



Agencia Nacional de Minería



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

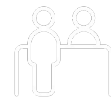
5.070



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

Cifras Presencial



1,109

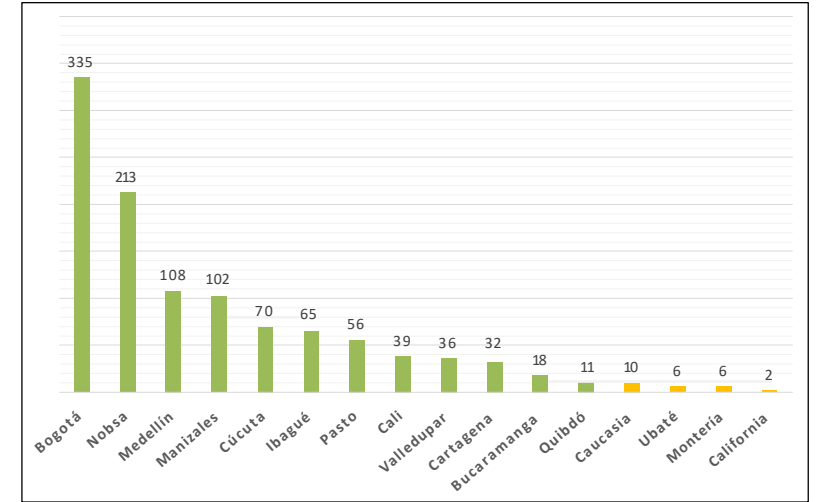
Interacciones
atendidas



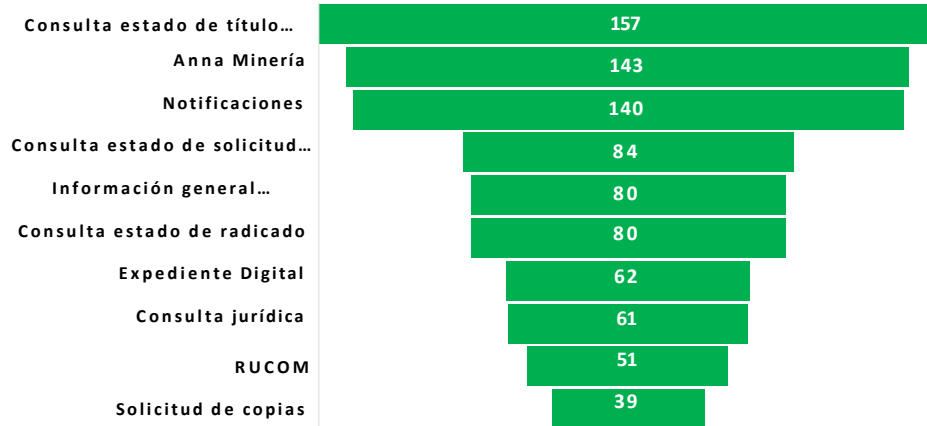
90,08%

Solución Primer
Contacto

Interacciones por PAR



Tipos de interacciones



99,40%



Satisfacción
de usuario

99,07%



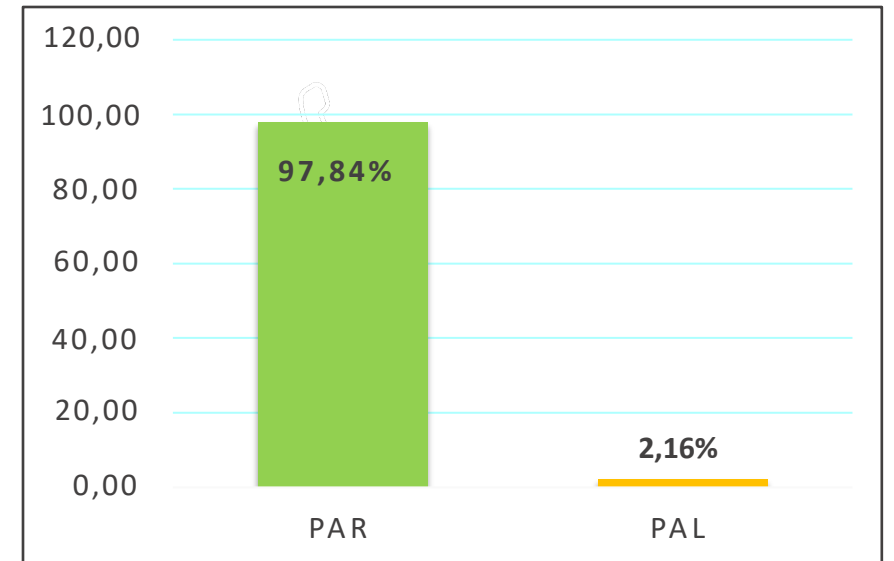
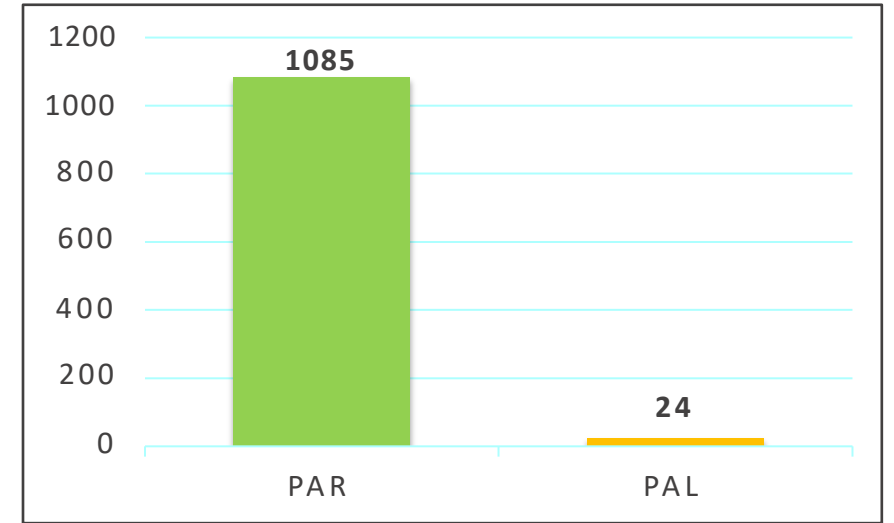
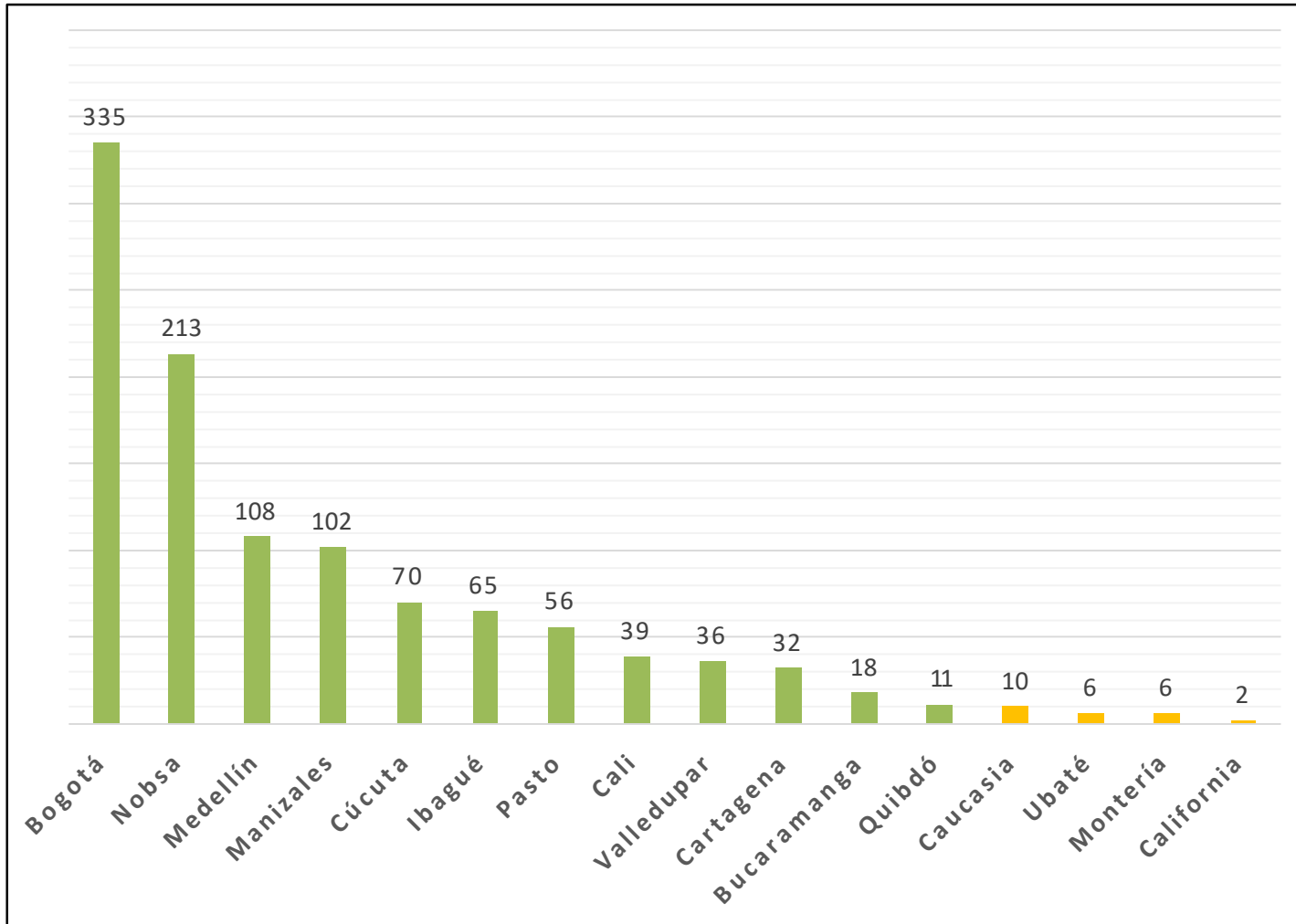
Percepción
de usuario

97,1%



Confianza

Interacciones PAR y PAL



Cifras Telefónico



1,085

Interacciones
atendidas



89%

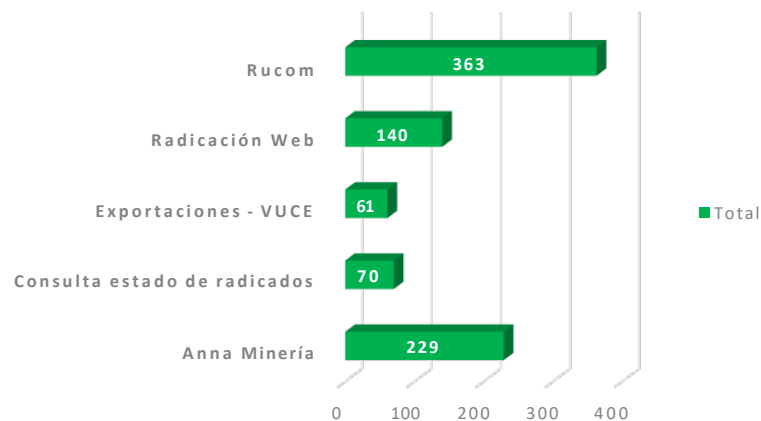
Solución Primer
Contacto

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 está 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.



Agencia Nacional de Minería

