



Agencia Nacional de Minería



Grupo de Atención, Participación Ciudadana y Comunicaciones

*Informe de Servicio y Atención al
Usuario*

Octubre 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 Octubre

1,017

Canal
Telefónico

1,393

Canal
Presencial

6,585

Canal
Virtual

Total 8.995
interacciones



Consolidado 2024



10.145

Canal
Telefónico

Enero: 702
Febrero: 799
Marzo: 570
Abril 685
Mayo 1,229
Junio 1,085
Julio 1,626
Agosto 1,322
Septiembre 1,110
Octubre 1,017



11.719

Canal
Presencial

Enero: 600
Febrero: 1.142
Marzo: 1.000
Abril 988
Mayo 1,286
Junio 1,109
Julio 1,315
Agosto 1,428
Septiembre 1,458
Octubre 1,393

45.096

Canal
Virtual

Enero: 3.953
Febrero: 4.348
Marzo: 3.354
Abril 5.221
Mayo 3,946
Junio 3,209
Julio 4,853
Agosto 4,790
Septiembre 4,837
Octubre 6,585

Total 66.960
interacciones

Cifras Presencial



1,393

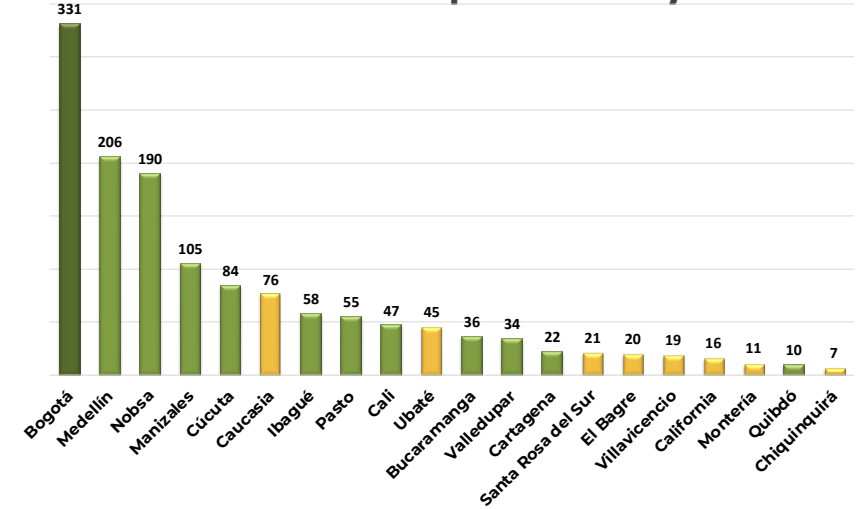
Interacciones
atendidas



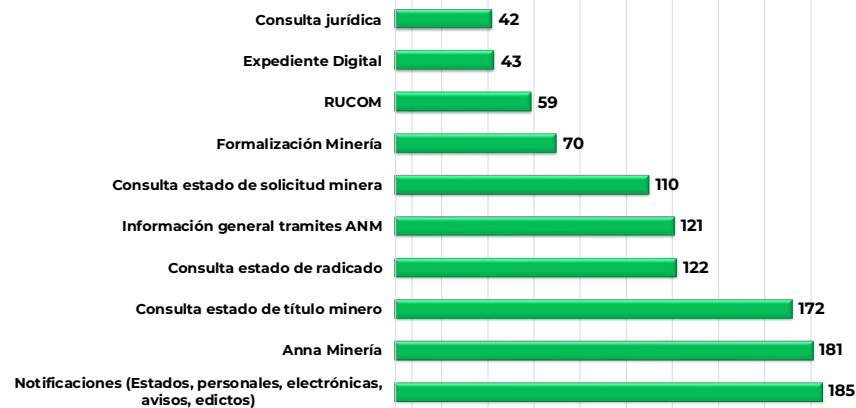
97,6%

Solución Primer
Contacto

Interacciones por PAR y PAL



Tipos de interacciones



99,9%



Satisfacción
de usuario

98,8%



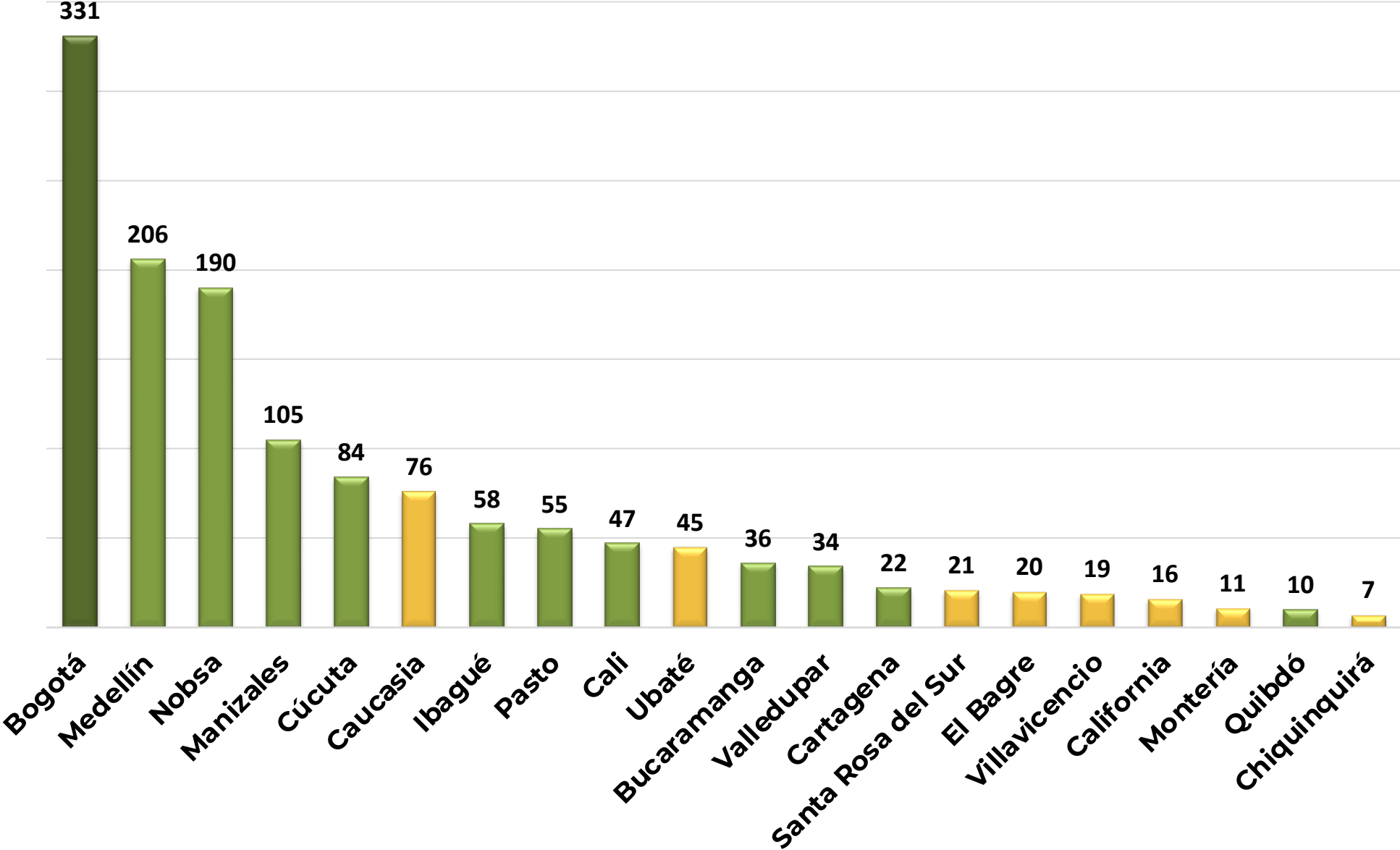
Percepción
de usuario


96,5%





Confianza

Interacciones Canal Presencial



1178
(85%)  Sede Central

215
(15%)  PAR

 PAL



1393
Usuarios Registrados

97,6%
Solución en primer contacto

Cifras Telefónico



1,017

Interacciones
atendidas



88,1%

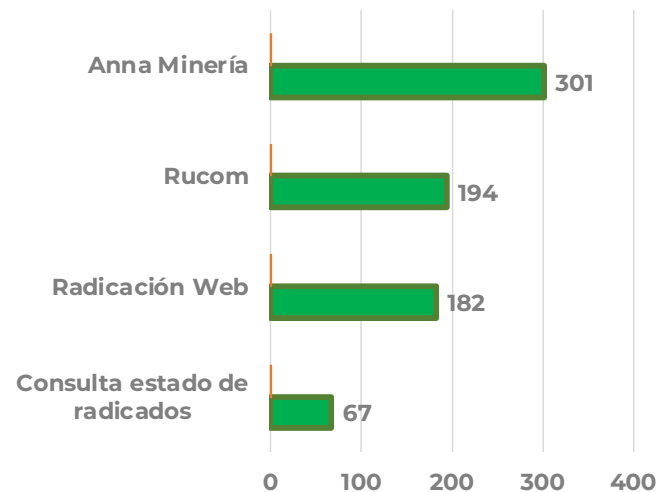
Solución Primer
Contacto

94%



Llamadas
Contestadas vs
entrantes

Tipos de interacciones

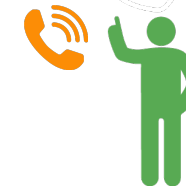


93,9%



Satisfacción
de usuario

96,1%



Percepción
de usuario

93,0%



Confianza

Percepción, Satisfacción y Confianza

98,5%



Satisfacción De usuario

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

98,2%



Percepción De usuario

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

95,8%



Confianza

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

Análisis de la Satisfacción

El **98,5%** de los usuarios que calificaron la encuesta de satisfacción en el mes, escogen “muy satisfecho” a la hora de medir la experiencia.

El canal presencial tiene un 99 % de satisfacción de usuario.
Califican 1,295 personas de 1,393 es decir el 92%

El canal telefónico tiene un 93% de satisfacción de usuario.

El canal virtual tiene un 60% de satisfacción de usuario. Califican 3 personas. (Aun no hace parte de la medición global ya que se trata de un nuevo indicador para este canal)

La medición del mes de octubre contiene un aumento en la muestra producto del alto volumen en las interacciones del canal presencial. Se debe aumentar las calificaciones en el canal virtual

Análisis de la Percepción

El **98,2%** de los usuarios que calificaron la encuesta de percepción en el mes, 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 98,8 % de percepción.
Califican 1,295 personas de 1,393 es decir el 92%

El canal telefónico tiene una percepción del 96%.

El canal telefónico tiene una percepción del 98%, no hace parte de la medición global por tratarse de un indicador nuevo.

Análisis de la Confianza

El **95,8%** 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 96,5 % de confianza.
Califican 1,295 personas de 1,393 es decir el 92%

La medición de la confianza en la ANM realizada en el canal telefónico fue de 93%

El canal virtual tiene una percepción del 94,4%. Se registran solo 3 encuestas para este canal y no hace parte de la medición global, toda vez que se trata de un indicador nuevo.



Entregas De valor



Octubre
GAPCC



- Avances
- Desarrollos
- Mejoras

Entregas de Valor canal Virtual

Octubre

1. Se realizaron 45 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 1.392 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 5.195 comunicaciones radicadas por los diferentes canales referentes al mes anterior (septiembre 2024).
4. Se definieron para gestión a las diferentes dependencias de la Entidad 3.532 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. Capacitación a las dos nuevas integrantes del grupo que llegan a cumplir rol de Calidad y Gestión del conocimiento
8. Mesas de trabajo con los equipos GSA y OTI para la ejecución del contrato de diagnóstico para la implementación del SGDA

Entregas de Valor canal Presencial

Octubre

- Los días 30 de septiembre y 01 de octubre, se llevó a cabo la primera jornada de capacitación de los colaboradores de los PAL en la ciudad de Bogotá, en donde se brindó capacitación por parte de los diferentes grupos de trabajo de la Entidad, en aras de fortalecer los conocimientos de los trámites y servicios de cara a la brindar una óptima atención a nuestra ciudadanía y grupos de interés.
- El día 04 de octubre, se recibió capacitación sobre la actualización del protocolo de atención vigencia 2024, a fin de que los canales de atención al usuario conozcan de primera mano las directrices establecidas en el documento señalado.
- Se efectuó la reunión mensual de revisión de indicadores del canal presencial el día 07 de octubre, en donde se dieron a conocer los resultados obtenidos durante el mes de septiembre y las metas propuestas para el siguiente mes.
- El día 11 de octubre, se asistió a capacitación de presentación de la estrategia de servicio al ciudadano elaborada por parte de colaboradores del equipo de atención del GAPCC.
- Los días 15, 16 y 17 de octubre, se atendió auditoria externa al Procedimiento de Atención a Usuarios y Grupos de Interés en la sede central y los PAR Nobsa, Bucaramanga Ibagué y Cali, en donde se destacaron los avances de los proceso de atención al usuario en los diferentes canales establecidos por el GAPCC.
- El día 18 de octubre, se asistió a capacitación sobre el documento de caracterización de usuarios vigencia 2024, en donde se dieron a conocer los resultados obtenidos en lo cuales el canal presencial se hizo participe aplicando la encuesta a los usuarios atendidos en las diferentes sedes.
- Se efectuó reunión el día 18 de octubre, a fin de conocer el funcionamiento del tablero de control en el cual se pueden verificar los indicadores de servicio de los diferentes canales de atención en tiempo real durante el año 2024.

Entregas de Valor canal Presencial

Octubre

- Los días 24 y 25 de octubre, de parte del canal de atención presencial se brindó acompañamiento a la Jornada de Formalización y Asociatividad Minera efectuada en la ciudad de Montería, en donde durante los dos días se brindó asistencia a 83 usuarios.
- El día 28 de octubre, se brindó capacitación a los canales de atención telefónico y presencial, para dar a conocer los acuerdos suscritos en marco del paro minero, así como el proceso para el diligenciamiento del formulario de manifestación de interés de formalización, a fin de dar inicio a su aplicación de los diferentes Punto de Atención.
- El día 30 de octubre, el equipo de atención presencial asistió a la capacitación de Riesgos de Corrupción, en la cual se tiene participación activa de parte de la colaboradora del PAL Ubaté en la elaboración de las presentaciones que se entregan al equipo del GAPCC.
- 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.
- Dentro del marco de las capacitaciones a los colaboradores, los días 15, 18, y 30 de octubre, se brindaron capacitaciones sobre PCC, PCCD, ARES, Formalización Minera y Notificaciones, a la nueva colaboradora del PAL Chiquinquirá.
- En proceso de capacitación al nuevo personal, se asignó como plan padrino al colaborador del PAR Ibagué, para brindar inducción sobre los diferentes trámites y servicios de la Entidad a la colaboradora del PAL Chiquinquirá.
- Por medio del Punto de Atención en Bogotá, se brinda apoyo continuo y permanente a los colaboradores de los canales de atención presencial, telefónico y virtual, con el fin de garantizar una óptima y oportuna respuesta a cada una de las consultas efectuadas por parte de los usuarios.

Entregas de Valor

Jornada de Capacitación PAL Bogotá



Jornada Formalización y Asociatividad





Agencia Nacional de Minería

