



Grupo de Atención, Participación Ciudadana y Comunicaciones

Informe de Servicio y Atención al Usuario / III
Trimestre

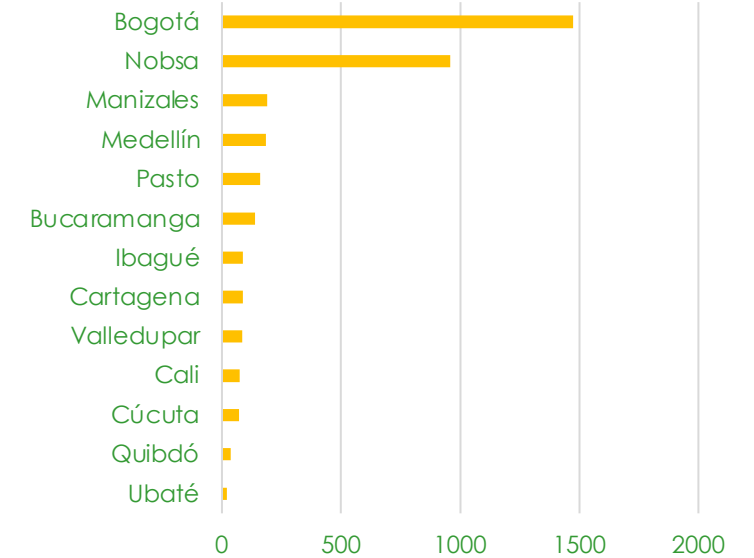
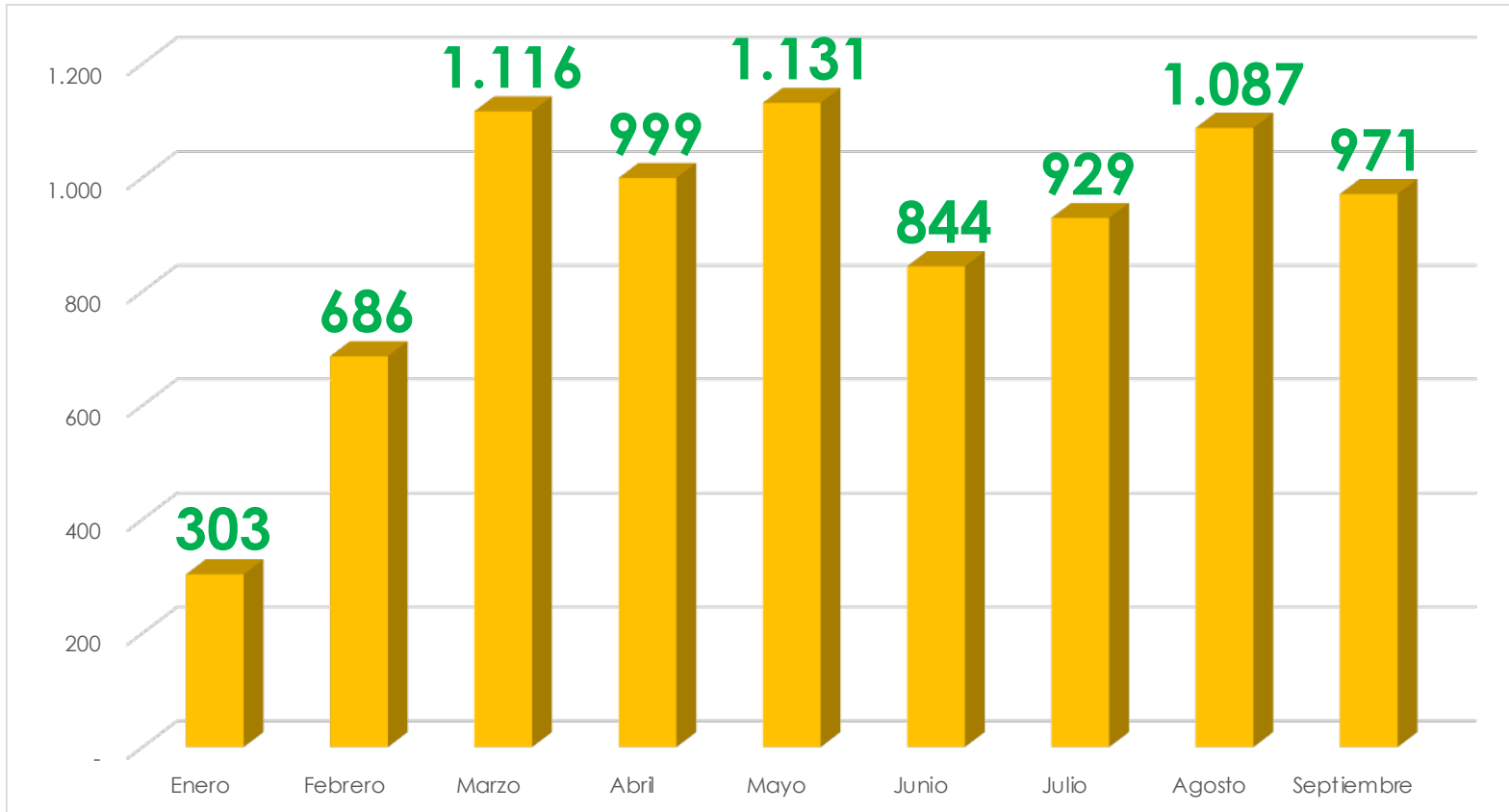
Julio, Agosto y Septiembre 2023



**Comunidades
usuarios
Canales
De atención**

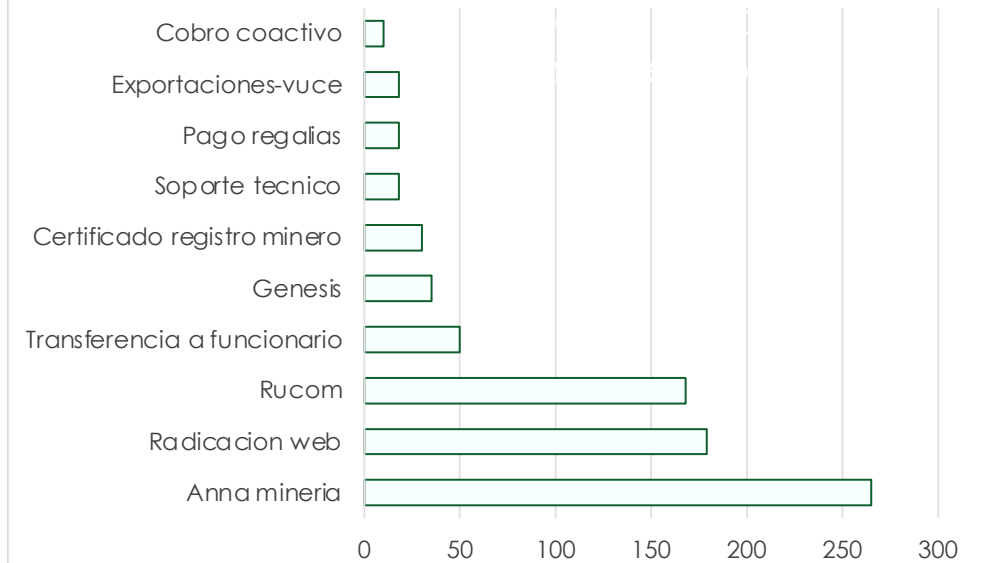
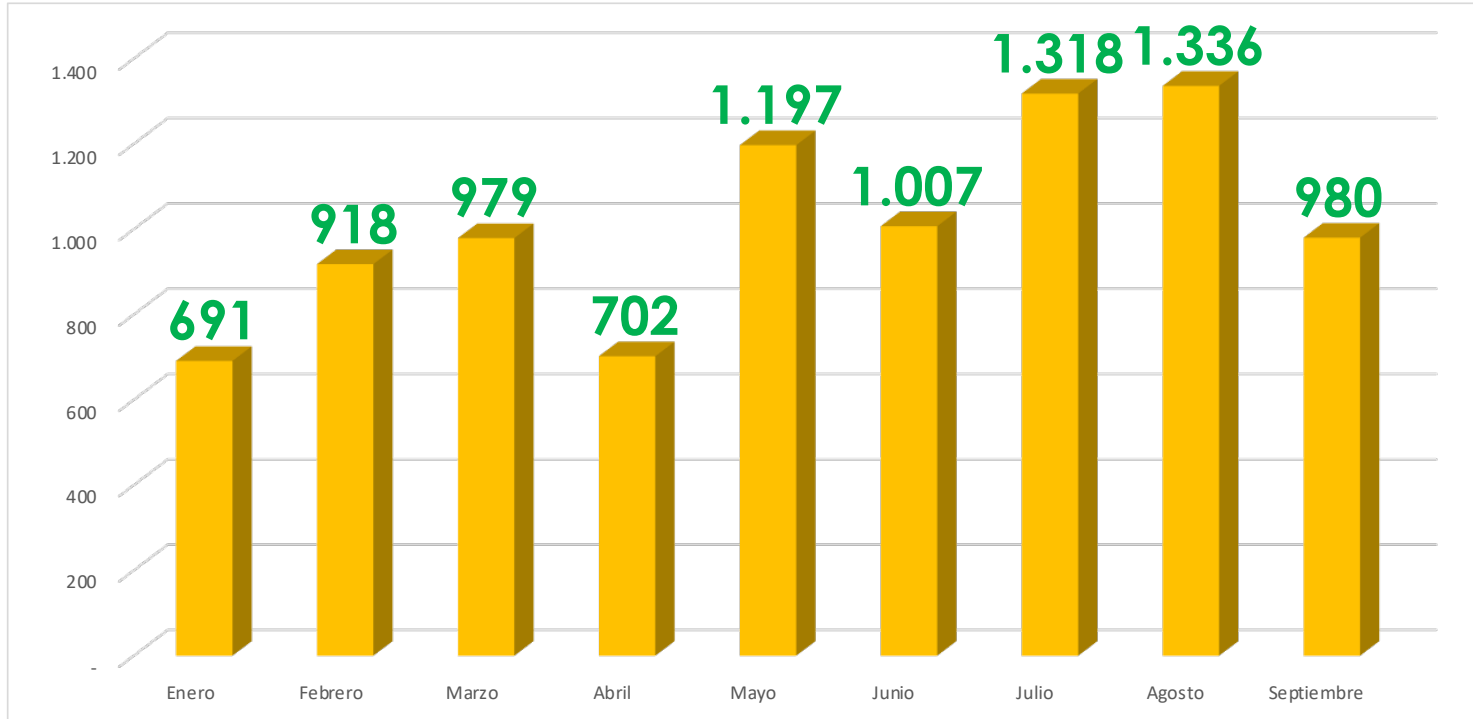
**Presencial
Telefónico
Virtual**

Canal Presencial



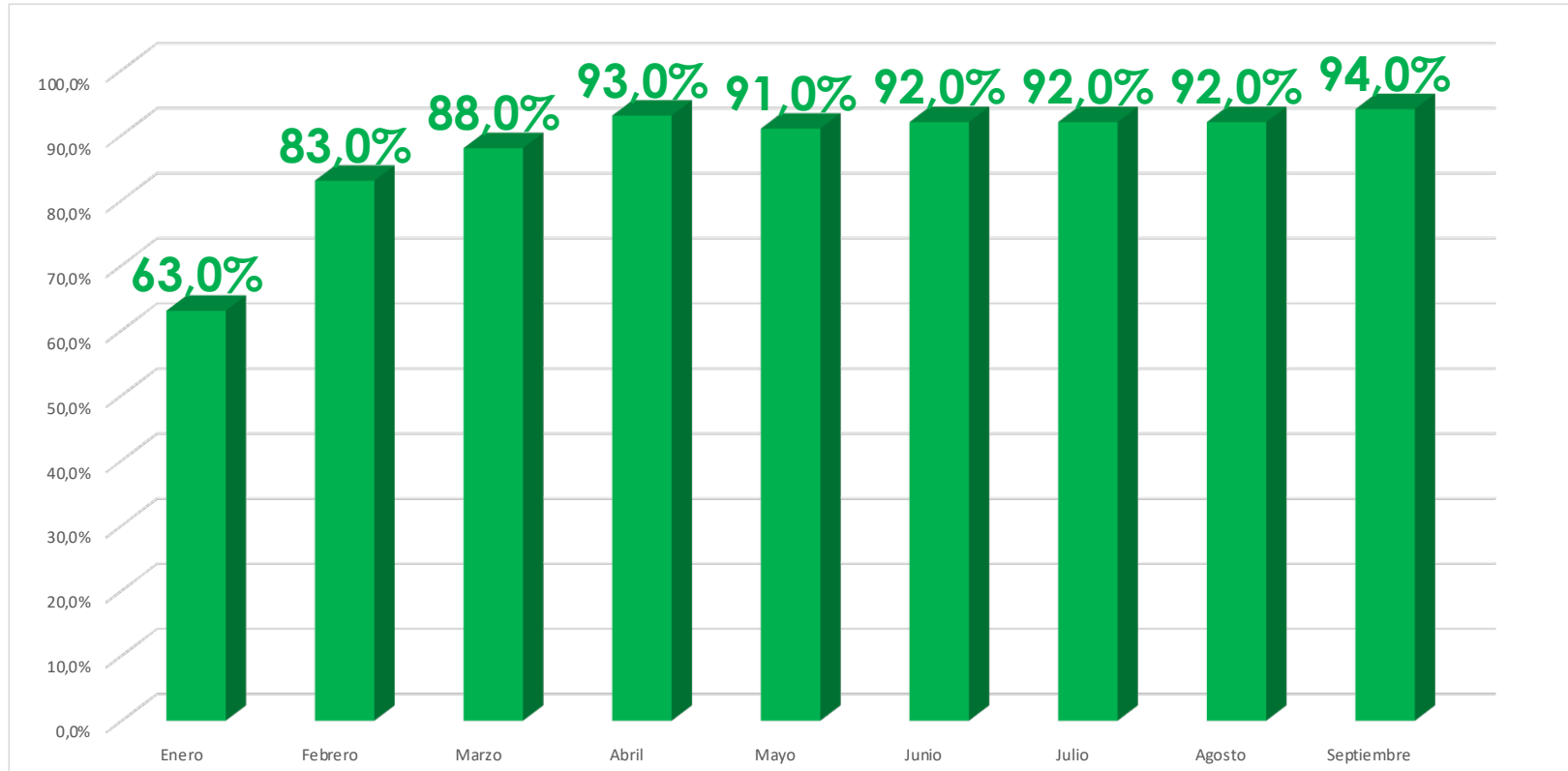
Total
interacciones **8.066**

Canal Telefónico



Total
interacciones **9.024**

Canal Telefónico



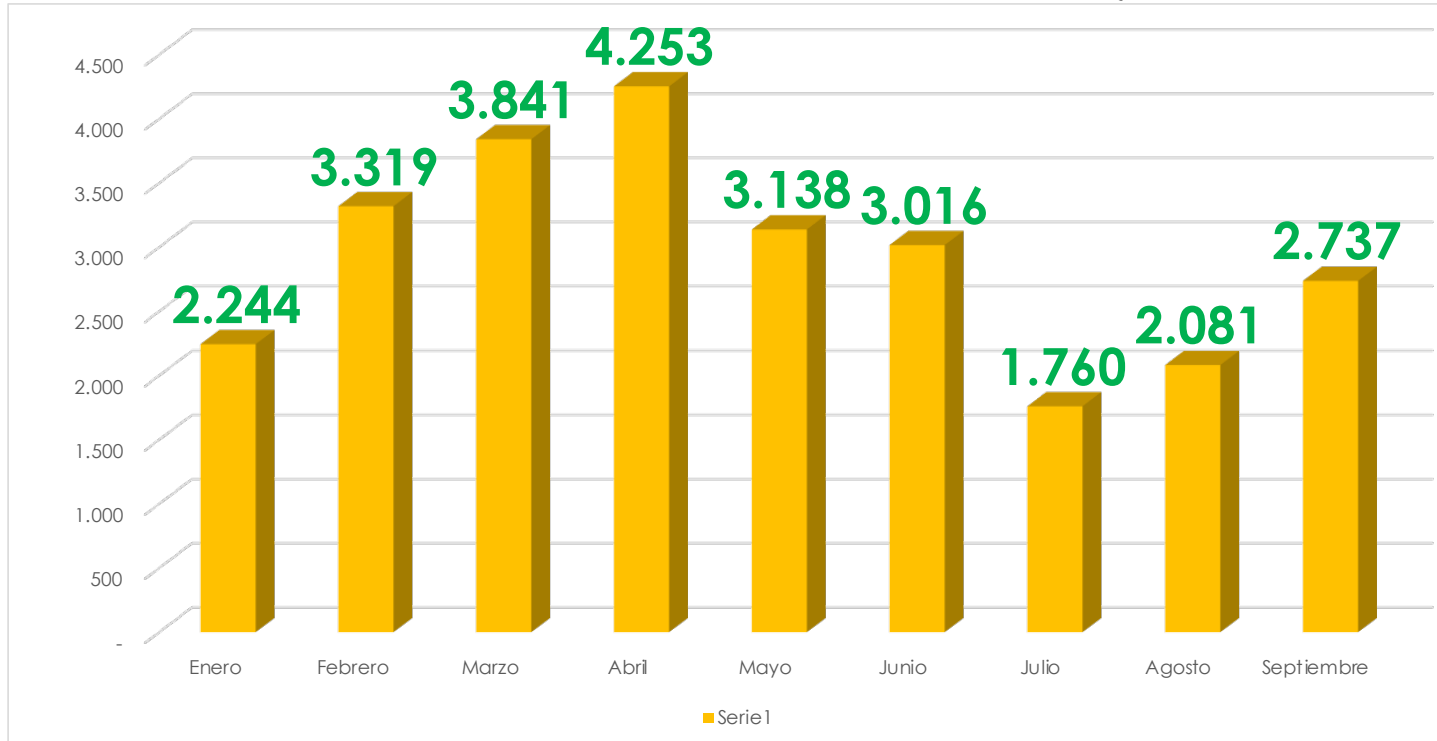
Mes	Entrantes	Atendidas
Enero	1.102	691
Febrero	1.105	918
Marzo	1.112	979
Abril	754	702
Mayo	1.314	1.197
Junio	1.089	1.007
Julio	1.437	1.318
Agosto	1.336	1.232
Septiembre	1.043	980

Indicador

Llamadas atendidas
Llamadas Entrantes

Canal Virtual

Radicador WEB y correos: contáctenos
y notificaciones judiciales



- Consulta plataforma AnnA Minería
- Respuestas a Autos
- Solicitud de copias expedientes mineros
- Solicitud de información RUCOM
- Radicación de Regalías
- Radicación de pólizas mineras
- Solicitud de información títulos mineros
- Radicación PTO
- Solicitud de estados de trámite
- Información GENESIS

Total
interacciones **26.389**

Consolidado 2023


9.024

Canal
Telefónico

Enero: 691
Febrero: 918
Marzo: 979
Abril: 702
Mayo: 1.197
Junio: 1.007
Julio: 1.318
Agosto: 1.232
Septiembre: 980


8.066

Canal
Presencial

Enero: 303
Febrero: 686
Marzo: 1.116
Abril: 999
Mayo: 1.131
Junio: 844
Julio: 929
Agosto: 1.087
Septiembre: 971

26.389

Canal
Virtual

Enero: 2.244
Febrero: 3.319
Marzo: 3.841
Abril: 4.253
Mayo: 3.138
Junio: 3.016
Julio: 1.760
Agosto: 2.081
Septiembre: 2.737

Total 43.479
interacciones

III Trimestre 2023

Percepción y satisfacción

97,41%

Satisfacción
De usuario

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

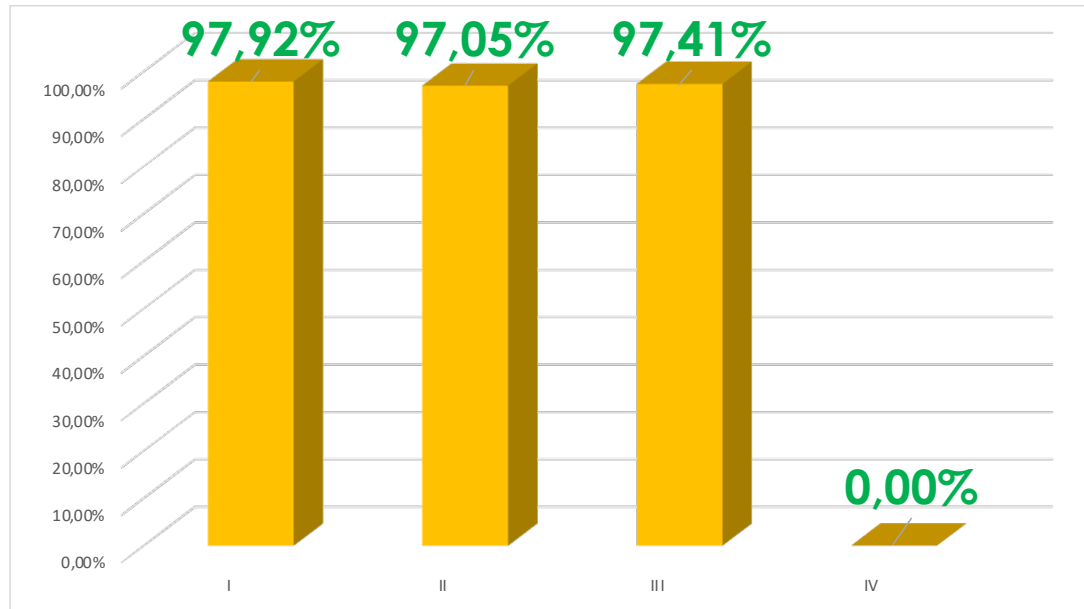
96,53%

Percepción
De usuario

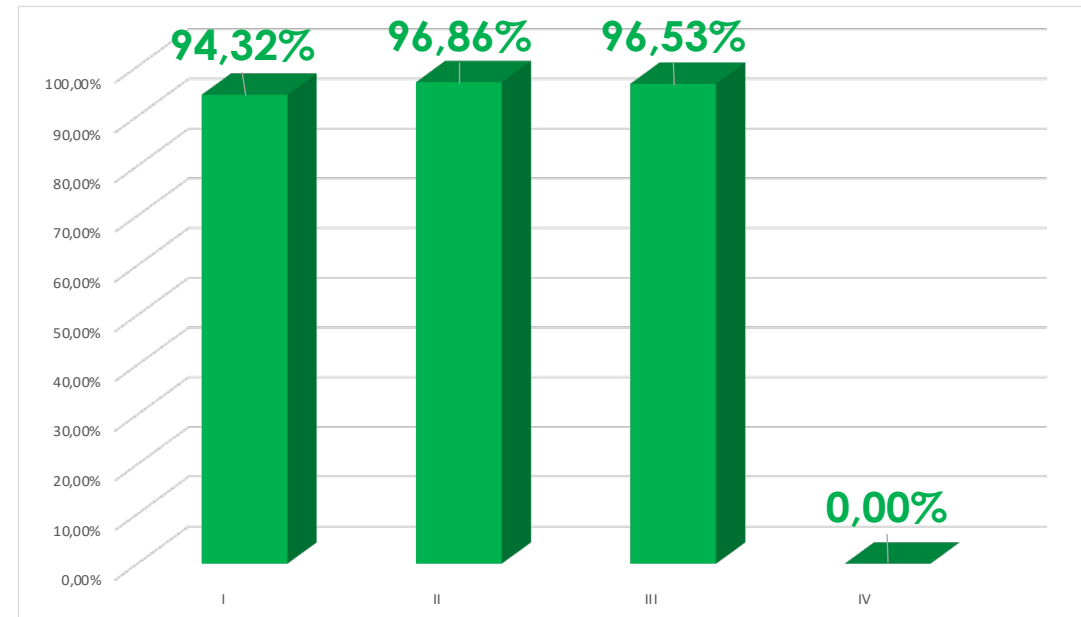
Busca identificar entre los diferentes grupos de interés la percepción que tienen de la imagen de la Entidad

I, II y III Trimestre 2023

Satisfacción



Percepción



Julio

Percepción, Satisfacción y Confianza

96,67%



Satisfacción De usuario

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

95,20%



Percepción De usuario

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

En
construcción



Confianza

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

Análisis de la Satisfacción

El **96,67%** de los usuarios que calificaron la encuesta de satisfacción en julio, escogen “muy satisfecho” a la hora de medir la experiencia. El % de satisfacción **disminuyó 0,01** puntos con respecto al mes anterior.

El canal presencial tiene un 98,74 % de satisfacción de usuario. El % de satisfacción, **disminuyó 0,75** puntos con respecto al mes anterior.

El canal telefónico tiene un 94,77% de satisfacción de usuario. El % de satisfacción **augmentó 1,1** puntos con respecto al mes anterior.

El 38% de los usuarios que fueron atendidos en el canal telefónico de la agencia en julio, califican la encuesta de satisfacción. **Aumentó en un 9%** la cantidad de usuarios que califican con respecto al mes anterior.

El 49% de los usuarios que fueron atendidos en el canal presencial de la agencia en julio, califican la encuesta de satisfacción. **Aumentó en un 12%** la cantidad de usuarios que califican con respecto al mes anterior.

El 97,74% de los usuarios manifiestan que su inquietud fue solucionada en primer contacto en el presencial. **Se disminuyó en un 0,4%** la cantidad de usuarios que valoran que su requerimiento fue atendido en primer contacto.

El 90,2% considera muy fácil el contacto con nuestro canal telefónico. **Se aumentó en un 5,0%** la cantidad de usuarios que manifiestan facilidad en la comunicación con este canal, ya que valoran que su requerimiento fue atendido en primer contacto.

Análisis de la Percepción

El **95,20%** de los usuarios que calificaron la encuesta de percepción en julio, 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 % de percepción **disminuyó en un 0,57** puntos con respecto al mes anterior.

El canal presencial tiene una percepción del 99,13 %. El % de percepción en este canal **aumentó 0,72** puntos con respecto al mes anterior.

El canal telefónico tiene una percepción del 91,40%. El % de percepción en este canal **disminuyó 1,09** puntos con respecto al mes anterior.

El 49% de los usuarios que fueron atendidos en el canal presencial de la agencia en julio, califican la percepción. **Aumentó en un 12%** la cantidad de usuarios que califican con respecto al mes anterior.

El 36% de los usuarios que fueron atendidos en el canal telefónico de la agencia en julio, califican la percepción. **Aumentó en un 8%** la cantidad de usuarios que califican con respecto al mes anterior.

El 41,7% del total promedio de usuarios atendidos en canales, califica la percepción, **aumentó en 9,2%** en relación con el mes anterior y se continúan los esfuerzos para subir las calificaciones con la implementación de la encuesta a viva voz.

Agosto

Percepción, Satisfacción y Confianza

97,38%



Satisfacción De usuario

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

96,28%



Percepción De usuario

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

91,65%



Confianza

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

Análisis de la Satisfacción

El **97,38%** de los usuarios que calificaron la encuesta de satisfacción en agosto, escogen “muy satisfecho” a la hora de medir la experiencia. El % de satisfacción **aumentó 0,71** puntos con respecto al mes anterior.

El canal presencial tiene un 97,41 % de satisfacción de usuario. El % de satisfacción, **disminuyó 1,33** puntos con respecto al mes anterior.

El canal telefónico tiene un 97,33% de satisfacción de usuario. El % de satisfacción **aumentó 2,5** puntos respecto al mes anterior.

El 49% de los usuarios que fueron atendidos en el canal telefónico de la agencia en agosto, califican la encuesta de satisfacción. **Aumentó en un 11%** la cantidad de usuarios que califican con respecto al mes anterior.

El 88% de los usuarios que fueron atendidos en el canal presencial de la agencia en agosto, califican la encuesta de satisfacción. **Aumentó en un 39%** la cantidad de usuarios que califican con respecto al mes anterior.

El 91,80% de los usuarios manifiestan que su inquietud fue solucionada en primer contacto en el presencial. **Se disminuyó en un 5,9%** la cantidad de usuarios que valoran que su requerimiento fue atendido en primer contacto.

El 91,2% considera muy fácil el contacto con nuestro canal telefónico. **Se aumentó en un 1,0%** la cantidad de usuarios que manifiestan facilidad en la comunicación con este canal, ya que valoran que su requerimiento fue atendido en primer contacto.

Análisis de la Percepción

El **96,28%** de los usuarios que calificaron la encuesta de percepción en agosto, 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 % de percepción **augmentó en un 1,08** puntos con respecto al mes anterior.

El canal presencial tiene una percepción del 97,78 %. El % de percepción en este canal **disminuyó 1,35** puntos con respecto al mes anterior.

El canal telefónico tiene una percepción del 93,95%. El % de percepción en este canal **augmentó 1,55** puntos con respecto al mes anterior.

El 87% de los usuarios que fueron atendidos en el canal presencial de la agencia en agosto, califican la percepción. **Aumentó en un 38%** la cantidad de usuarios que califican con respecto al mes anterior.

El 49% de los usuarios que fueron atendidos en el canal telefónico de la agencia en agosto, califican la percepción. **Aumentó en un 13%** la cantidad de usuarios que califican con respecto al mes anterior.

El 35,4% del total promedio de usuarios atendidos en canales, califica la percepción, **disminuyó en 6,3%** en relación con el mes anterior y se continúan los esfuerzos para subir las calificaciones con la implementación de la encuesta a viva voz.

Análisis de la Confianza

El **91,65%** 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 primera medición está por encima del 90%.

El canal presencial tiene una confianza del 96,41 %.

El canal telefónico tiene una confianza del 84,26%. El % de confianza en este canal se ve afectado por temas puntuales como la notificación relacionada con Rucom y por altos tiempos de respuesta de comunicaciones.

El 87% de los usuarios que fueron atendidos en el canal presencial de la agencia en agosto, califican la confianza.

El 49% de los usuarios que fueron atendidos en el canal telefónico de la agencia en agosto, califican la confianza.

El 35% del total promedio de usuarios atendidos en canales, califica la confianza. Se trabajará en el mes de septiembre (segundo mes de medición de este indicador) en aumentar la muestra, especialmente en el canal telefónico.

Nota: Este indicador busca medir la confianza de los usuarios en la entidad, respecto a los tramites y no a la atención en el canal donde se toma la encuesta.

Septiembre

Percepción, Satisfacción y Confianza

98,19%



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.

98,40%



Confianza

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

Análisis de la Satisfacción

El **98,19%** de los usuarios que calificaron la encuesta de satisfacción en septiembre, escogen “muy satisfecho” a la hora de medir la experiencia. El % de satisfacción **augmentó 0,81** puntos con respecto al mes anterior.

El canal presencial tiene un 97,49 % de satisfacción de usuario. El % de satisfacción, **se mantiene** con respecto al mes anterior.

El canal telefónico tiene un 97,51% de satisfacción de usuario. El % de satisfacción **augmentó 2** puntos respecto al mes anterior.

El 45% de los usuarios que fueron atendidos en el canal telefónico de la agencia en septiembre, califican la encuesta de satisfacción. Bajó un 4% la cantidad de usuarios que califican con respecto al mes anterior.

El 97% de los usuarios que fueron atendidos en el canal presencial de la agencia en septiembre, califican la encuesta de satisfacción. **Aumentó en un 9%** la cantidad de usuarios que califican con respecto al mes anterior.

Análisis de la Percepción

El **98,12%** de los usuarios que calificaron la encuesta de percepción en septiembre, 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 % de percepción **augmentó en un 1,84** puntos con respecto al mes anterior.

El canal presencial tiene una percepción del 97,94 %. El % de percepción en este canal **se mantiene** con respecto al mes anterior.

El canal telefónico tiene una percepción del 99,77%. El % de percepción en este canal **augmentó 5,82** puntos con respecto al mes anterior.

El 97% de los usuarios que fueron atendidos en el canal presencial de la agencia en septiembre, califican la percepción. **Aumentó en un 10 puntos** la cantidad de usuarios que califican con respecto al mes anterior.

El 47% de los usuarios que fueron atendidos en el canal telefónico de la agencia en septiembre, califican la percepción. **Bajó en 2 puntos** la cantidad de usuarios que califican con respecto al mes anterior.

El 29% del total promedio de usuarios atendidos en canales, califica la percepción, **disminuyó en 6 puntos** en relación con el mes anterior y se continúan los esfuerzos para subir las calificaciones con la implementación de la encuesta a viva voz.

Análisis de la Confianza

El **94,80%** 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 segunda medición está por encima del 90% y **augmentó 3** puntos con respecto al mes anterior.

El canal presencial tiene una confianza del 96,29 %. Se mantiene con respecto al mes anterior.

El canal telefónico tiene una confianza del 91,63%. **Aumentó 7** puntos con respecto al mes anterior.

El 97% de los usuarios que fueron atendidos en el canal presencial de la agencia en septiembre, califican la confianza.

El 45% de los usuarios que fueron atendidos en el canal telefónico de la agencia en septiembre, califican la confianza.

El 29% del total promedio de usuarios atendidos en canales, califica la confianza. Se trabajará en el mes de Octubre (tercer mes de medición de este indicador) en aumentar la muestra, especialmente en el canal telefónico.

Nota: Este indicador busca medir la confianza de los usuarios en la entidad, respecto a los tramites y no a la atención en el canal donde se toma la encuesta.

Entregas De valor

GAPCC

- Avances
- Desarrollos
- Mejoras

Entregas de Valor

Julio

1. Registramos uno de los niveles de servicio mas altos del año, terminando en 92%. Esto debido a que Julio fue el mes de mayor volumen de llamadas registradas en el año ya que de 1437 llamadas que ingresaron logramos atender 1318
2. Apoyados con el equipo de regalías a cargo del proceso de evaluación de RUCOM se soluciono de manera inmediata las consultas específicas de cada uno de los usuarios que presentaron requerimientos en el proceso, mitigando las PQRS de esa área.
3. En sinergia con el equipo de regalías a cargo del proceso de VUCE se oriento con las consultas específicas de cada uno de los usuarios que presentaron solicitudes, mitigando las PQRS de esa área.
4. Realizamos el seguimiento a los radicados reportados por nuestro equipo para las solicitudes de PQRS con los enlaces de cada área, evidenciando disminución en los requerimientos del canal y mejora significativamente la respuesta de las áreas brindando así una mejor satisfacción del usuario.
5. El día cuatro de julio, se efectuó reunión con el equipo de Atención Presencial, a fin de entregar directriz para que fueran remitidas a la sede central todos los soportes de notificaciones personales y de conversiones a Propuesta de Contrato de Concesión Diferencial efectuados desde el 1 de julio del 2020 hasta el 30 de junio del 2023, con el fin de entregar la documentación al Grupo de Gestión Notificaciones al Grupo de Contratación Minera, para que se genere el archivo correspondiente de dichos documentos en el expediente digital según como corresponda.

Entregas de Valor

Julio

6. Se efectúa sesión virtual con el equipo de Atención Presencial, para dar a conocer la importancia del registro de todas las atenciones efectuadas a través del formulario de forms habilitado para tal fin, así mismo, en aras de hacer seguimiento diario se crea grupo interno a través de whatsapp, para que al finalizar la jornada cada colaborador de los 12 puntos de atención en las regiones, reporte el número de atenciones efectuadas y el número de encuestas de satisfacción aplicadas a los usuarios, para cruzar los datos con el registro del sistema y poder corroborar que se esté ingresando la totalidad de los usuarios atendidos diariamente.

7. Se efectuó mesa de trabajo con dos colaboradores del Grupo de Gestión del Talento Humano el día 06 de julio, para dar a conocer las obligaciones que desempeñan los contratistas de los Canales de Atención Virtual, Telefónico y Virtual, y que con dicha información puedan ser programadas actividades en el marco de Seguridad y Salud en el Trabajo para los colaboradores del equipo por parte del GGTH.

8. El pasado 14 de julio, se llevó a cabo reunión con el equipo de Atención Presencial, para dar a conocer el enfoque y las estrategias que se quieren lograr en el segundo semestre del año 2023 para este canal de atención al usuario, se hizo una presentación de cada colaborador del equipo teniendo en cuenta nuevas contrataciones que se llevaron a cabo en el transcurso del mes de junio y julio.

9. Mesa de trabajo con funcionarios de la Vicepresidencia de Contratación y Titulación, el Grupo de Catastro Minero, el Grupo de Legalización Minera y la Oficina de Tecnología e Información, en aras de articular procedimientos en relación al certificado de estado de trámite y que se adopten las medidas necesarias para habilitar nuevamente este certificado y facilitar los procesos de cara a la ciudadanía.

Entregas de Valor

Julio

10. Se estableció Plan Padrino en donde los contratistas del PAR Valledupar e Ibagué, brindan capacitación, acompañamiento y seguimiento a los nuevos colaboradores del PAR Cartagena y Cúcuta, en búsqueda de garantizar una atención óptima y oportuna a los usuarios que se acercan a este punto de atención.

11. Los días 28 y 29 de julio, la Agencia Nacional de Minería participó activamente en el Festival “Juntémonos para Tejer lo Público” en el municipio de Ataco Tolima, conforme a la convocatoria efectuada por Función Pública, para acercar a las entidades a regiones apartadas del país, en donde colaboradores de los equipos de Atención Presencial y Telefónico del GAPCC, del Grupo de Fomento y de la Vicepresidencia de Contratación y Titulación, entregaron asesoría, asistencia técnica y jurídica, con un total de 105 interacciones en su mayoría a mineros de subsistencia de la región interesados en obtener información del programa Génesis, como se evidencia a continuación:



Entregas de Valor

Julio



El **Departamento Administrativo de la Función Pública**, inauguró el pasado viernes 28 de julio el evento “**Juntémonos, el festival para tejer lo público**” en Ataco (Tolima), un encuentro que duró dos días y que reunió a 50 entidades en una oferta de servicios que se concentró en el Parque Principal y en el Palacio Municipal.

La Agencia Nacional de Minería fue invitada a este importante festival, donde el Grupo de Atención, Participación ciudadana y Comunicaciones estuvo presente con 5 colaboradores, apoyando y brindando servicios a nuestra comunidad, usuarios y grupos de interés. También contamos con el apoyo de 2 expertos de los grupos de Legalización Minera y Fomento de la ANM. En total contamos con la presencia de 7 personas como equipo para atender diligente y oportunamente el desarrollo del festival en materia de minería para la vida.



Entregas de Valor

Julio

Servicios de la ANM en la Feria de Servicio al Ciudadano “Juntémonos”



En el festival se prestaron servicios de:

- Asistencia técnica y jurídica
- Sistema de Gestión Minera ANNA Minería
- Estado de trámites y solicitudes
- Procesos de formalización minera
- Consulta de expedientes mineros
- RUCOM y Génesis
- Capacitación de Formalización Minera en articulación con el ministerio de Minas y Energía
- Escucha activa y entrevistas a nuestros grupos de interés
- Participación y Rendición de Cuentas en Live de la emisora del municipio
- Entrevista al Alcalde Miller Aldana Castro
- Entrevista con el personero de ataco, líderes étnicos, afros, entre otros

Evidencias
“Juntémonos”
Servicios a nuestros usuarios
Informe Feria de Servicio al Ciudadano



Julio



Entregas de Valor

Julio

Evidencias

“Juntémonos”

Servicios a nuestros usuarios
Informe Feria de Servicio al Ciudadano



PRIMER DÍA - JUNTÉMONOS ATACÓ ANM

Usuarios registrados 24
Interacciones atendidas 52

Consultas y solicitudes 46
ARE 2
Anna 2
Autorización temporal 1
Felicitaciones 1

El trámite más recurrente en registro es Génesis

Percepción 4.13/5.00
Satisfacción 4.94/5.00
Confianza 4.00/5.00

SEGUNDO DÍA - JUNTÉMONOS ATACÓ ANM

Usuarios registrados 55
Interacciones atendidas 106

Consultas y solicitudes 99
ARE 3
Anna 2
Autorización temporal 1
Felicitaciones 1

El trámite más recurrente en registro es Génesis

Percepción 4.24/5.00
Satisfacción 4.78/5.00
Confianza 4.24/5.00

Evidencias

“Juntémonos”

Entrevista de la ANM para el Alcalde de Ataco Tolima
Miller Aldana Castro



“Juntémonos”

Publicación de actividad en Redes Sociales ANM



Julio

< #festivaljuntémonos

Agencia Nacional de Minería • 5 días •

La ANM estará presente este 28 y 29 de julio, junto a Departamento Administrativo de la Función Pública, en Ataco, Tolima, en el #FestivalJuntémonos para tejer lo público.

No faltes, tendremos espacios de atención al usuario y participación ciudadana dirigidos al sector ¡Te esperamos!

< Publicación de Agencia Nacional...

Agencia Nacional de Minería • 4 días •

En el día 1 del #FestivalJuntémonos, para tejer lo público en Ataco (Tolima), brindamos atención a mineros ancestrales, artesanales y mujeres barequeras. Además, se orientó a los usuarios de minería de subsistencia en el programa Génesis, áreas libres, AnnA Minería, entre otros.

8 Me gusta 1 comentario 1 vez compartido

Me gusta Comentar Compartir

< Publicación de Agencia Nacional...

Agencia Nacional de Minería • 2 días •

Finalizamos con éxito la participación en el segundo día del #FestivalJuntémonos, para tejer lo público en Ataco (Tolima), en el cual pudimos brindar orientación a los usuarios sobre minería de subsistencia (Génesis), ley 2250, áreas libres, AnnA Minería, entre otras inquietudes.

20 Me gusta 1 vez compartido

Me gusta Comentar Compartir

AgenciaNaldeMinería reposted

Función Pública • @DAFP_COLOMBIA

La @ANMColombia está en el Festival #Juntémonos en Ataco (Tolima) brindando información y atendiendo solicitudes sobre títulos mineros y minería de subsistencia, entre otros.

AgenciaNaldeMinería • @ANMColombia

En el día 1 del #FestivalJuntémonos, para tejer lo público en Ataco (Tolima), brindamos atención a mineros ancestrales, artesanales y mujeres barequeras. Además, se orientó a los usuarios de minería de subsistencia en el programa Génesis, áreas libres, AnnA Minería, entre otros.

Función Pública y 2 más

4:17 p.m. · 28/07/23 desde Earth · 1.947 visualizaciones

4 Reposts 2 Citas 14 Me gusta

AgenciaNaldeMinería • @ANMColombia

Finalizamos con éxito la participación en el segundo día del #FestivalJuntémonos, para tejer lo público en Ataco (Tolima), en el cual pudimos brindar orientación a los usuarios sobre minería de subsistencia (Génesis), ley 2250, áreas libres, AnnA Minería, entre otras inquietudes.

Función Pública y 2 más

8:10 p.m. · 29/07/23 desde Earth · 557 visualizaciones

1 Repost 11 Me gusta

Facebook

Twitter

Entregas de Valor

Agosto

1. En el canal Telefónico, para Agosto se mantiene el 92% del nivel servicio para el canal, a pesar de que seguimos teniendo un volumen alto de llamadas.
2. El equipo de Regalías, Vuce, Rucom y Génesis realiza capacitación a los asesores del canal sobre el manejo interior que se le da a estos tramites, para que así se pueda orientar a los usuarios con tiempos de respuesta y/o requerimientos particulares y específicos de dichos procesos.
3. Se obtiene usuario de consulta para la plataforma RUCOM, lo cual permitirá consultar el histórico de los usuarios, minimizando las consultas diarias que se realizan a esta dependencia.
4. Se establece ruta de apoyo y enlaces de cada mineral para el asesoramiento de requerimientos específicos de un usuario en VUCE, con el fin de mitigar el formulario web para la dependencia.
5. Se realizo seguimiento a los radicados reportados por nuestro equipo para las solicitudes de PQRS con los enlaces de cada área, evidenciando que ha disminuido los requerimientos del canal y se ha mejorado significativamente la respuesta de las áreas brindando así una mejor satisfacción del usuario.
6. Al efectuar las encuestas de satisfacción a Viva voz, se logra evidenciar que los usuarios califican un poco mas bajo la Percepción y la confianza que tienen hacia los tramites que llevan con la entidad, ya que su mayor molestia es en el incumplimiento en los tiempos de respuesta.

Entregas de Valor

Agosto

7. En el canal virtual, se realizaron capacitaciones a los grupos de Seguridad y Salvamento Minero y Grupo de Proyectos de Interés Nacional de la Vicepresidencia de Seguimiento, Control y Seguridad Minera, relacionada con la gestión y funcionamiento del Sistema de Gestión Documental.
8. Visita al Punto de Atención Regional Nobsa: El Canal virtual del Grupo de Atención Participación Ciudadana y Comunicaciones visitó el Punto de Atención Regional Nobsa con el objetivo de resolver dudas sobre SGD, descongestionar las comunicaciones pendientes, capacitar en estándares de respuestas de cara al usuario y socialización de modelo de atención. Se cerraron en sitio mas de mil comunicaciones y se entregaron herramientas de gestión para seguir generando cierres eficientes de las comunicaciones pendientes.
9. Se realizaron mesas de trabajo con los enlaces del Despacho de la Vicepresidencia de Seguimiento Control y Seguridad Minera referente al avance de gestión de las comunicaciones pendientes y sin cierre en el Sistema de Gestión Documental.
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.
11. Se realizaron avances importantes en recolección de información para cierres masivos de comunicaciones pendientes que ya tuvieron una gestión técnica o que no requieren algún tipo de gestión.

Entregas de Valor

Agosto

12. Se realizaron pruebas del correo contacto@anm.gov.co con el fin de sincronizar las direcciones electrónicas de los colaboradores del equipo de radicación.
13. Se realizó la solicitud de requerimiento “Cierre Automático” para cerrar las comunicaciones que no requieren respuesta.
14. Se enviaron bases de datos a las diferentes áreas de las PQRS pendientes del mes de agosto, con el fin de que estas tengan un panorama de la gestión en cada uno de sus equipos de trabajo.
15. Se brindo soporte y apoyo sobre la funcionabilidad del Sistema de Gestión Documental a los diferentes colaboradores de la Entidad que requirieron apoyo para gestionar sus bandejas SGD.
16. 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.
17. A través del correo institucional de contáctenos se brindó la orientación a los diferentes funcionarios en la búsqueda de sus solicitudes para encontrar información sobre radicados con su respectiva documentación.
18. Se socializó el requerimiento de contar con un canal único de comunicaciones de salida con el equipo de la Oficina de Tecnología e Información.

Entregas de Valor

Agosto

19. En el Canal Presencial: 1: El día dos de agosto, se efectuó reunión con el equipo de Atención Presencial, para dar a conocer el documento denominado “Actividades que se realizan en los PARES”, en donde se aclararon dudas respecto a las funciones del equipo de atención presencial en cada uno de los puntos de atención habilitados a nivel nacional, así como aquellas actividades que no están permitidas.

20. Se efectuó reunión con los contratistas del PAR Cartagena y Cúcuta del GAPCC el día dos de agosto, a fin de entregar directriz para que fueran remitidas a la sede central todos los soportes de notificaciones personales y de conversiones a Propuesta de Contrato de Concesión Diferencial efectuados desde el 1 de julio del 2020 hasta el 30 de junio del 2023, con el fin de entregar la documentación al Grupo de Gestión Notificaciones al Grupo de Contratación Minera, para que se genere el archivo correspondiente de dichos documentos en el expediente digital según como corresponda.

21. Conforme a la programación mensual, se llevó a cabo reunión con el equipo de atención presencial el día 04 agosto, para dar el seguimiento a los indicadores del mes de julio del 2023 y establecer las metas para el mes de agosto.

22. Desde el Canal Presencial del GAPCC, se brindó acompañamiento a la VCT, para la jornada de orientación en trámites para formalización minera llevada a cabo los días 14 y 15 de agosto en la ciudad de Cali, en donde atendieron requerimientos de la ciudadanía en general que se acercó al evento.

Entregas de Valor

Agosto

23. Los días 22 y 23 de agosto, se llevó a cabo visita al PAR Nobsa, en donde se dio capacitación a las dos colaboradoras de GAPCC de este punto de atención en temas como RUCOM, GENESIS, VUCE, PCC y PPCD, escalamiento de radicados sin respuesta, buzón de sugerencias, ANNA minería, entre otros; así mismo, se realizó calibración para identificar la metodología de atención a los usuarios y de esta manera poder identificar acciones correctivas en pro del mejoramiento del servicio.

24. Desde el Canal Presencial del GAPCC, se brindó acompañamiento a la VCT, para la jornada de orientación en trámites para formalización minera llevada a cabo los días 30 y 31 de agosto en la ciudad de Montería, en donde atendieron requerimientos de la ciudadanía en general que se acercó al evento.

25. Dentro del marco de capacitación a los nuevos colaboradores del equipo de atención presencial, se estableció Plan Padrino en donde los contratistas del PAR Valledupar e Ibagué, brindan capacitación, acompañamiento y seguimiento a los nuevos colaboradores del PAR Cartagena y Cúcuta, en búsqueda de garantizar una atención óptima y oportuna a los usuarios que se acercan a este punto de atención.

26. Desde el Punto de Atención Bogotá se realizó acompañamiento en la primera jornada de Participación Ciudadana denominada “hablemos de”, que busca acercar a los usuarios externos a la entidad.

27. Se efectuó seguimiento semanal durante todo el mes de agosto 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 87,12% y logrando un incremento del 35.29% respecto al mes de julio.

Entregas de Valor

Agosto

Evidencias eventos y apoyos canal presencial



Montería



Nobsa



Cali

Entregas de Valor

Agosto

28. Lideramos y radicamos el proceso del Contrato canal telefónico para la renovación los servicios de soporte, actualización y mantenimiento, de la plataforma de telefonía que soporta las comunicaciones de voz en la ANM principalmente las relacionadas con la atención y orientación de los titulares mineros, los grupos de interés y la ciudadanía.

29. Lideramos y radicamos el proceso del Contrato Plan de Medios con el objetivo de prestar los servicios de diseño, desarrollo y ejecución de planes de medios requeridos para garantizar la participación ciudadana.

30. Lideramos el proceso de contrato Operador Logístico, cuyo objetivo es contratar la prestación de servicios como operador logístico, relacionados con la organización, administración, ejecución y demás acciones logísticas necesarias para la realización de aquellos eventos.

31. El pasado jueves 31 de agosto, se llevó a cabo la segunda jornada "Hablemos de" enfocada en temas relacionados a la Actualización PTO, el encuentro fue desarrollado en las instalaciones de la ANM, en la Torre 4 Piso 8, en el horario de 10:00 A.M a 12:00 M, tuvimos la oportunidad de tocar temáticas del interés ciudadano, donde contamos con la presencia de 10 usuarios y usuarias de nuestro punto de Atención de nuestra sede principal en Bogotá. También, estuvimos complacidos con el apoyo y la presencia de 4 expertos que hacen parte del Grupo de Evaluación de Estudios Técnicos, los expositores fueron: Fabio Antonio Gutierrez Camacho - Coordinador del Grupo Estudios Técnicos, Angela Viviana Valderrama Gomez - Figura Jurídica, Wilson Ferney Velez Giraldo - Expositor Geológico y Cesar Mauricio Vega Diaz - Ingeniero de Minas.

Segunda Jornada

“Hablemos de”

Actualización PTO



Entregas de Valor Canal Virtual

Septiembre

1. Se realizaron capacitaciones a los grupos: Regalías y Contraprestaciones Económicas y a los colaboradores que solicitaron apoyo para gestionar sus bandejas del Sistema de Gestión Documental.
2. Se realizó campaña interna informando el nuevo proceso y el nuevo canal de apoyo para las comunicaciones electrónicas: contacto@anm.gov.co.
3. Se llevó a cabo la respectiva retroalimentación del informe final de la auditoría recibida por Grupo de Control Interno, en donde se analizaron las respectivas acciones de mejora ty se plantearon las actividades para hacer frente a estas.
4. Se entregaron las evidencias de las actividades realizadas para hacer frente a los riesgos de gestión y de corrupción.
5. Se efectuó el seguimiento de las comunicaciones pendientes por gestionar en la Entidad referentes al mes vencido Agosto
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 Canal Virtual

Septiembre

7. ESe realizó revisión de bases de datos entregadas por la Oficina de Tecnología e Información para analizar las comunicaciones sin gestión en SGD para el posterior cierre masivo
8. Con el fin de realizar una mejora en el canal se modificó el proceso de radicación en el coreo contacto. Se realizaron pruebas del con el fin de sincronizar las direcciones electrónicas de los colaboradores del equipo de radicación.
9. A través del correo institucional contáctenos se brindó la orientación a los diferentes funcionarios en la búsqueda de sus solicitudes para encontrar información sobre radicados con su respectiva documentación.
10. Se socializó el requerimiento de contar con un canal único de comunicaciones de salida con el equipo de la Oficina de Tecnología e Información.
11. A través del correo institucional contáctenos se brindó la orientación a los diferentes funcionarios en la búsqueda de sus solicitudes para encontrar información sobre radicados con su respectiva documentación.
12. Se documentó la información para la creación de un video guiando a la ciudadanía para el buen uso del formulario PQRS presente en la página web.

Entregas de Valor Canal Telefónico

Septiembre

13. Para Septiembre subimos dos puntos en el indicador quedando en 94% el nivel servicio del canal Telefonico.
14. Con el manejo del usuario de consulta asignado al equipo para la plataforma RUCOM, el cual permite consultar el histórico de los usuarios, se esta logrando minimizar las consultas diarias que se realizan a esta dependencia, y mejorando la saturación de correos enviados al equipo de RUCOM.
15. Se realizo seguimiento a los radicados reportados por nuestro equipo para las solicitudes de PQRS con los enlaces de cada área, evidenciando que ha disminuido los requerimientos del canal y se ha mejorado significativamente la respuesta de las áreas brindando así una mejor satisfacción del usuario.
16. La atención empática y la orientación paso a paso en los tramites de las plataformas digitales de la entidad especialmente RUCOM y ANNA Minería, se a convertido en el mayor atributo de satisfacción con los usuarios,
17. Al llevar el respectivo seguimiento de calibración y calidad con el monitoreo de las llamadas a los asesores y en base a las capacitaciones recibidas se logra mas seguridad en la información y una orientación eficaz con los usuarios.
18. Se logra modificar la redacción de las preguntas de calificación de Percepción, Satisfacción y Confianza lo cual permitirá al usuario tener una mejor interpretación de las mismas.

Entregas de Valor Canal Presencial

Septiembre

19. El día 05 de septiembre, se llevó a cabo reunión con los contratistas del Canal Presencial a nivel nacional, donde se dieron a conocer los resultados de la gestión efectuada durante el mes de septiembre y se establecieron las metas a cumplir para el mes de septiembre.
20. Por parte del grupo de comunicaciones del GAPPC, se efectuó capacitación el día 07 de octubre al equipo del canal presencial sobre la Red de Corresponsales de la entidad, en donde se buscó dar a conocer pautas para la elaboración notas periodísticas, tomas de fotografía y video, entre otros, a fin de fortalecer los insumos que desde los PARES remiten los corresponsales y los cuales luego son publicados en los boletines de comunicación interna y externa de la entidad.
21. Se efectuó capacitación sobre el uso adecuado de los equipos quioscos en los Puntos de Atención, con el fin de que se ingrese a los computadores habilitados para consulta de expediente digital, con los usuarios permitidos, para consulta de los titulares, autorizados, apoderados o terceros según sea el caso
22. El día 15 de septiembre, 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.
23. Desde el Canal Presencial del GAPCC, se brindó acompañamiento a la VSC, para la jornada “Construyendo minería para la vida”, realizado el día 15 de septiembre en la ciudad de Cúcuta, donde se dio apoyo logístico y atención a nuestros grupos de interés.

Entregas de Valor Canal Presencial

Septiembre

24. Desde el Canal Presencial del GAPCC, se brindó acompañamiento a la VPF, para la jornada “Encuentro Minería a Otro Nivel”, realizado el día 20 de septiembre en la ciudad de Valledupar, donde se dio apoyo logístico y atención a nuestros grupos de interés.

25. Desde el Canal Presencial del GAPCC, se brindó acompañamiento a la VCT, para la jornada de orientación en trámites para formalización minera llevada a cabo los días 21 y 22 de septiembre en la ciudad de Ibagué, en donde atendieron requerimientos de la ciudadanía en general que se acercó al evento.

26. Desde el Canal Presencial del GAPCC, se brindó acompañamiento a la VSC y VCT, en la jornada de “Expo minería 2023”, realizada los días 21 y 22 de septiembre en la ciudad de Ubaté, en donde atendieron requerimientos de la ciudadanía en general que se acercó al evento.

27. Los días 22 y 23 de septiembre, la Agencia Nacional de Minería participó activamente en el Festival “Juntémonos para Tejer lo Público” en el municipio de Puerto Guzmán Putumayo, conforme a la convocatoria efectuada por Función Pública, para acercar a las entidades a regiones apartadas del país, en donde colaboradores del Grupo de Atención, Participación Ciudadana y Comunicaciones, del Grupo de Fomento, del Grupo de Legalización Minería y del Grupo de Regalías y Contraprestaciones Económicas, entregaron asesoría, asistencia técnica y jurídica, con un total de 122 interacciones en su mayoría a mineros de subsistencia de la región interesados en obtener información del programa Génesis.

Entregas de Valor Canal Presencial

Septiembre

28. Dentro del marco de capacitación a los nuevos colaboradores del equipo de atención presencial, se estableció Plan Padrino en donde los contratistas del PAR Nobsa, brindan capacitación, acompañamiento y seguimiento a la nueva contratista de este punto de atención, en búsqueda de garantizar una atención óptima y oportuna a los usuarios que se acercan a este punto de atención.

29. 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.

30. Se efectuó seguimiento semanal durante todo el mes de septiembre 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 97,11% y logrando un incremento del 9.99% respecto al mes de agosto, con un cumplimiento de más del 95%.

Entregas de Valor Canal Presencial

Septiembre

Evidencias eventos y apoyos canal presencial



Minería a otro nivel
Valledupar



Festival Juntémonos
Puerto Guzmán



Expo Minería Ubaté

Entregas de Valor

Septiembre

29. Se celebra el contrato cuyo objeto contractual es: “Contratar la prestación de servicios de transporte público terrestre automotor especial a todo costo dentro del territorio nacional, para el transporte del personal, colaboradores, materiales, equipos y comisiones conjuntas en las zonas de cobertura de la entidad y /o donde esta lo requiera”. bajo la modalidad de subasta inversa entre la ANM e INTELCOL SAS, se firma el día 2 de septiembre por una cuantía de \$490.586.000

El contrato se lleva a cabo previo al análisis jurídico, técnico y económico ejercido por el componente financiero y técnico de la institución.

30. Se gestiona y se ejecuta adición al contrato interadministrativo de Operador Logístico ANM-412-2023 celebrado entre la ANM y Plaza MAYOR S.A, bajo radicado N°: 20231400276583 Es así como para este año -2023- se prevé contar con un mayor aforo en el evento ´ ´rendición de cuentas´ ´ del mes de diciembre en razón a la multiplicidad de temas de interés y transversalidad de los mismos manejados en este evento, procurando generar una mayor cobertura y capacidad de servicio funcional y operacional por los agentes de la entidad y por la ciudadanía, dando a conocer toda aquella información, consulta, iniciativa, deliberación, decisión y control a la gestión pública.

Entregas de Valor



31. La Agencia Nacional de Minería participó nuevamente del encuentro “Juntémonos”, el festival para tejer lo público, realizado el pasado viernes 22 y sábado 23 de septiembre en el hermoso municipio de Puerto Guzmán Putumayo, a dónde llevamos nuestros servicios, en el marco de la feria de atención al usuario con la finalidad de atender a los diferentes grupos de interés, ofreciendo orientación para la inscripción al programa génesis, capacitación de formalización minera, entre otros, también fomentamos espacios de escucha activa y de participación ciudadana.

GRACIAS

