

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



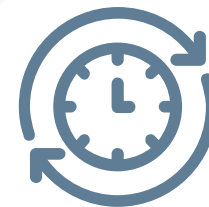
1.000

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

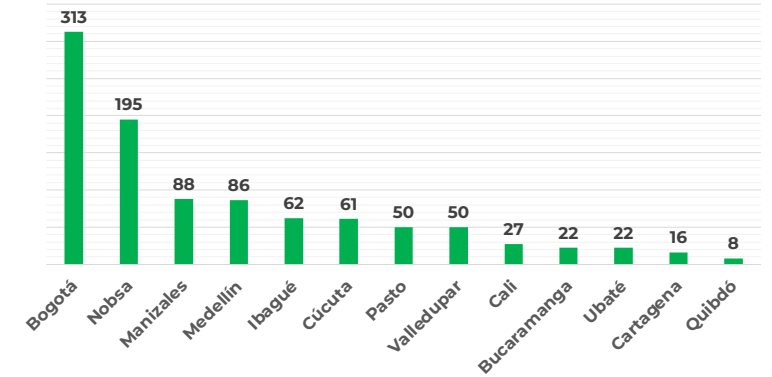
Interacciones
atendidas



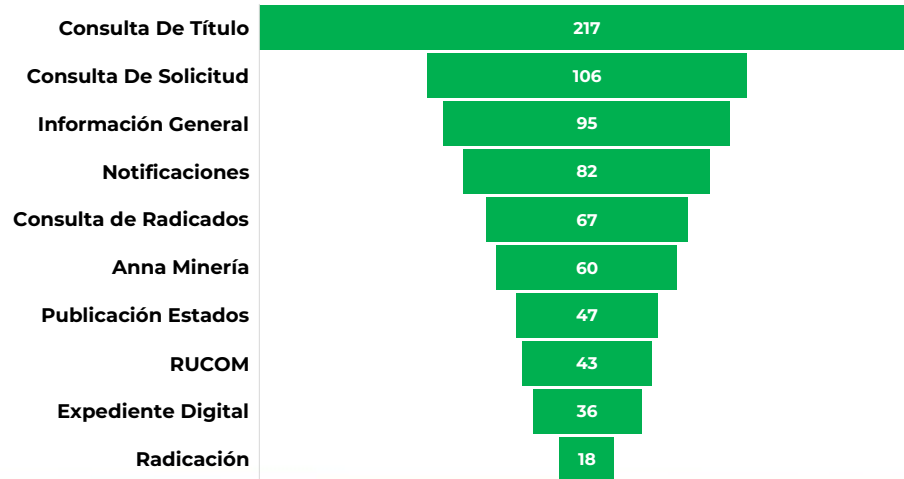
92,9%

Solución Primer
Contacto

Interacciones por PAR



Tipos de interacciones



99,41%



Satisfacción
de usuario

99,10%



Percepción
de usuario


97%



Confianza

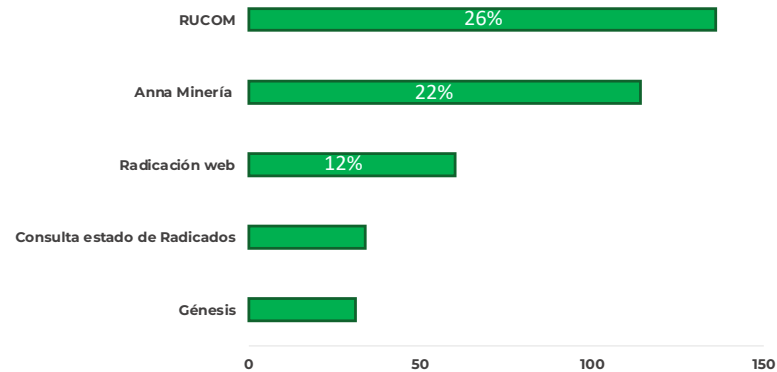
Cifras Telefónico

 **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.

GRACIAS



