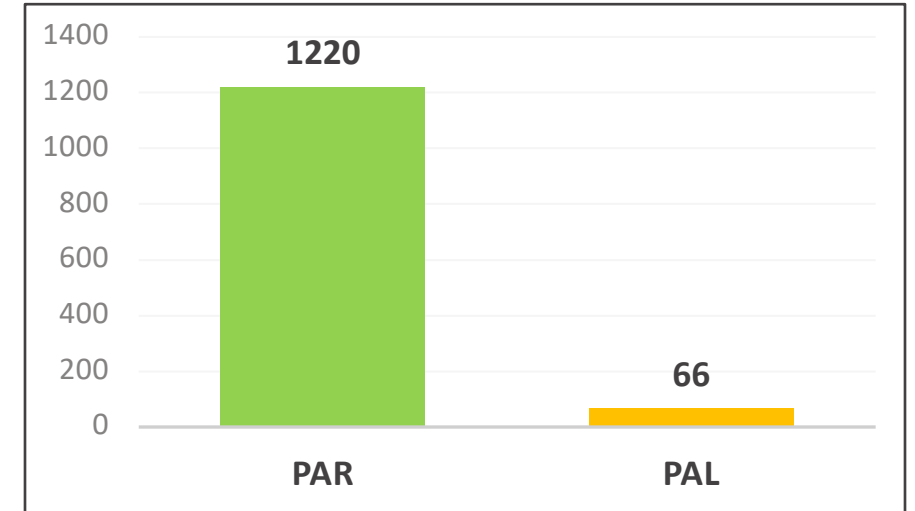
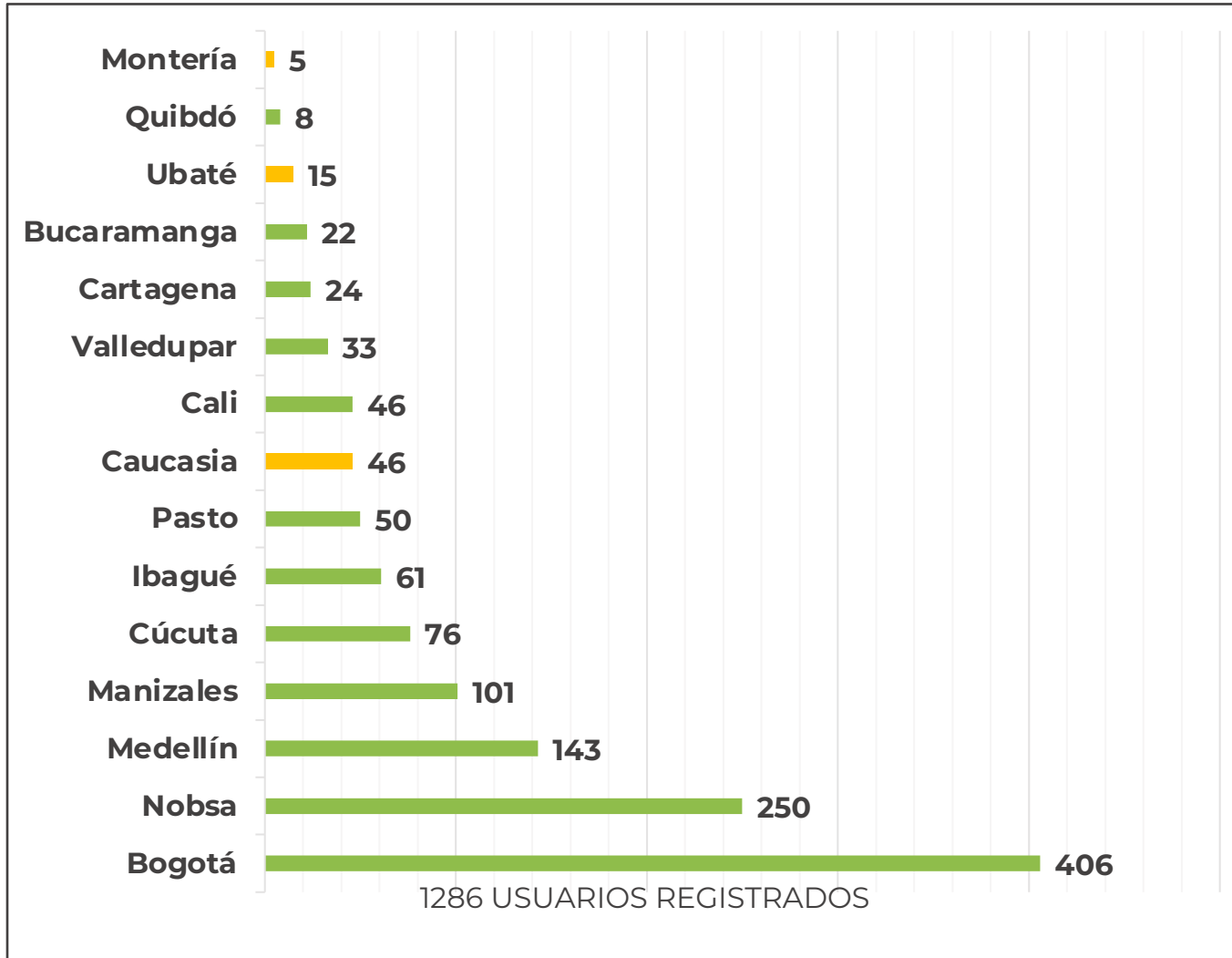
Percepción
de usuario

97,28%



Confianza

Interacciones PAR y PAL



Cifras Telefónico



1,229

Interacciones
atendidas



93,81%

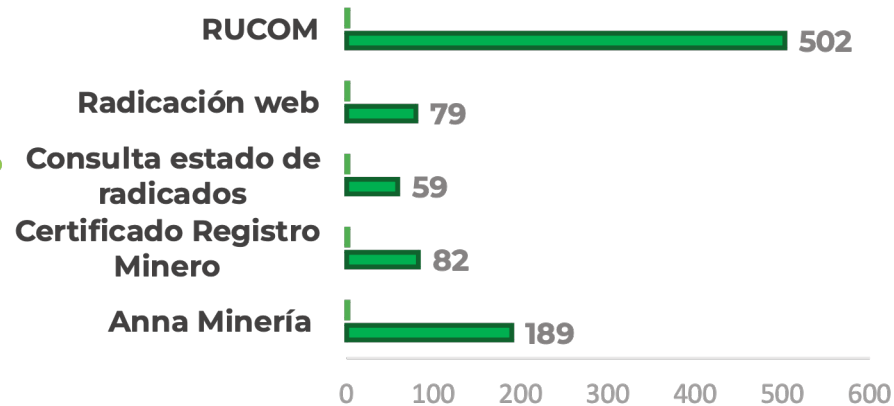
Solución Primer
Contacto

67%



Llamadas
Contestadas vs
entrantes

Tipos de interacciones

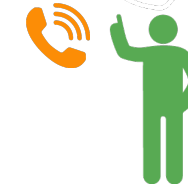


95,82%



Satisfacción
de usuario

94,82%



Percepción
de usuario

92,55%



Confianza

Percepción, Satisfacción y Confianza

98,36%



Satisfacción De usuario

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

98,03%



Percepción De usuario

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

96,29%



Confianza

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

Mayo

Análisis de la Satisfacción

El **98,36%** de los usuarios que calificaron la encuesta de satisfacción en Mayo, escogen “muy satisfecho” a la hora de medir la experiencia.

El canal presencial tiene un 99 % de satisfacción de usuario.
Califican 1,065 personas de 1,286, es decir el 82%

El canal telefónico tiene un 95% de satisfacción de usuario.
Califican 340 personas de 1,229, es decir el 27%

Responden la encuesta en promedio el 54% de los usuarios reales atendidos:

La medición del mes de Mayo contiene una muestra que va aumentando en la medida en la que la capacidad del canal se estabiliza en 4 gentes y 1 lider.

Análisis de la Percepción

El **98,03%** de los usuarios que calificaron la encuesta de percepción en mayo, 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 98 % de percepción.
Califican 1,065 personas de 1,286, es decir el 82%

El canal telefónico tiene una percepción del 94%.
Califican 309 personas de 1,229, es decir el 25%

Responden la encuesta en promedio el 53% de los usuarios reales atendidos.

Análisis de la Confianza

El **96,29%** 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 1,065 personas de 1,286, es decir el 82%

La medición de la confianza en la ANM realizada en el canal telefónico fue de 92%.
Califican 282 personas de 1,229 es decir el 22%

Responden la encuesta en promedio el 52% de los usuarios reales atendidos:

La medición del mes de mayo 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



Mayo

GAPCC



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

Entregas de Valor canal Virtual

Mayo

1. 62 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 1.236 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 8.540 comunicaciones radicadas por los diferentes canales referentes al mes anterior (abril 2024).
4. Se definieron para gestión a las diferentes dependencias de la Entidad 2.710 comunicaciones que ingresaron por el radicador web al GAPCC.
5. Brindar apoyo para la resolución y gestión de PQRS recibidas por el grupo en el marco de los tiempos de respuesta y atención oportuna al usuario.
6. Capacitaciones a Grupos y mesas de trabajo con la Vicepresidencias para la preparación de las estrategias de la Entidad con el canal virtual
7. 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.

Entregas de Valor Presencial

Mayo

1. Se efectuó la contratación a partir del 07 de mayo, de 14 colaboradores a través del BPO para el Canal de Atención Presencial, quienes se vinculan a 11 Puntos de Atención Regional y la Sede Central en Bogotá.
2. El día 08 de mayo, se sostuvo reunión con la totalidad del equipo de atención del GAPCC y la coordinación del mismo, a fin de establecer las metas y criterios para dar cumplimiento al protocolo de atención de la Entidad.
3. Se sostuvo reunión con el equipo de atención presencial el día 09 de mayo, para establecer directrices para la atención a la ciudadanía, en aras de dar cumplimiento al protocolo de atención y conseguir la satisfacción de los usuarios.
4. En el marco de la actualización de procesos y capacitación del personal, el día 10 de mayo, se efectuó capacitación sobre Inscripción y Renovación del RUCOM, programada y efectuada por parte del GAPCC.
5. Dentro del proceso de fortalecimiento del dominio de los tramites y servicios, en aras de entregar respuestas en primer contacto a la ciudadanía, se entregó capacitación por parte del Grupo de Contratación Minera, en relación al nuevo procedimiento de audiencias públicas el día 10 de mayo.
6. El día 10 de mayo, el GAPCC se hizo participe de la primera mesa sectorial de servicio al ciudadano, en donde se establecieron estrategias y compromisos para unificar criterios de la atención a la ciudadanía en el sector Minero Energético del país.

Entregas de Valor Presencial

Mayo

7. En el marco de la actualización de procesos y capacitación del personal, el día 14 de mayo, se efectuó capacitación sobre Notificaciones Personales, programada y efectuada por parte del GAPCC.
8. 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 15 de mayo, dando recibimiento a los invitados y acompañamiento a la jornada.
9. En el marco de la actualización de procesos y capacitación del personal, el día 16 de mayo, se efectuó capacitación sobre Áreas de Reserva Especial Ley 2250, programada y efectuada por parte del GAPCC.
10. En el marco de la actualización de procesos y capacitación del personal, el día 20 de mayo, se efectuó capacitación sobre Propuestas de Contrato de Concesión, programada y efectuada por parte del GAPCC.
11. Al cierre de las capacitaciones programadas y efectuadas del mes de mayo, se efectuó evaluación mensual al equipo de atención presencial, el día 21 de mayo, se realizó la retroalimentación respectiva dando a conocer los resultados obtenidos y la aclaración de las dudas que se generaron al respecto.
12. A partir del 21 de mayo, se entregó capacitación y directrices para iniciar apoyo a cierres masivos del SGD al Grupo de Regalías y Contraprestaciones Económicas, el cual se efectuó por parte de 12 colaboradores a nivel nacional del equipo de atención presencial, al cierre del 31 de mayo, se logró alcanzar un resultado del 48% de avance en la fase 1 de los cierres masivos con un total de 5463 gestiones realizadas.

Entregas de Valor Presencial

Mayo

13. Se asistió el día 24 de mayo, a la jornada de capacitación de riesgos de corrupción, la cual tiene participación activa por parte del canal presencial, en donde se busca sensibilizar al equipo de atención, sobre los casos a los que el canal presencial esta expuesto, por la atención directa a la ciudadanía.
14. De parte del equipo de atención presencial, se brinda acompañamiento a los proyectos de GAPCC para la vigencia 2024 o vigencias futuras, sobre Video Atención, Plan Anual de Atención al Ciudadano, Lenguaje Claro, Condiciones de Accesibilidad para el Canal de Atención Presencial, Intercambio de Experiencias entre Entidades y Riesgos de Corrupción.
15. Durante el mes de mayo, se sostuvo mesas de trabajo con los líderes del GAPCC de los canales de atención y el BPO Conalcréditos, para validar el avance y la articulación de la implementación de la licitación para los canales de atención presencial y telefónico.
16. 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.
17. Se efectuó seguimiento semanal durante todo el mes de mayo 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 82,81%, donde se evidencia un aumento en la aplicación del 12,06% respecto al mes de abril, el cual obedece a la vinculación nuevamente del equipo de atención presencial en los diferentes puntos a nivel nacional.

Grupo de Atención, Participación Ciudadana y Comunicaciones

*Informe de Servicio y Atención al
Usuario*

Junio 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 Junio



1,085
Canal
Telefónico



1,109
Canal
Presencial

3,209
Canal
Virtual

Total 5.403
interacciones



Consolidado 2024


3.985

Canal
Telefónico

Enero: 702
Febrero: 799
Marzo: 570
Abril 685
Mayo 1,229
Junio 1,085


5.016

Canal
Presencial

Enero: 600
Febrero: 1.142
Marzo: 1.000
Abril 988
Mayo 1,286
Junio 1,109

20.822

Canal
Virtual

Enero: 3.953
Febrero: 4.348
Marzo: 3.354
Abril 5.221
Mayo 3,946
Junio 3,209

Total 35.226
interacciones

Cifras Presencial



1,109

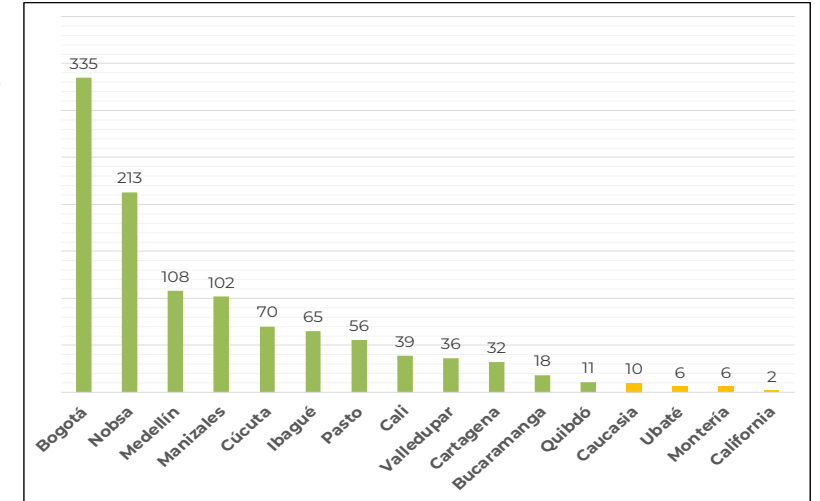
Interacciones
atendidas



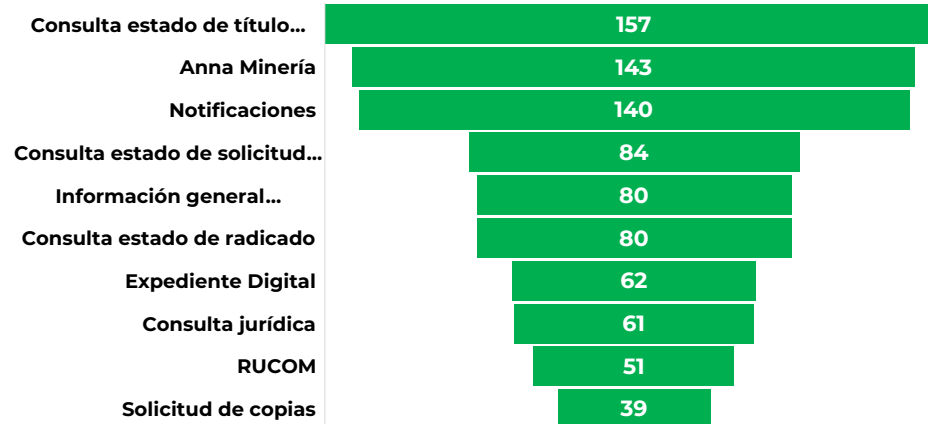
90,08%

Solución Primer
Contacto

Interacciones por PAR



Tipos de interacciones



99,40%



Satisfacción
de usuario

99,07%



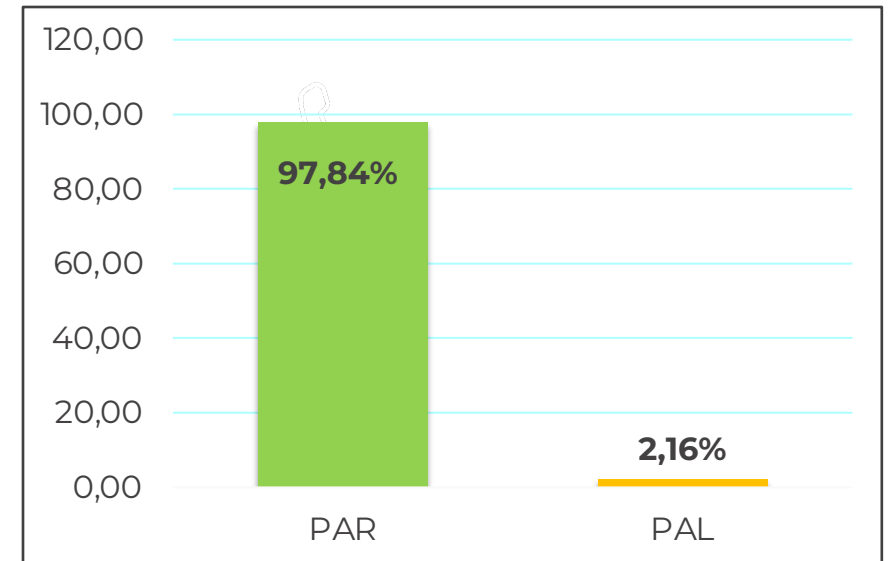
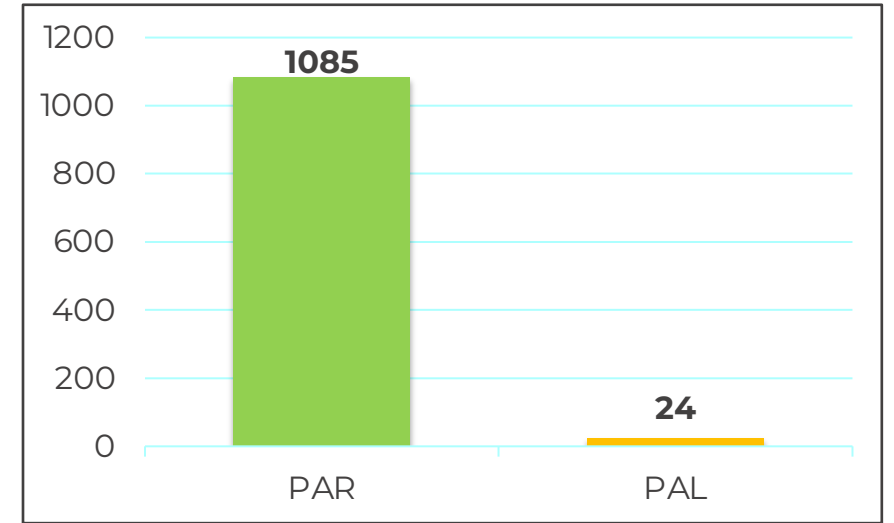
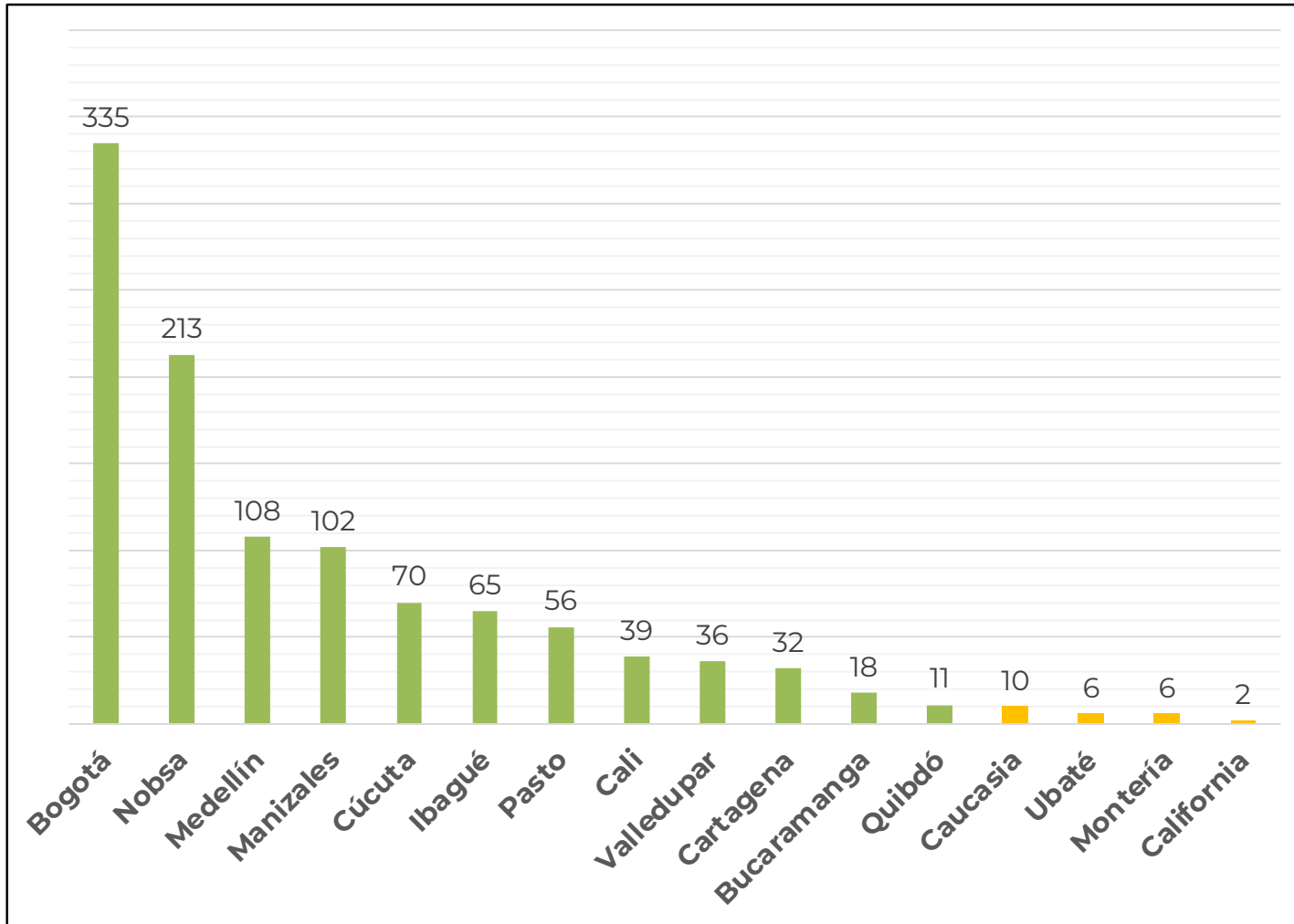
Percepción
de usuario

97,1%





Confianza

Interacciones PAR y PAL



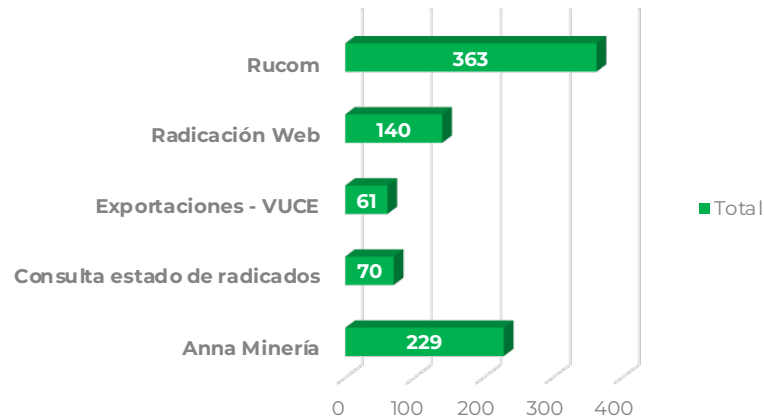
Cifras Telefónico

 **1,085**
Interacciones
atendidas

 **89%**
Solución Primer
Contacto

90% 
 **Llamadas
Contestadas vs
entrantes**

Tipos de interacciones



83,40% 

**Satisfacción
de usuario**

95,3% 

**Percepción
de usuario**

92,3% 

Confianza

Percepción, Satisfacción y Confianza

94,05%



Satisfacción De usuario

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

98,01%



Percepción De usuario

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

95,81%



Confianza

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

Análisis de la Satisfacción

El **94,05%** de los usuarios que calificaron la encuesta de satisfacción en Junio, escogen “muy satisfecho” a la hora de medir la experiencia.

El canal presencial tiene un 99 % de satisfacción de usuario.
Califican 972 personas de 1,109, es decir el 87%

El canal telefónico tiene un 83% de satisfacción de usuario.
Califican 488 personas de 1,085, es decir el 44%

Responden la encuesta en promedio el 65% de los usuarios reales atendidos:

La medición del mes de Junio contiene una muestra que va aumentando en la medida en la que la capacidad del canal se estabiliza en 4 agentes y 1 líder.

Análisis de la Percepción

El **98,01%** de los usuarios que calificaron la encuesta de percepción en junio, 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 972 personas de 1,109 es decir el 87%

El canal telefónico tiene una percepción del 95%.
Califican 385 personas de 1,085, es decir el 35%

Responden la encuesta en promedio el 61% de los usuarios reales atendidos.

Análisis de la Confianza

El **95,81%** 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 972 personas de 1,109 es decir el 87%

La medición de la confianza en la ANM realizada en el canal telefónico fue de 92%.
Califican 365 personas de 1,085 es decir el 33%

Responden la encuesta en promedio el 60% de los usuarios reales atendidos:

La medición del mes de mayo muestra una confianza estable, esto 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



Junio

GAPCC



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

Entregas de Valor canal Virtual

Junio

1. 114 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 996 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 6.369 comunicaciones radicadas por los diferentes canales referentes al mes anterior (mayo 2024).
4. Se definieron para gestión a las diferentes dependencias de la Entidad 2.213 comunicaciones que ingresaron por el radicador web al GAPCC.
5. Brindar apoyo para la resolución y gestión de PQRS recibidas por el grupo en el marco de los tiempos de respuesta y atención oportuna al usuario.
6. Capacitaciones a grupos internos de la Entidad en el correcto manejo del Sistema de Gestión Documental.
7. Mesas de trabajo con los equipos GSA y OTI para la planeación y ejecución en los diferentes proyectos: Nube sin gestión, Cierres Manuales, Operatividad de correos institucionales.
8. Construcción de la campaña dirigida a los grupos de interés por medio de redes sociales.
9. Se llevó a cabo la preparación de la actualización del procedimiento de Gestión de PQRS versión 5.
10. 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 Presencial

Junio

1. El día 04 de junio, se sostuvo capacitación con el Grupo Socio Ambiental, en donde se dieron a conocer las funciones del mismo, los enlaces socioambientales que se encuentran en las regionales y a su vez se informó sobre las funciones de todos los canales de atención del GAPCC.
2. Asistencia a mesa de trabajo con líderes del GAPCC el día 04 de junio, en la cual se establecieron parámetros y compromisos para la actualización documental del proceso de atención integral y servicios a grupos de interés.
3. Los días 04 y 05 de junio, se entregaron capacitaciones al equipo presencial, para dar inicio a la implementación del registro de las interacciones a través del aplicativo AYAX, el cual genera reportes e informes por hora, diarios, semanales y mensuales, sobre las atenciones prestadas en el canal, generando un mayor control de los registros y trazabilidad de la información entregada en tiempo real, a través de los distintos canales de atención.
4. El día 05 de junio, se sostuvo reunión con líderes del GAPCC, para validar el avance de la actualización del Protocolo de Atención de la Entidad vigencia 2024, estableciendo compromisos a fin de incluir los nuevos proyectos, oficinas, estrategias, entre otros, con las que cuenta la entidad.
5. Durante el mes de junio, se establecieron compromisos para adelantar el proyecto del documento de manejo de contingencias de los canales de atención presencial, telefónico y virtual, a fin de tener medios de atención alternos para la ciudadanía en caso de fallas en el servicio.
6. El día 06 de junio, se sostuvo reunión con el equipo de atención presencial, para dar a conocer los resultados en los indicadores del mes de mayo, las metas y compromisos adquiridos para el mes de junio.

Entregas de Valor canal Presencial

Junio

7. El día 07 de junio, el canal de atención presencial recibió inducción sobre el adecuado manejo del buzón de sugerencias, conforme al procedimiento establecido del trámite de las PQRS de la Entidad.
8. Los días 10 y 11 de junio, el canal de atención presencial hizo presencia en el evento ANM más cerca al territorio Cauca, en el stand de Atención al Ciudadano, donde se brindó asesorías sobre temas como RUCOM, GENESIS, estado de títulos mineros, ANNA minería y acompañamiento logístico en el desarrollo del evento.
9. El día 11 de junio, se celebró la inauguración del PAL California, en compañía del presidente de la ANM, la Ministra de Ambiente y el Alcalde del municipio de California, buscando acercar a la entidad a los mineros de esta región de Santander.
10. En proceso de capacitación al nuevo personal, se asignó como plan padrino a la colaboradora del PAR Bucaramanga, para brindar inducción sobre los diferentes trámites y servicios de la Entidad a la colaboradora del PAL California.
11. El día 14 de junio, se sostuvieron mesas de trabajo para dar a conocer los avances obtenidos en los proyectos Video Atención, Plan Anual de Atención al Ciudadano, Lenguaje Claro, Condiciones de Accesibilidad para el Canal de Atención Presencial, Intercambio de Experiencias entre Entidades, Riesgos de Corrupción, empalme del BPO, contingencias canales y riesgos de gestión en los cuales tiene participación activa el canal de atención presencial.
12. Dentro del marco de las capacitaciones a los colaboradores, los días 17, 19 y 21 de junio, se brindaron capacitaciones sobre RUCOM, ARES y Formalización Minera, a la nueva colaboradora vinculada al PAL California.

Entregas de Valor canal Presencial

Junio

7. El día 07 de junio, el canal de atención presencial recibió inducción sobre el adecuado manejo del buzón de sugerencias, conforme al procedimiento establecido del trámite de las PQRS de la Entidad.
8. Los días 10 y 11 de junio, el canal de atención presencial hizo presencia en el evento ANM más cerca al territorio Cauca, en el stand de Atención al Ciudadano, donde se brindó asesorías sobre temas como RUCOM, GENESIS, estado de títulos mineros, ANNA minería y acompañamiento logístico en el desarrollo del evento.
9. El día 11 de junio, se celebró la inauguración del PAL California, en compañía del presidente de la ANM, la Ministra de Ambiente y el Alcalde del municipio de California, buscando acercar a la entidad a los mineros de esta región de Santander.
10. En proceso de capacitación al nuevo personal, se asignó como plan padrino a la colaboradora del PAR Bucaramanga, para brindar inducción sobre los diferentes trámites y servicios de la Entidad a la colaboradora del PAL California.
11. El día 14 de junio, se sostuvieron mesas de trabajo para dar a conocer los avances obtenidos en los proyectos Video Atención, Plan Anual de Atención al Ciudadano, Lenguaje Claro, Condiciones de Accesibilidad para el Canal de Atención Presencial, Intercambio de Experiencias entre Entidades, Riesgos de Corrupción, empalme del BPO, contingencias canales y riesgos de gestión en los cuales tiene participación activa el canal de atención presencial.
12. Dentro del marco de las capacitaciones a los colaboradores, los días 17, 19 y 21 de junio, se brindaron capacitaciones sobre RUCOM, ARES y Formalización Minera, a la nueva colaboradora vinculada al PAL California.

Entregas de Valor canal Presencial

Junio

13. El día 18 de junio, se participó en capacitación brindada por parte del Departamento de Función Pública, sobre relacionamiento Estado-ciudadanías, dentro del proyecto de capacitaciones que son solicitadas a diferentes entidades de interés para la Entidad, a fin de fortalecer la capacidad del servicio.
14. El día 20 de junio, se asistió a capacitación brindada por el Grupo de Control a la Producción, en donde se brindaron a los canales de atención, las generalidades de esta nueva obligación que adquirirán algunos de los grupos de interés de la Entidad, a fin de poder estar enterados sobre el procedimiento y poder brindar asesorías a la ciudadanía al respecto.
15. A partir del 21 de junio, en canal de atención presencial se unió a la campaña que busca dar a conocer a los usuarios externos e internos de la Entidad, de los canales oficiales de radicación y el adecuado manejo de los mismos, entregando en cada una de las interacciones esta información a la ciudadanía.
16. Los días 22 y 23 de junio, en canal de atención presencial se hizo participe del Festival Juntémonos en Tierralta Córdoba, de cual se recibió la invitación especial por parte de Función Pública, en donde se brindó atención a la ciudadanía de dicho territorio en temas como ANNA minería, ARES, Fiscalización y Titulación Minera.
17. El día 27 de junio, se participó en capacitación brindada por parte del Departamento de Función Pública, sobre Modelo de Atención a Usuarios, dentro del proyecto de capacitaciones que son solicitadas a diferentes entidades de interés para la Entidad, a fin de fortalecer la capacidad del servicio.

Entregas de Valor canal Presencial

Junio

18. Se sostuvo mesa de trabajo con el equipo de atención en los PARES el día 27 de junio, para dar a conocer el nuevo procedimiento para firma y entrega de minutas a los titulares mineros, conforme a las directrices entregadas por parte de la VCT para garantizar el debido proceso.
19. Se asistió el día 28 de junio, a la jornada de capacitación de riesgos de corrupción, la cual tiene participación activa por parte del canal presencial, en donde se busca sensibilizar al equipo de atención, sobre los casos a los que el canal presencial esta expuesto, por la atención directa a la ciudadanía.
20. El día 28 de junio, se culminó el apoyo a la fase II de cierres masivos al Grupo de Regalías y Contraprestaciones Económicas, logrando una gestión total de 10.383 radicados, efectuados por parte de los colaboradores del canal de atención presencial ubicados en los diferentes puntos de atención a nivel nacional.
21. De parte del equipo de atención presencial, se brinda acompañamiento a los proyectos de GAPCC para la vigencia 2024 o vigencias futuras, sobre Video Atención, Plan Anual de Atención al Ciudadano, Lenguaje Claro, Condiciones de Accesibilidad para el Canal de Atención Presencial, Intercambio de Experiencias entre Entidades y Riesgos de Corrupción.
22. Durante el mes de junio, se sostuvo mesas de trabajo con los líderes del GAPCC de los canales de atención y el BPO Conalcréditos, para validar el avance y la articulación de la implementación de la licitación.
23. 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.

GRACIAS



