

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



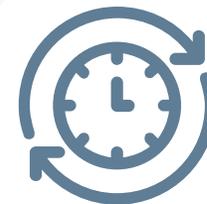
1.142

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

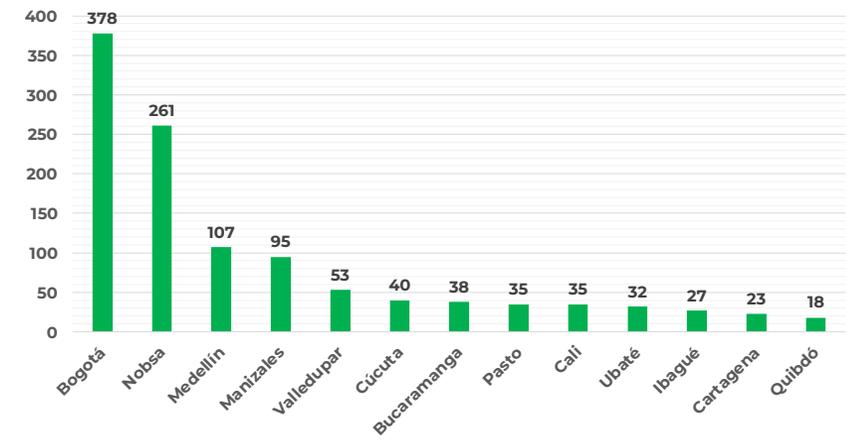
Interacciones
atendidas



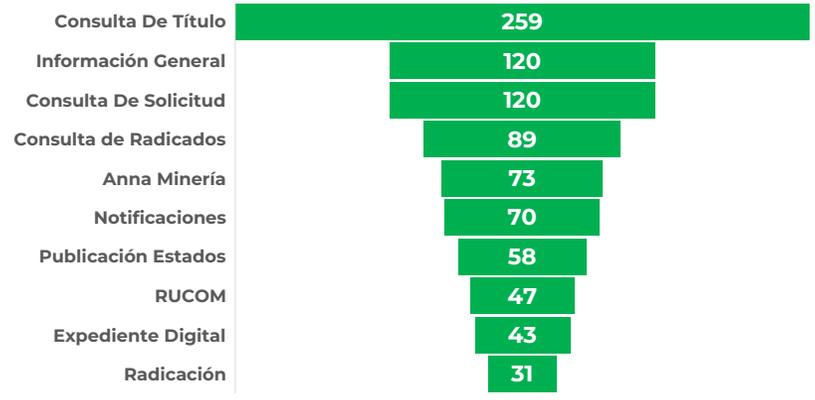
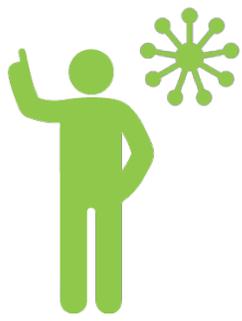
94%

Solución Primer
Contacto

Interacciones por PAR



Tipos de interacciones



99%



Satisfacción
de usuario

99%



Percepción
de usuario

97%



Confianza

Cifras Telefónicas

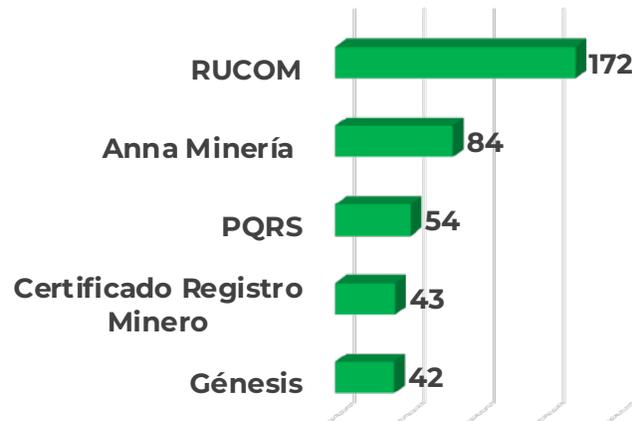
 **799**
Interacciones
atendidas

 **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.

GRACIAS



