



Grupo de Atención, Participación Ciudadana y Comunicaciones

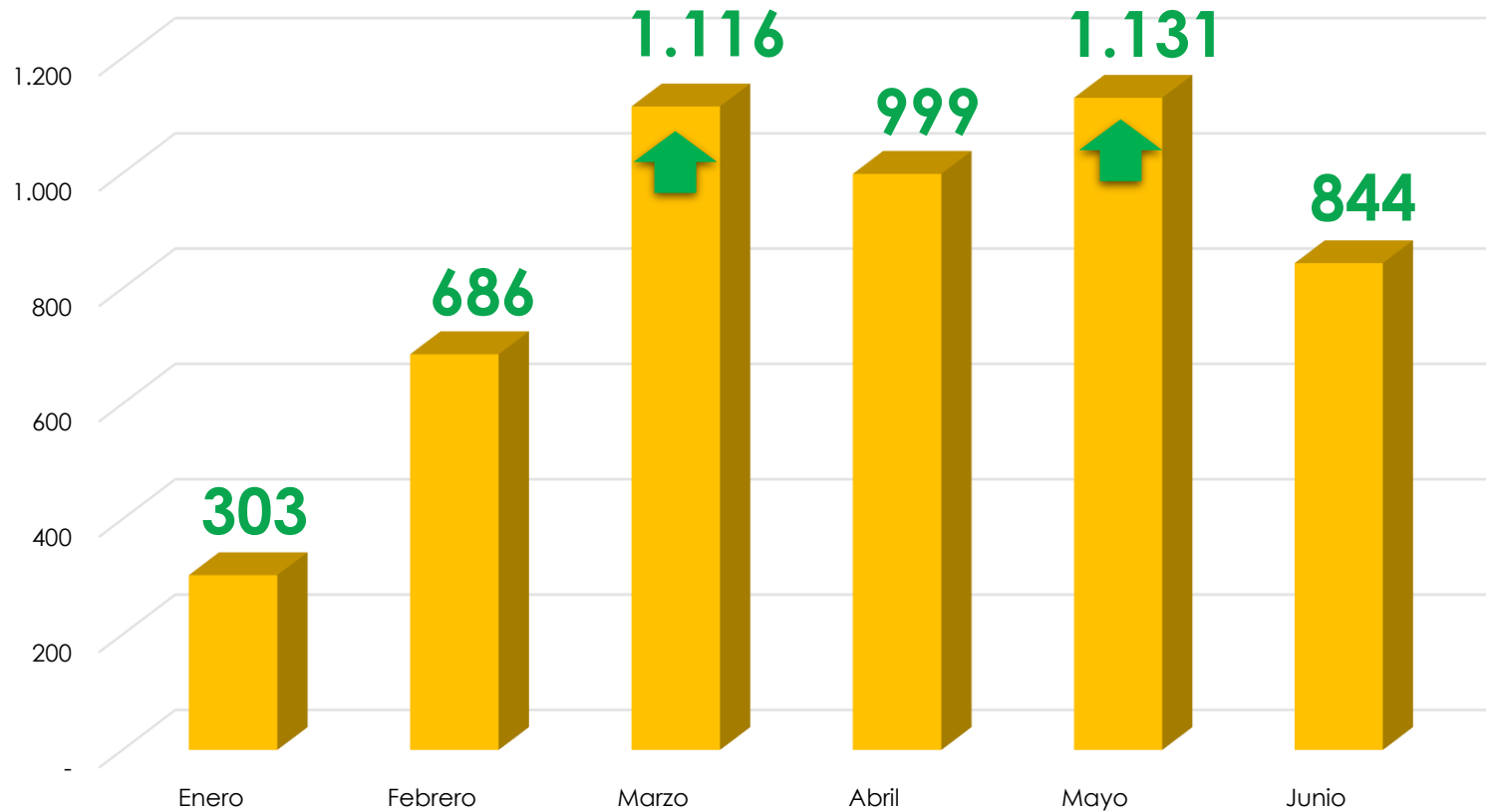
Informe de Servicio y Atención al Usuario / II Trimestre
Abril, Mayo y Junio 2023



**Comunidades
/usuarios
Canales
De atención**

**Presencial
Telefónico
Virtual**

Canal Presencial



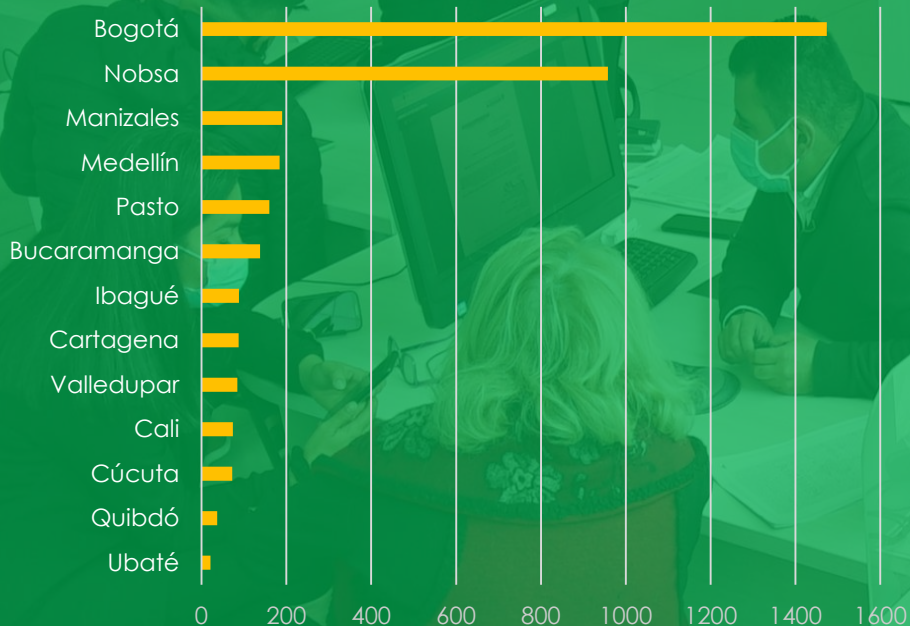
Total
interacciones **5.079**



Comunidades/usuarios

I y II trimestre:

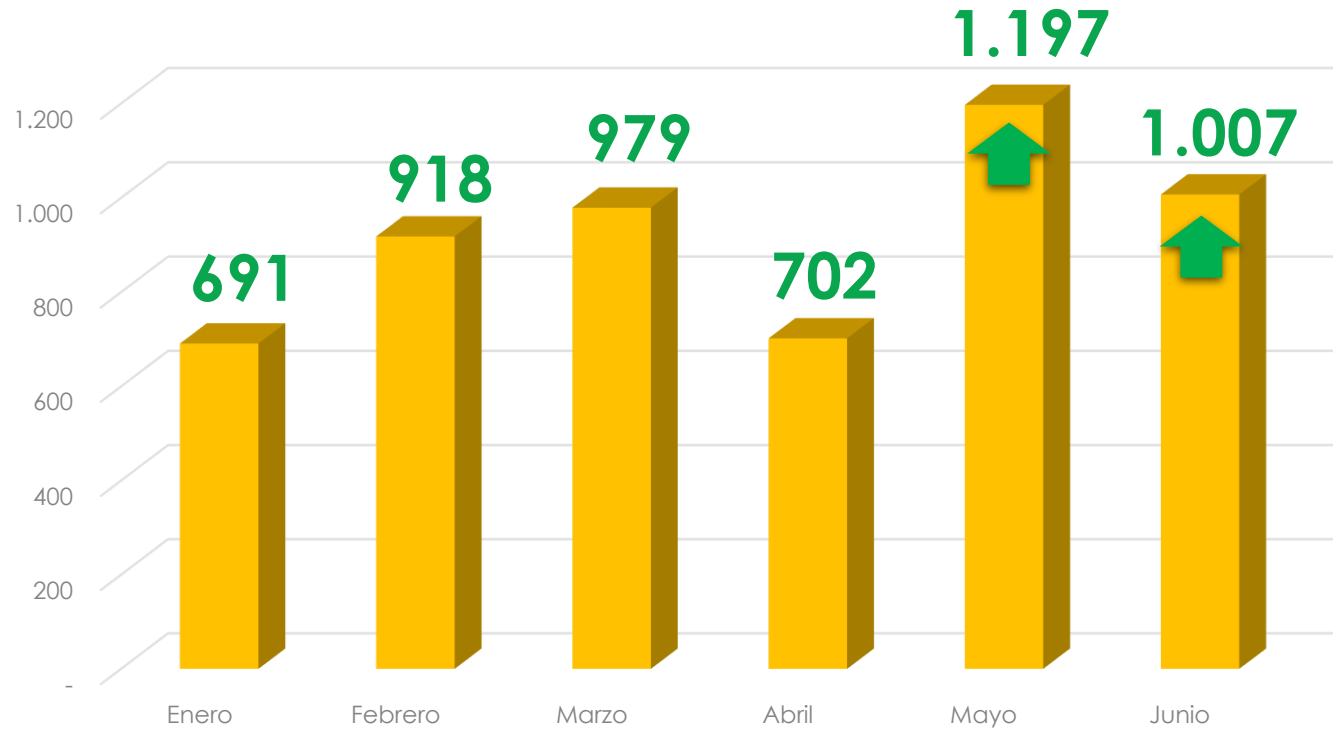
Comportamiento promedio en cantidad de atenciones en los PAR



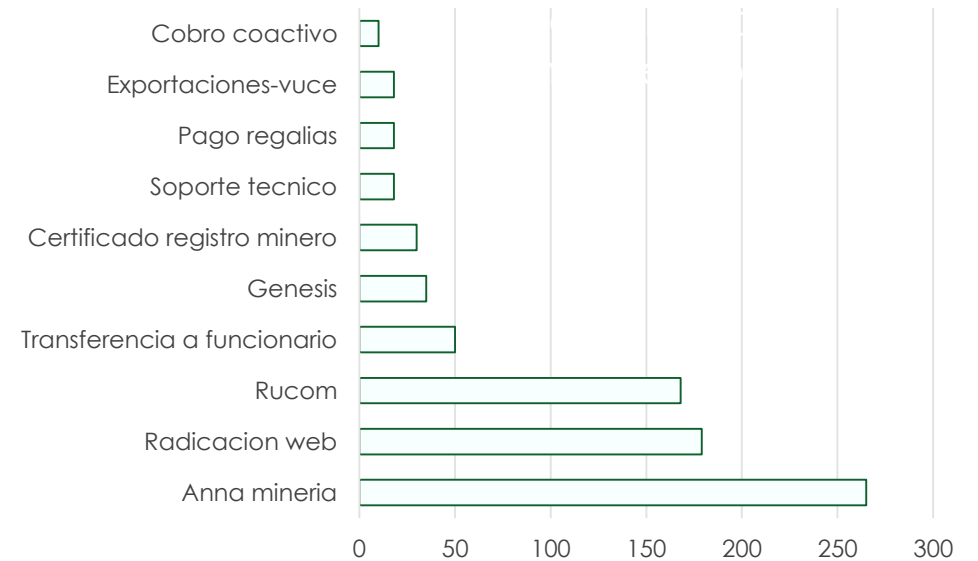
Bogotá	<ul style="list-style-type: none"> • Anna Minería (Soporte técnico) • Estado propuesta de contrato (Estado evaluación) • Consulta expediente minero • Consulta de radicados modificación de títulos 	Medellín	<ul style="list-style-type: none"> • Visor geográfico
Nobsa	<ul style="list-style-type: none"> • Anna Minería (Soporte técnico) 	B/manga	<ul style="list-style-type: none"> • Anna Minería (Soporte Técnico)
Cúcuta	<ul style="list-style-type: none"> • Consulta de radicados contrato de concesión 	Cali	<ul style="list-style-type: none"> • Estado propuesta de contrato (Estado evaluación)
Ibagué	<ul style="list-style-type: none"> • Estado recursos de reposición 	Valledupar	<ul style="list-style-type: none"> • Consulta de radicados prorrogas y cambio de modalidad.
Pasto	<ul style="list-style-type: none"> • Consulta expediente minero 	Quibdó	<ul style="list-style-type: none"> • Anna Minería (Soporte técnico)
Manizales	<ul style="list-style-type: none"> • Consulta de radicados prorrogas y cambio de modalidad. 	Cartagena	<ul style="list-style-type: none"> • Consulta de radicados modificación de títulos



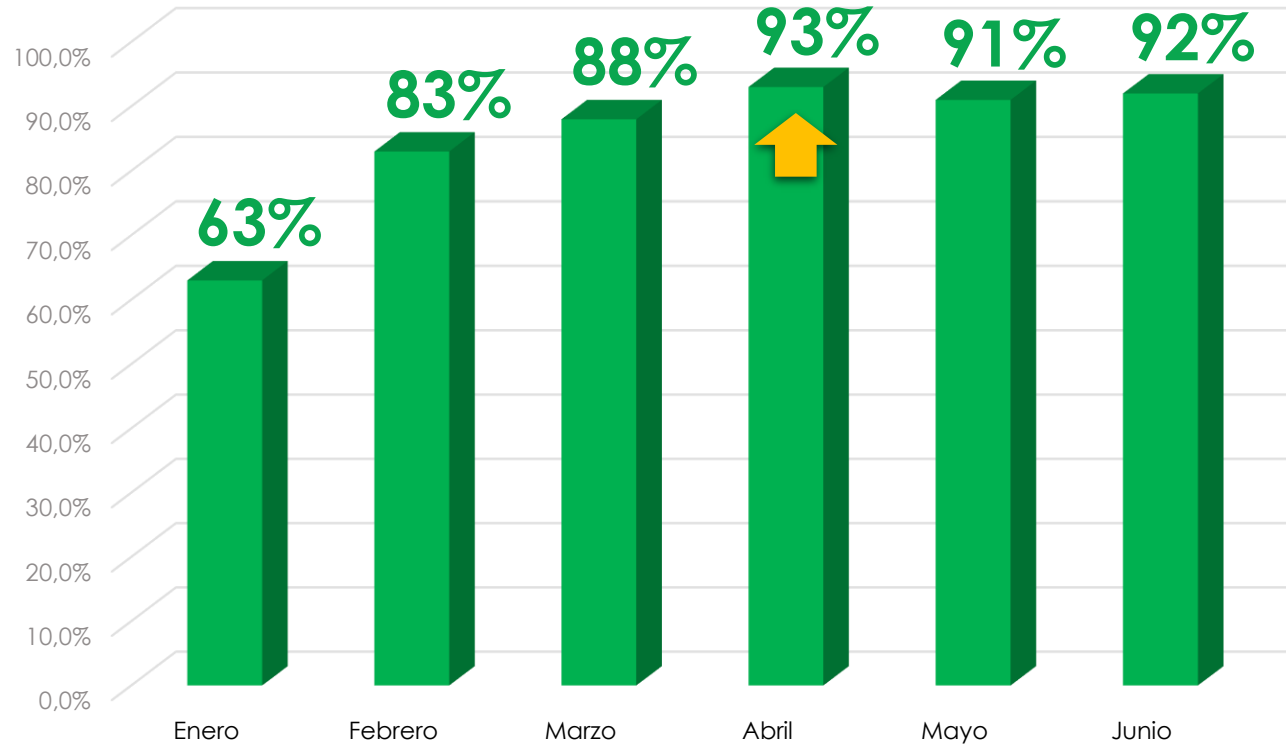
Canal Telefónico



Total
interacciones **5.494**



Canal Telefónico



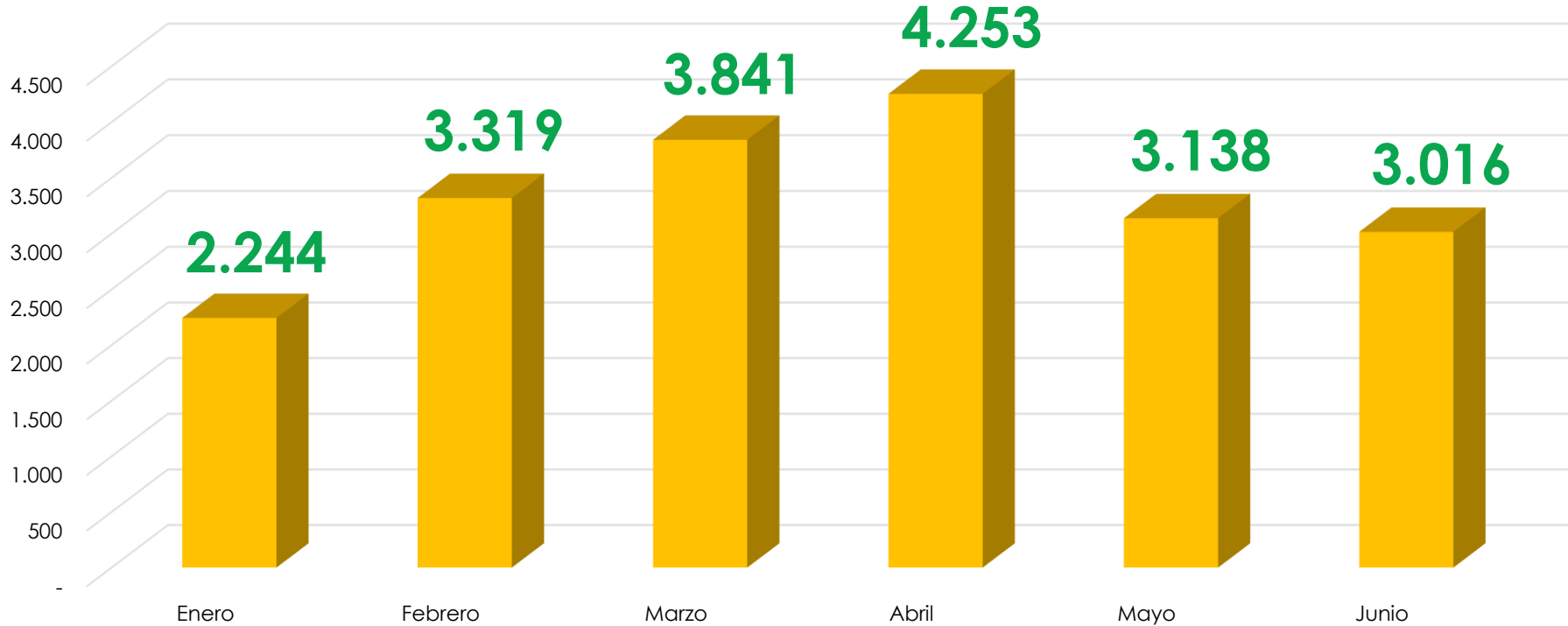
Mes	Entrantes	Atendidas
Enero	1.102	691
Febrero	1.105	918
Marzo	1.112	979
Abril	754	702
Mayo	1.314	1.197
Junio	1.089	1.007

Indicador

$\frac{\text{Llamadas atendidas}}{\text{Llamadas Entrantes}}$

Canal Virtual

Radicador WEB y correos: contáctenos
y notificaciones judiciales



Total
interacciones

19.811

Canal Virtual

Radicador WEB y correos: contáctenos
y notificaciones judiciales

TOP 10

Los temas mas consultados
en el canal virtual

- 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

Consolidado 2023

5.494

Canal
Telefónico

Enero: 691
Febrero: 918
Marzo: 979
Abril: 702
Mayo: 1.197
Junio: 1.007

5.079

Canal
Presencial

Enero: 303
Febrero: 686
Marzo: 1.116
Abril: 999
Mayo: 1.131
Junio: 844

19.811

Canal
Virtual

Enero: 2.244
Febrero: 3.319
Marzo: 3.841
Abril: 4.253
Mayo: 3.138
Junio: 3.016

Total **30.384**
interacciones

II Trimestre 2023

Percepción y satisfacción

97,05%

Satisfacción
De usuario

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

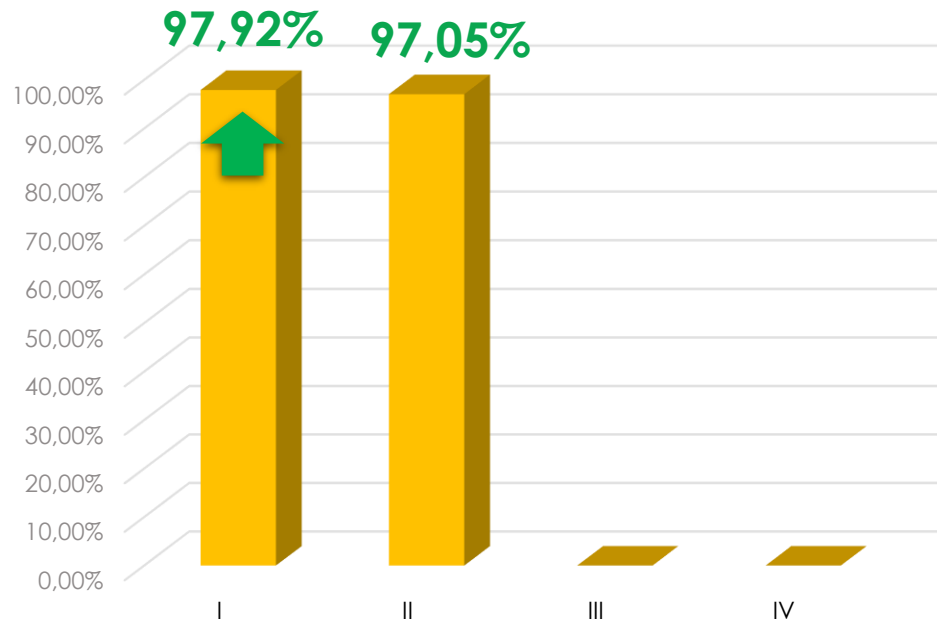
96,86%

Percepción
De usuario

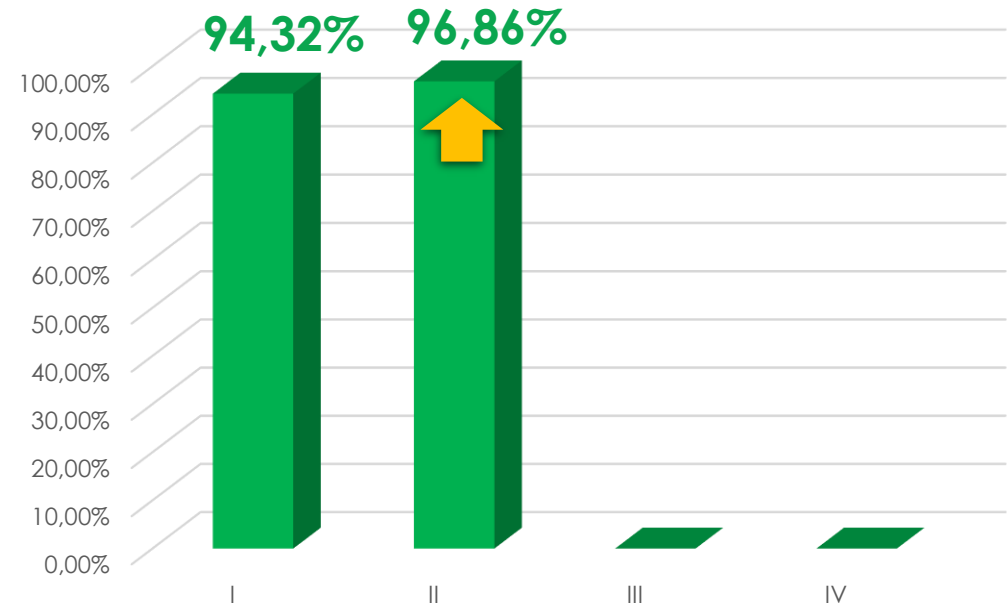
Busca identificar entre los diferentes grupos de interés la percepción que tienen de la imagen de la Entidad

I y II Trimestre 2023

Satisfacción



Percepción



Percepción y satisfacción

97,30%

Satisfacción
De usuario

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

97,46%

Percepción
De usuario

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

Análisis satisfacción

El **97,30** % de los usuarios que calificaron la encuesta de satisfacción en abril, escogen “muy satisfecho” a la hora de medir la experiencia. El % de satisfacción **disminuyó 0,46** puntos con respecto al mes anterior.

El canal presencial tiene un 99,00 % de satisfacción de usuario. El % de satisfacción, **augmentó 0,26** puntos con respecto al mes anterior.

El canal telefónico tiene un 92,12% de satisfacción de usuario. El % de satisfacción **bajo 2,92** puntos con respecto al mes anterior.

El 24% de los usuarios que fueron atendidos en el canal telefónico de la agencia en abril, califican la encuesta de satisfacción. **Se disminuyó en un 2 %** la cantidad de usuarios que califican con respecto al mes anterior.

El 53% de los usuarios que fueron atendidos en el canal presencial de la agencia en abril, califican la encuesta de satisfacción. **Se disminuyó en un 10%** la cantidad de usuarios que califican con respecto al mes anterior.

El 95,40% de los usuarios manifiestan que su inquietud fue solucionada en primer contacto en el presencial. **Se aumentó en un 0,51%** la cantidad de usuarios que valoran que su requerimiento fue atendido en primer contacto.

El 75,29% considera muy fácil el contacto con nuestro canal telefónico. **Se aumentó en un 14,29%** 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 Percepción

El **97,46 %** de los usuarios que calificaron la encuesta de percepción en abril, 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 0,72** puntos con respecto al mes anterior.

El canal presencial tiene una percepción del 99,23 %. El % de percepción en este canal **augmentó 1,09** puntos con respecto al mes anterior.

El canal telefónico tiene una percepción del 91,28%. El % de percepción en este canal **disminuyó en un 0,96 %** puntos con respecto al mes anterior.

El 53% de los usuarios que fueron atendidos en el canal presencial de la agencia en abril, califican la percepción. **disminuyó en un 10%** la cantidad de usuarios que califican con respecto al mes anterior.

El 24% de los usuarios que fueron atendidos en el canal telefónico de la agencia en abril, califican la percepción. **Aumentó 2%** la cantidad de usuarios que califican con respecto al mes anterior.

El 38,5% del total promedio de usuarios atendidos en canales, califica la percepción, esto debido que el equipo de servicio se encontraba en un 95% vinculado y a las mejoras realizadas para la implementación de la pregunta de percepción en el canal telefónico y la sensibilización con el equipo presencial. **Disminuyó en un 4%** la cantidad de usuarios que califican con respecto al mes anterior.

Percepción y satisfacción

97,16%

Satisfacción
De usuario

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

97,34%

Percepción
De usuario

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

Análisis satisfacción

El **97,16%** de los usuarios que calificaron la encuesta de satisfacción en mayo, escogen “muy satisfecho” a la hora de medir la experiencia. El % de satisfacción **disminuyó 0,14** puntos con respecto al mes anterior.

El canal presencial tiene un 99,45 % de satisfacción de usuario. El % de satisfacción, **augmentó 0,45** puntos con respecto al mes anterior.

El canal telefónico tiene un 94,18% de satisfacción de usuario. El % de satisfacción **augmentó 2,06** puntos con respecto al mes anterior.

El 30% de los usuarios que fueron atendidos en el canal telefónico de la agencia en mayo, califican la encuesta de satisfacción. **Se augmentó en un 6%** la cantidad de usuarios que califican con respecto al mes anterior.

El 42% de los usuarios que fueron atendidos en el canal presencial de la agencia en mayo, califican la encuesta de satisfacción. **Se disminuyó en un 11%** la cantidad de usuarios que califican con respecto al mes anterior.

El 96,82% de los usuarios manifiestan que su inquietud fue solucionada en primer contacto en el presencial. **Se augmentó en un 1,42%** la cantidad de usuarios que valoran que su requerimiento fue atendido en primer contacto.

El 79,82% considera muy fácil el contacto con nuestro canal telefónico. **Se augmentó en un 4,53%** 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 Percepción

El **97,34 %** de los usuarios que calificaron la encuesta de percepción en mayo, 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 0,12** puntos con respecto al mes anterior.

El canal presencial tiene una percepción del 99,37 %. El % de percepción en este canal **aumentó 0,14** puntos con respecto al mes anterior.

El canal telefónico tiene una percepción del 94,23%. El % de percepción en este canal **aumentó 2,95** puntos con respecto al mes anterior.

El 42% de los usuarios que fueron atendidos en el canal presencial de la agencia en mayo, califican la percepción. **disminuyó en un 11%** la cantidad de usuarios que califican con respecto al mes anterior.

El 30% de los usuarios que fueron atendidos en el canal telefónico de la agencia en mayo, califican la percepción. **Aumentó 6%** la cantidad de usuarios que califican con respecto al mes anterior.

El 36% del total promedio de usuarios atendidos en canales, califica la percepción, esto debido que el equipo de servicio no estaba vinculado en su 100%, sino que se encontraba en un 90% vinculado, por otra parte se siguen evidenciando e implementando mejoras para la implementación de la pregunta de percepción en el canal telefónico y la sensibilización con el equipo presencial. **Disminuyó en un 2,53%** la cantidad de usuarios que califican con respecto al mes anterior.

Percepción y Satisfacción

96,68%

Satisfacción
De usuario

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

95,77%

Percepción
De usuario

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

Análisis de la Satisfacción

El **96,68%** de los usuarios que calificaron la encuesta de satisfacción en junio, escogen “muy satisfecho” a la hora de medir la experiencia. El % de satisfacción **disminuyó 0,48** puntos con respecto al mes anterior.

El canal presencial tiene un 99,49 % de satisfacción de usuario. El % de satisfacción, **augmentó 0,4** puntos con respecto al mes anterior.

El canal telefónico tiene un 93,67% de satisfacción de usuario. El % de satisfacción **disminuyó 0,51** puntos con respecto al mes anterior.

El 29% de los usuarios que fueron atendidos en el canal telefónico de la agencia en junio, califican la encuesta de satisfacción. **Se disminuyó en un 1%** la cantidad de usuarios que califican con respecto al mes anterior.

El 37% de los usuarios que fueron atendidos en el canal presencial de la agencia en junio, califican la encuesta de satisfacción. **Se disminuyó en un 5 %** la cantidad de usuarios que califican con respecto al mes anterior.

El 98,22% de los usuarios manifiestan que su inquietud fue solucionada en primer contacto en el presencial. **Se aumentó en un 1,4%** la cantidad de usuarios que valoran que su requerimiento fue atendido en primer contacto.

El 85,20% considera muy fácil el contacto con nuestro canal telefónico. **Se aumentó en un 5,38%** 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 **95,77%** 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 % de percepción **disminuyó en un 1,57 puntos** con respecto al mes anterior.

El canal presencial tiene una percepción del 98,41 %. El % de percepción en este canal **disminuyó 0,96 puntos** con respecto al mes anterior.

El canal telefónico tiene una percepción del 92,49%. El % de percepción en este canal **disminuyó 1,74 puntos** con respecto al mes anterior.

El 37% de los usuarios que fueron atendidos en el canal presencial de la agencia en junio, califican la percepción. **Disminuyó en un 5%** la cantidad de usuarios que califican con respecto al mes anterior.

El 28% de los usuarios que fueron atendidos en el canal telefónico de la agencia en junio, califican la percepción. **Disminuyó en un 2%** la cantidad de usuarios que califican con respecto al mes anterior.

El 32,5% del total promedio de usuarios atendidos en canales, califica la percepción, esto debido que el equipo de servicio no estaba vinculado en su 100%, sino que se encontraba en un 90% vinculado, por otra parte se siguen evidenciando e implementando mejoras para la implementación de la pregunta de percepción en el canal telefónico y la sensibilización con el equipo presencial. **Disminuyó en un 3,5%** la cantidad de usuarios que califican con respecto al mes anterior.

Entregas De valor

GAPCC

- Avances
- Desarrollos
- Mejoras

Entregas de valor Abril

1. Se realizó reunión entre el equipo de RUCOM y el GAPCC (Canal Telefónico), para crear una estrategia la cual permitiera minimizar el impacto de nivel de llamadas para el proceso que se llevara a cabo desde el 1 de mayo en la plataforma de RUCOM, para ello logramos obtener información entre la normativa manejada por el área de regalías y las preguntas frecuentes del canal telefónico determinando como plan:
 - Creación de un videotutorial del paso a paso del manejo de la plataforma el cual fue publicado en Youtube donde los usuarios pueden guiarse para realizar el tramite de inscripción.
 - Se diseñaron piezas gráficas para redes sociales, con el objetivo de generar recordación del tramite de renovación el cual se publicara a partir del 1 de mayo con el fin de que los comercializadores recuerden su responsabilidad.
2. Para el mes de abril la cantidad de comunicaciones recibidas por el canal virtual en la Entidad, aumentó en un 10.7% con respecto al mes anterior. Esto se debe a que para el mes de abril se recibió un gran número de comunicaciones relacionadas con declaración pagos de regalías.

Entregas de valor Abril

3. Se realizaron mesas de trabajo con algunos de los Grupos de la Vicepresidencia de Seguimiento con el fin de apoyar y aclarar directrices para gestionar comunicaciones en el SGD.
4. Se llevaron a cabo capacitaciones dirigidas a todos los colaboradores de la Entidad en las cuales se trataron temas relacionados con la gestión de las comunicaciones en el Sistema de Gestión Documental.
5. Se realizaron pruebas al nuevo formulario de la página web en conjunto con la oficina de tecnología e información.
6. Se realizaron los informes correspondientes al primer trimestre de 2023 referente a la gestión adelantada en materia de PQRS.
7. Se brindó capacitación del modelo de radicación que hay dentro del grupo de Atención, participación ciudadana y comunicaciones al Grupo de Catastro y Registro Minero, con el fin de establecer un enlace con el GAPCC y dicha dependencia mencionada, para los temas de Restitución de tierras para las ejecuciones dentro de la plataforma de la Agencia Nacional de Minería.

Entregas de valor Abril

8. Se mantuvieron los estándares de la radicación de los correos entrantes del mes de abril, el diligenciamiento y envío a las dependencias correspondientes comparado con el mes de marzo se ha mantenido en los promedios mensuales debido a que está por debajo de la tasa de cambio de un 10 % del mes precedente, gestionando con sus respectivos radicados 752 correos. Dentro de los cuales se ha dado una oportuna asesoría a las integrantes del grupo de radicación.
9. Se efectuó capacitación sobre la directriz para la publicación de los estados en físico en los puntos de atención, con el fin de conocer el manejo en cada uno de los puntos de dicho proceso e informar cual es el correcto procedimiento conforme a lo informado por parte de la coordinación del Grupo de Gestión de Notificaciones.
10. Se desarrolló capacitación por parte de funcionario del Grupo de Servicios Administrativos sobre el proceso de Consulta de Expediente Digital, a fin de dar a conocer el aplicativo, funcionamiento del mismo, características de los usuarios cuando se cuenta con reserva legal, en qué momento solicitar la habilitación de los expedientes para consulta de terceros y los diferentes procesos de actualización que en este momento se están implementando para la mejora en el aplicativo.
11. Se llevó a cabo reunión con los encargados de elaborar las Estrategias de los Canales de Servicio para el 2023 en cada uno de los canales de atención, con el fin de conocer los avances a la fecha sobre la proyección de las estrategias y metas, así como el documento denominado “Guía de las actividades que se realizan por parte del equipo de atención presencial en los puntos de atención”.

Entregas de valor Abril

12. El equipo del Canal Presencial, participo en el espacio de Capacitación del Código de Integridad y Gestión de Conflicto de Intereses, del cual nos hizo partícipes Función Pública el día 20 de abril.
13. Se desarrolló reunión para dar lineamientos conforme a los acuerdos a los que se llegó con la Coordinación del Grupo de Gestión de Notificaciones, del manejo de los soportes de notificación en físico que posee el GAPCC en los diferentes Puntos de Atención desde el año 2020 a la fecha, los cuales deben ser clasificados de acuerdo al responsable del proceso de notificación y remitidos a los mismos para su posterior archivo.
14. Se dio inicio a mesas de trabajos denominadas “Seguimiento PAR”, con colaboradores de los Puntos de Atención Nobsa, Valledupar y Pasto, en donde en cabeza de la Coordinación del GAPCC, se indago sobre la percepción y necesidades del equipo de servicio en cada una de estas ciudades, a fin de elaborar planes de mejoramiento desde los hallazgos encontrados y subsanar cualquier inconveniente que se pueda presentar y que afecte la atención a los usuarios.
15. Se participó de la Capacitación virtual “Caracterización de ciudadanía y grupos de valor”, organizada por la función pública, jornada en la cual se presentó la Guía de caracterización de ciudadanía y grupos de valor (versión 4.0) para que nosotros como entidades públicas diseñemos y apliquemos ejercicios de caracterización que permita identificar las particularidades de la ciudadanía y de los grupos de valor con los cuales interactuamos.

Entregas de valor Abril

16. Se participó de la Capacitación virtual “Lenguajes comprensibles e incluyentes” organizado por la función pública, el objetivo de esta jornada fue orientar sobre las perspectivas de lenguaje claro y comprensible, lenguajes comprensibles para una vida buena y bella para todos y todas, lenguajes comprensibles para reconocer la diversidad: multiculturalidad, pluriculturalidad, interculturalidad. Se trata de conectar y producir juntos, lenguajes con enfoque de género: descubrir, producir, comprender y lenguajes accesibles y asequibles.

Entregas de valor Mayo

1. Se brindó capacitación y se realizó mesa de trabajo entre el grupo de Atención, Participación Ciudadana y Comunicaciones, el grupo de Grupo de Evaluación de Modificaciones a Títulos Mineros y el Grupo de Catastro y Registro Minero, con el fin de obtener una información precisa al momento de radicar y direccionar a dichas dependencias para la preparación y ajustes con el nuevo modelo de la plataforma SGD de la Agencia Nacional de Minería.
2. Correo electrónico: Se mantuvieron los estándares de la radicación de los correos entrantes del mes de mayo, el diligenciamiento y envío a las dependencias correspondientes comparado con el mes de abril se ha mantenido en los promedios mensuales debido a que solo aumentó con respecto al mes anterior con una tasa de cambio de un 12% del mes precedente, gestionando con sus respectivos radicados 840 correos. Dentro de los cuales se ha dado una oportuna asesoría a quienes integran del grupo de radicación.
3. Se realizaron pruebas para calibrar las reglas de recepción de correos para cada consultor de correos en Niveles 1 y 2 en el nuevo modelo SGD.
4. Se realizaron pruebas a los ajustes del formulario de radicación del sitio web de la Entidad junto con la Oficina de Tecnología e Información.
5. Se logró obtener el aval para el alistamiento del lugar de operación de los Niveles 1 y 2 en la ANM.

Entregas de valor Mayo

6. Una vez los ajustes solicitados sean efectuados, se dará inicio al plan piloto en donde se tendrán en cuenta 8 correos institucionales para gestión de radicación exceptuando el de Notificaciones Judiciales.
7. Se llevaron a cabo capacitaciones dirigidas a todos los colaboradores de la Entidad en las cuales se trataron temas relacionados con la gestión de las comunicaciones en el Sistema de Gestión Documental.
8. La recepción de comunicaciones disminuyó en un 27.2% para el mes de mayo respecto al mes anterior, esto se debe a que la recepción de declaración de pago de regalías del primer semestre ha venido decreciendo.
9. Para el canal telefónico se realizó acompañamiento en el diseño e información de las piezas comunicativas que se generaron como campaña de aclaración e incentivo a realizar el proceso de renovación del certificado RUCOM, a través de las redes sociales y la página web de la entidad con el fin de mitigar el impacto que este proceso genera en la línea de atención, lo cual tuvo una gran acogida, ya que los usuarios manifestaron les fue más fácil realizar el proceso este año.

Entregas de valor Mayo

10. Se brindó orientación a cada uno de los usuarios que se comunicaron al canal telefónico, para gestionar el proceso de renovación e inscripción a RUCOM, realizando una guía paso a paso desde la línea telefónica minimizando así, los errores por parte de los usuarios, y de cuando fue necesario se reportaron las fallas de la plataforma a través de Aranda.
11. El equipo del canal telefónico se apoyó con el equipo de regalías a cargo del proceso de evaluación de RUCOM solucionando de manera inmediata las consultas específicas de cada uno de los usuarios con el objetivo de que cargaran su renovación a tiempo.
12. Teniendo en cuenta las observaciones del mes anterior y trabajando en equipo, los miembros del canal telefónico mejoraron la empatía, siendo proactivos y reforzando las habilidades de servicio por lo cual al realizar una autoevaluación de las actitudes se logró obtener mayor agilidad en la entrega de la información y solución de los casos recibidos.
13. Se realizó un análisis de los casos más comunes identificando las respuestas generales que se podían brindar, mejorando así los tiempos de llamada.
14. Para el eje transversal de participación ciudadana, se participó de la reunión Lineamientos y agenda rendición de cuentas con acompañamiento DAFP y organizada por la Función Pública, el contenido principal, fue la política pública de rendición de cuentas de la rama ejecutiva a los ciudadanos, y la segunda, las líneas de acción e instrumentos para promover la rendición de cuentas a la ciudadanía.

Entregas de valor Mayo

15. Se participó en la capacitación sobre Relacionamento Estado – ciudadanía, organizada por la Función Pública, sobre la política de servicio a la ciudadanía y el por qué de orientar la creación de las oficinas/dependencias de relacionamiento. La Política de servicio a la Ciudadanía es una política pública transversal, cuyo objetivo general es garantizar el acceso efectivo, oportuno y de calidad de los ciudadanos a sus derechos en todos los escenarios de relacionamiento con el estado. En esta capacitación se enfatizó sobre la importancia de articular la implementación de las políticas de relacionamiento con la ciudadanía, garantizar el acceso de los ciudadanos a la oferta pública del estado en condiciones de igualdad y fortalecer los procesos internos para responder de manera oportuna, eficaz y con calidad los requerimientos de la ciudadanía.
16. Se llevaron a cabo reuniones con los colaboradores del GAPCC del PAR Nobsa el día 05 y 16 de mayo, a fin de efectuar seguimiento de la gestión realizada, el número de atenciones efectuadas durante el mes anterior, los requerimientos más consultados por parte de los usuarios y las acciones a ejecutar para el mejoramiento continuo del proceso de atención a los usuarios; de igual manera se establecieron criterios para brindar apoyo por parte de los colaboradores del GAPCC del PAR Nobsa a los funcionarios del PAR, para los procesos de notificación y respuesta a solicitudes de copias, en busca de satisfacer las necesidades de los usuarios.
17. El día 15 de mayo se llevó a cabo la primera Jornada del Proyecto “Participa”, en el Punto de Atención en Bogotá, en donde cuatro usuarios que asisten frecuentemente al punto fueron citados para participar en esta iniciativa de participación ciudadana.

Entregas de valor Mayo

18. El equipo del Canal Presencial, participo en el espacio de Socialización sistema de información de trámites (RUCOM – Genesis) el día 26 de mayo.
19. Desde el Punto de Atención Bogotá, se brindó 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.
20. Se dio inicio a la elaboración del Informe de Accesibilidad para validar el cumplimiento de la normatividad vigente Artículo 30 de la Ley 2052/2020 y la NTC 6047/2013, en materia de condiciones de acceso a los Puntos de Atención a personas con discapacidad física y visual; por lo que, los once Puntos de Atención Regional y la Sede Central, describieron las condiciones actuales de las instalaciones a fin de dar a conocer a través del informe que se encuentra en desarrollo, al Grupo de Servicios Administrativos los ajustes requeridos para garantizar el cumplimiento de la norma y de esta forma la satisfacción de los usuarios.
21. Se elaboró campaña publicitaria a través de las redes sociales y página oficial de la Entidad, así como en las instalaciones del Punto de Atención en Bogotá, para informar a los usuarios la nueva sede de atención que operara a partir del 01 de junio en la Avenida El Dorado # 57 – 41 Torre 7 Piso 2, resaltando que estamos en búsqueda de brindar la mejor atención.

Entregas de Valor

Junio

1. Apoyados con el equipo de regalías a cargo del proceso de evaluación de RUCOM se solucionó de manera inmediata las consultas específicas de cada uno de los usuarios que presentaron requerimientos en el proceso, mitigando las PQRS de esa área.
2. Con los Autos publicados para la solicitud de Certificado Ambiental en las PCC y PCCD, y apoyados con el equipo de soporte de Anna Minería, se orientó a los usuarios, en como realizar el proceso guiándolos paso a paso, o validando sus errores en el momento de las comunicaciones lo cual permitió amortiguar las quejas por saturación de la información.
3. Se realizó 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.
4. Se efectuó un comparativo con relación al mes de Mayo y teniendo en cuenta que dos semanas del mes no se tuvo la misma cantidad de asesores en el canal, logramos subir el 3% de nivel de servicio, en pro de mejorar para el mes de Julio.
5. Se realizaron capacitaciones a los grupos de la Vicepresidencia de Seguimiento, Control y Seguridad Minera, relacionada con la gestión y funcionamiento del Sistema de Gestión Documental.
6. Se realizó capacitación al Punto de Atención Regional Nobsa en Sistema de Gestión Documental para colaboradores nuevos que llegaron al PAR.

Entregas de Valor

Junio

7. Se realizaron mesas de trabajo con los enlaces del Despacho de la VSCYSM referente al avance de gestión de las comunicaciones pendientes y sin cierre en el Sistema de Gestión Documental.
8. Se dio inicio a la campaña Gestión de PQRS, y se pasó una propuesta a comunicación interna para que sea presentada en el mes de julio en los boletines internos de la Entidad
9. Se realizaron sesiones en el ambiente de pruebas para finalizar con dicha etapa y pasar a la aprobación del paso a producción de los ajustes solicitados para el formulario de la página web.
10. Se enviaron bases de datos a las diferentes áreas de las PQRS pendientes del mes de mayo, con el fin de que estas tengan un panorama de la gestión en cada uno de sus equipos de trabajo.
11. Se brindó 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.
12. 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

Junio

13. 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.
14. Se realizó radicación de los correos entrantes del mes de junio, el diligenciamiento y envío a las dependencias correspondientes. En relación con el mes de mayo, para este periodo la radicación disminuyó en un 26.19% del mes precedente, gestionando con sus respectivos radicados 620 correos, de los cuales se ha dado una oportuna asesoría a quienes integran del grupo de radicación.
15. Realizando una comparación de la cantidad de comunicaciones recibidas por el canal virtual en la Entidad durante los meses mayo y junio se evidencia una disminución en un 3.9% para el mes de junio respecto al mes anterior.
16. Se llevó a cabo por parte del Grupo de Atención, Participación Ciudadana y Comunicaciones, capacitación al equipo de atención presencial el día seis de junio, sobre conflicto de interés y Ley Anticorrupción, en aras de fortalecer la transparencia en todos procesos y en los colaboradores del equipo de atención presencial, para con la ciudadanía.
17. 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. En primer lugar, se brindó información a los organizadores del evento pertenecientes al Grupo de Atención, Participación Ciudadana y Comunicaciones, sobre los trámites más frecuentes que son consultados por los usuarios, con el fin de definir cuál tema sería el más idóneo para tratar en el evento, logrando establecer que el mismo sería la Formalización.

Entregas de Valor

Junio

Seguidamente, se realizó una selección de los usuarios que frecuentan el Punto de Atención en Bogotá y que podrían tener interés en la jornada, teniendo en cuenta las consultas frecuentes que realizan en torno a la formalización minera y se realizó la invitación aclarando el propósito de este espacio de Participación Ciudadana, el cual contaría con la presencia de varios expertos de la entidad con amplios conocimientos en temas de formalización.

Debido a lo anterior, el día 28 de junio se llevó a cabo el evento “hablemos de formalización”, se efectuó acompañamiento para dar la bienvenida a los usuarios externos invitados y se mantuvo presencia durante la jornada con el fin de cubrir cualquier necesidad que se requiriera en torno a la atención a los ciudadanos.



Entregas de Valor

Junio

18. El día primero de junio, se dio apertura a la nueva sede del Punto de Atención en Bogotá ubicada en la Avenida Calle 26 # 57 – 41 Torre 7 Piso 2, en la cual se busca ofrecer un mejor servicio pensando en toda la ciudadanía; desde la apertura hasta la fecha, la nueva oficina ha tenido gran aceptación por parte de los usuarios, quienes han manifestado que las instalaciones son muy acogedoras y bonitas. A continuación, se relaciona, la imagen de nuestro nuevo punto de atención.



Entregas de Valor

Junio

19. El pasado 02 de junio, se dio apertura al Punto de Atención Satélite Ubaté, que queda ubicado en la Estación de Seguridad y Salvamento Minero de este municipio en el Km 1.5 vía Ubaté, en una jornada en donde el Presidente Álvaro Pardo realizó la inauguración en el marco del plan piloto Construyendo Minería para la vida, que busca acercar a la entidad a diferentes regiones del país.
20. Es de señalar, que a partir de la fecha de apertura se han venido realizando campañas publicitarias a través de la página web y en las diferentes redes sociales de la entidad, con el fin de dar a conocer a la ciudadanía de la región la existencia del Punto de Atención; así mismo, el Grupo de Seguridad y Salvamento Minero de Ubaté, ha dado a conocer a los ciudadanos con los que interactúan en los eventos, cursos, visitas, entre otros, la apertura del punto, buscando que los mismos se acerquen y no requieran dirigirse hasta la ciudad de Bogotá para elevar sus consultas y solucionar sus inquietudes.

Podemos destacar que, a pesar de ser el primer mes de funcionamiento del Punto de Atención y que apenas se está dando a conocer, se brindó el servicio a 21 usuarios, superando las atenciones promedio que se efectúan en ciudades como Quibdó y Cartagena, lo que nos indica que este nuevo punto tendrá gran acogida por parte de la ciudadanía.

A continuación, se relacionan imágenes de nuestro nuevo punto satélite de atención en Ubaté (plan piloto).

Entregas de Valor

Junio



Entregas de Valor

Junio

21. El Dentro del marco de capacitación a los nuevos colaboradores del equipo de atención presencial, se estableció Plan Padrino en donde la contratista del PAR Manizales, brindó capacitación, acompañamiento y seguimiento al nuevo colaborador del PAR Medellín que ingreso el día 26 de junio, en búsqueda de garantizar una atención optima y oportuna a los usuarios que se acercan a este punto de atención.
22. Se hizo entrega a la Coordinación del Grupo de Atención, Participación Ciudadana y Comunicaciones, del Informe de Accesibilidad, que busca dar a conocer el cumplimiento de la normatividad vigente en el marco de la política de accesibilidad para personas en condición de discapacidad, consagradas en el Artículo 30 de la Ley 2052/2020 y la norma NTC 6047/2013, en los 12 Puntos de Atención Regional y en la Sede Central en Bogotá y de la misma manera comunicar al Grupo de Servicios Administrativos, cuales son los ajustes necesarios en los diferentes Puntos de Atención a fin de dar cabal cumplimiento a la norma.
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.

Entregas de Valor

Junio

24. La Actividad de participación ciudadana, “Participa” tuvo presencia de la primera Cumbre Nacional Minera, el desarrollo de este gran evento fue en Bogotá en la Universidad Nacional, donde más de 1.500 mineros, conformados en: cooperativas de mineros, mineros ancestrales y artesanales, agremiaciones, empresas privadas, organizaciones sociales, academia, autoridades locales y nacionales fueron parte de esta importante actividad. Fue un tiempo muy especial y propicio, donde escuchamos las opiniones y las experiencias de algunos asistentes a la importante cumbre.

Se socializaron aspectos relevantes, por ejemplo, ¿cómo avanzar en la minería para la vida?, recibimos opiniones internas y externas del desarrollo de la cumbre, ¿qué tan efectivas son las mesas de trabajo como mecanismos para generar participación ciudadana?, conclusiones del evento, entre otros temas. Desde la Agencia Nacional de Minería nos complace compartir con nuestra comunidad y la ciudadanía, los mejores momentos de la segunda jornada “Participa” donde buscamos promover espacios de diálogo, participación ciudadana incidente y control social.

La Segunda Jornada “Participa” tuvo lugar en la cumbre nacional minera, de este importante evento, se realizaron dos registros en video los cuales fueron publicados en el canal de YouTube de la Agencia Nacional de Minería, se compartieron el pasado 7 de junio 2023, divididos en parte 1 y parte 2. Con corte al 30 de Junio 2023 se evidencia que la parte 1 cuenta con 247 visualizaciones y 4 likes, y la parte 2 cuenta con 124 visualizaciones y 2 likes.

Entregas de Valor

Junio

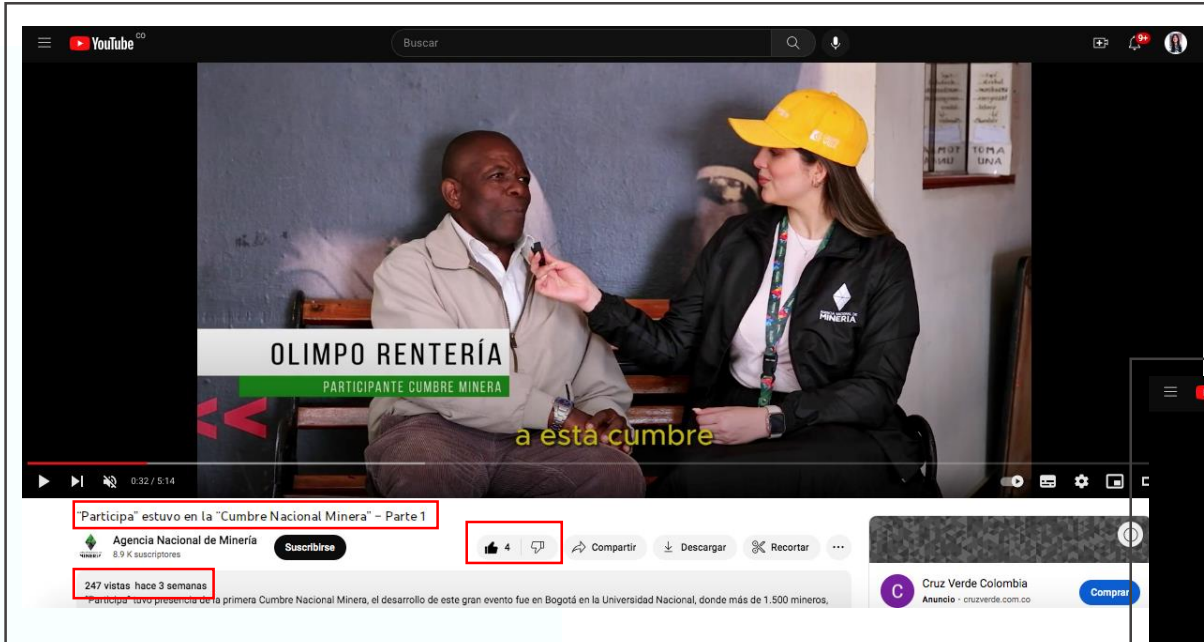


Participa
En la Cumbre Nacional
Minera



Entregas de Valor

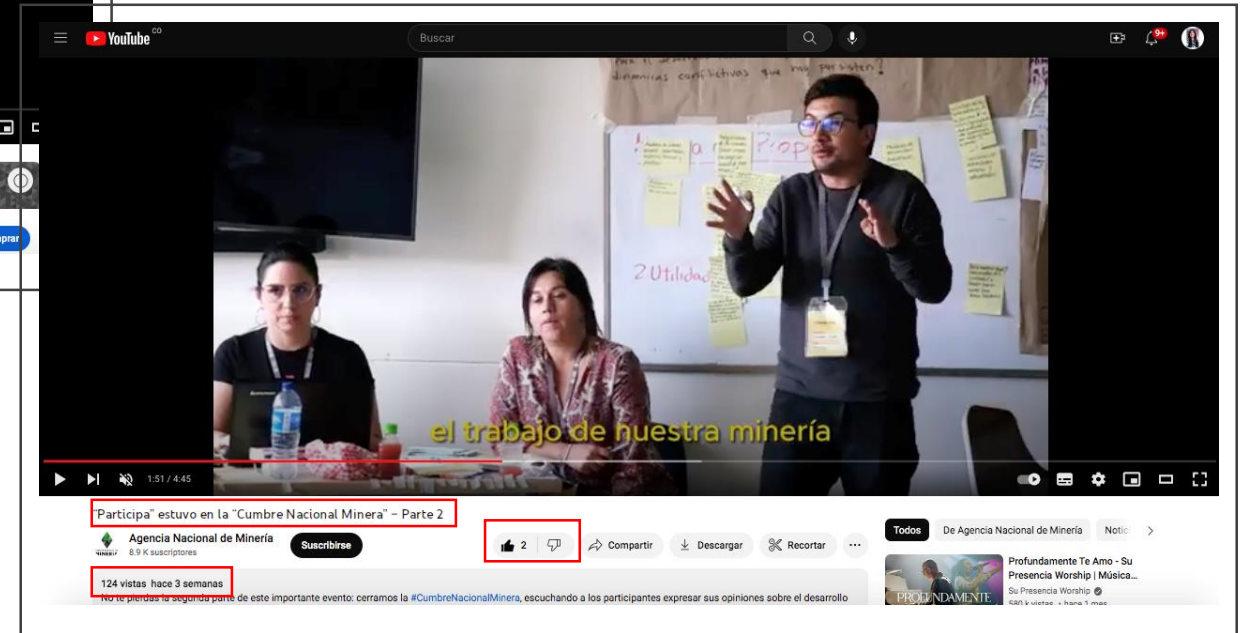
Junio



Parte 1

Participa
Publicación YouTube

Parte 2



GRACIAS

