

Grupo de Atención, Participación Ciudadana y Comunicaciones

Minería para la Vida

Informe de Servicio y Atención al Usuario
Enero, Febrero y Marzo 2023

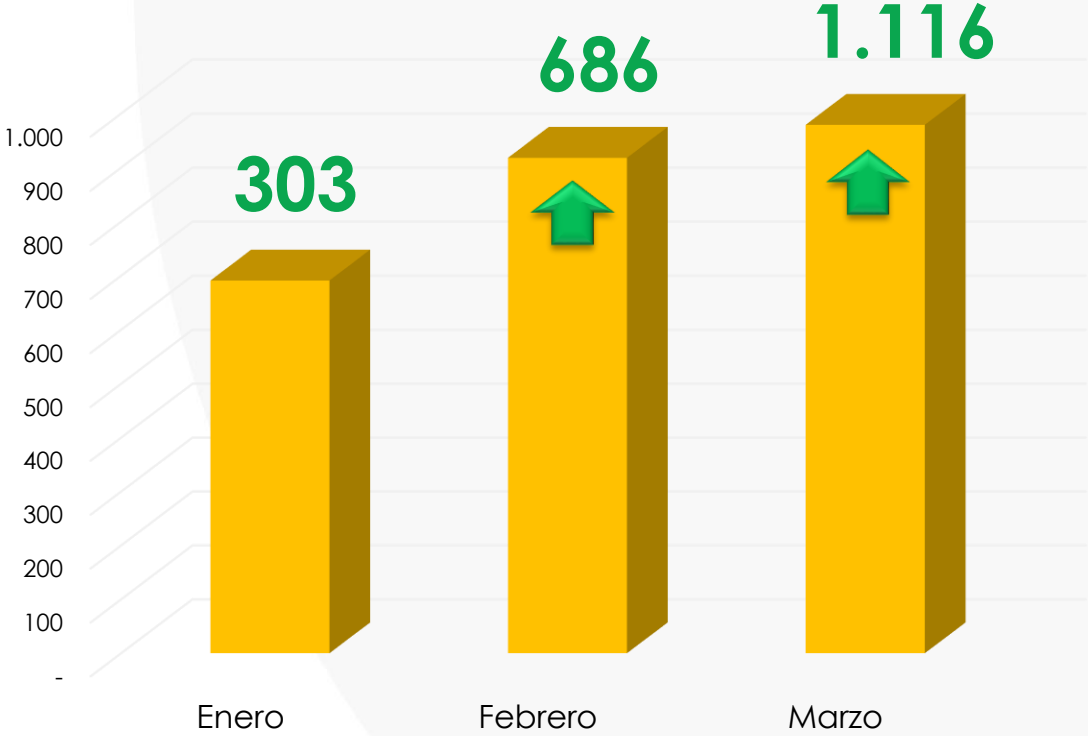




Comunidades /usuarios
Canales
De atención

Presencial
Telefónico
Virtual

Canal Presencial



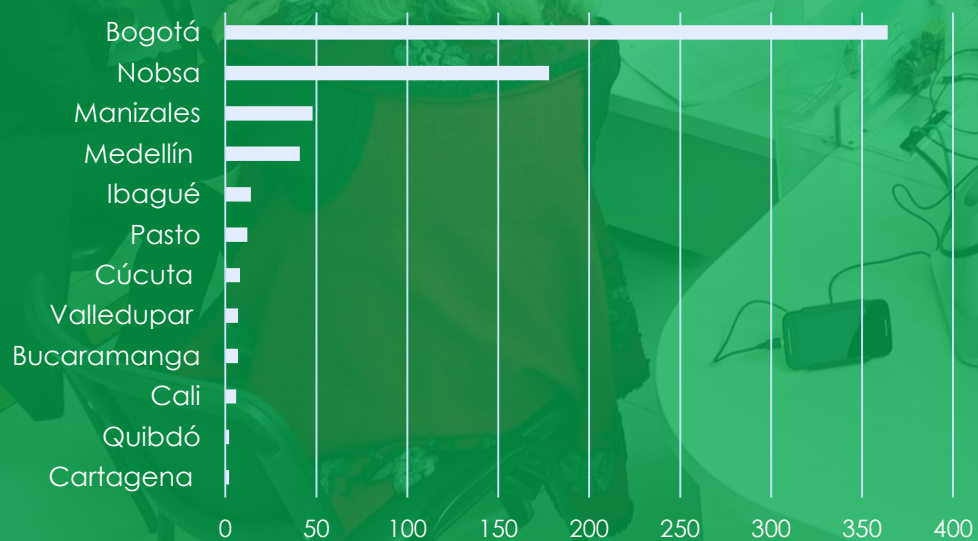
Total 2.105
interacciones



Comunidades/usuarios

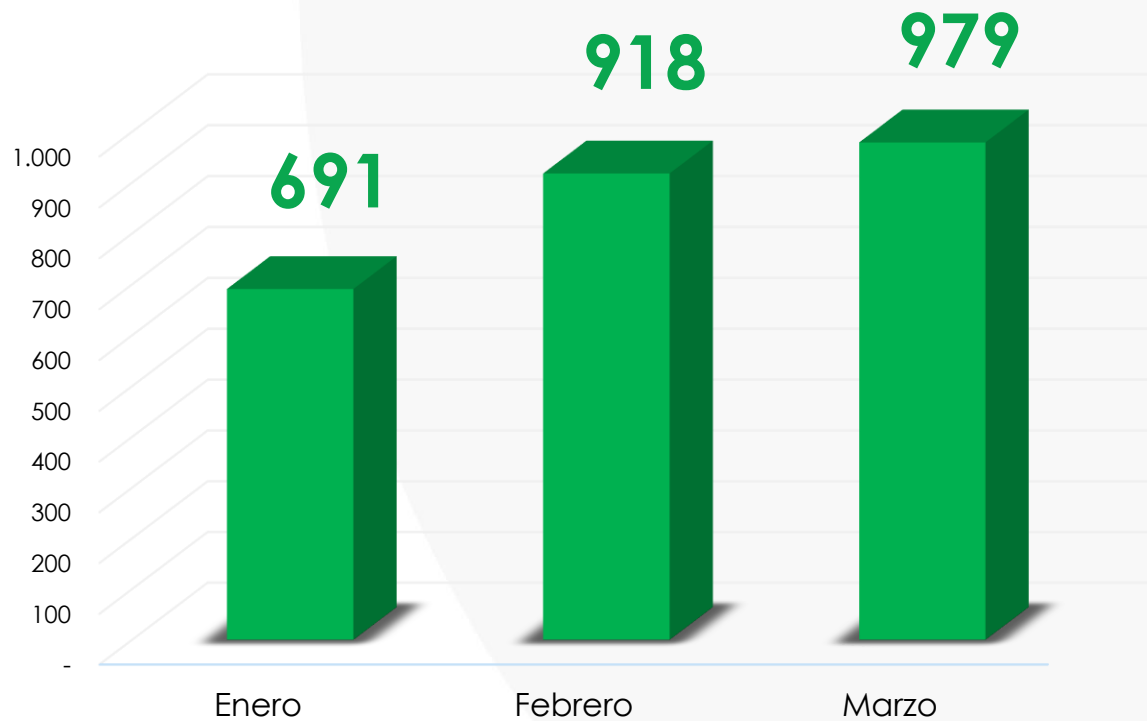
Enero, febrero y marzo:

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

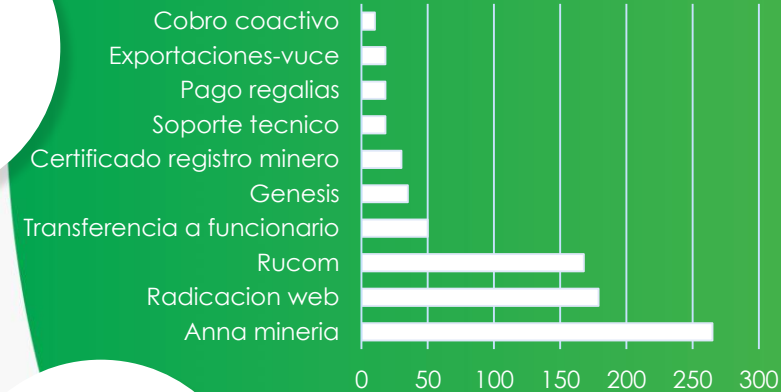
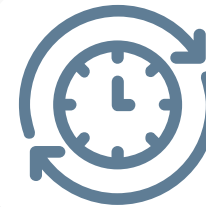
Canal Telefónico



Total 2.588
interacciones

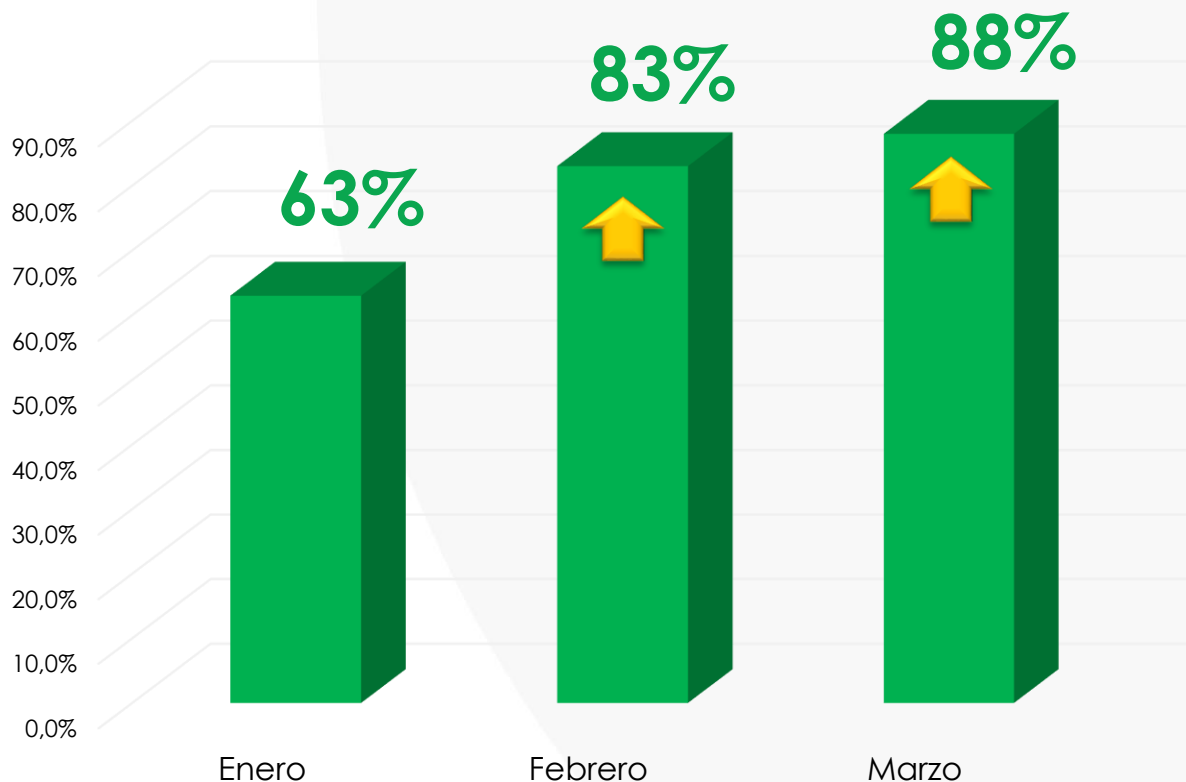
TOP 10

Los temas más Consultados en la línea telefónica



Canal Telefónico

Mes	Entrantes	Atendidas
Enero	1.102	691
Febrero	1.105	918
Marzo	1.112	979



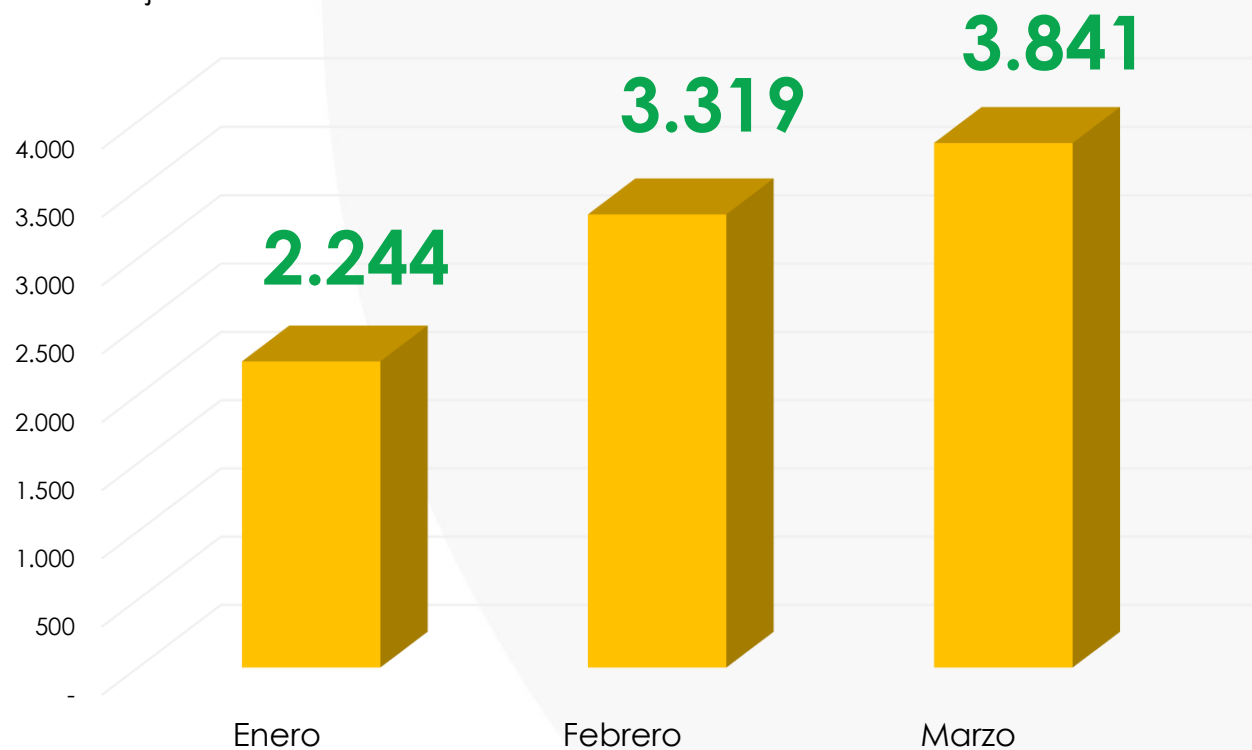
Indicador

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



Canal Virtual

Radicador WEB y correos: contáctenos y notificaciones judiciales



Total 9.404
interacciones



Canal Virtual

Radicador WEB y correos: contáctenos
y notificaciones judiciales

TOP 10

Los temas mas consultados
en el canal virtual

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



Consolidado 2023

2.588

Canal
Telefónico

Enero: 691
Febrero: 918
Marzo: 979

2.105

Canal
Presencial

Enero: 303
Febrero: 686
Marzo: 1.116

9.404

Canal
Virtual

Enero: 2.244
Febrero: 3.319
Marzo: 3.841

Total **14.097**
interacciones

I Trimestre 2023

Percepción y satisfacción

97,92%

Satisfacción
De usuario

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

94,32%

Percepción
De usuario

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

Percepción y satisfacción

98,78%

Satisfacción
De usuario

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

95,24%

Percepción
De usuario

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

Análisis satisfacción

El 98,78 % de los usuarios que calificaron la encuesta de satisfacción en enero, escogen “muy satisfecho” a la hora de medir la experiencia.

El canal presencial tiene un 99% de satisfacción de usuario.

El canal telefónico tiene un 98,27% de satisfacción de usuario.

El 11% de los usuarios que fueron atendidos en el canal telefónico de la agencia en enero, califican la encuesta de satisfacción.

El 11% de los usuarios que fueron atendidos en el canal presencial de la agencia en enero, califican la encuesta de satisfacción.

El 91,75% de los usuarios manifiestan que su inquietud fue solucionada en primer contacto en el presencial.

El 68% considera muy fácil el contacto con nuestro canal telefónico.

Análisis Percepción

El 95,24% de los usuarios que calificaron la encuesta de percepción en enero, 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%.

El canal telefónico tiene una percepción del 92,96%.

El 11% de los usuarios que fueron atendidos en el canal presencial de la agencia en enero, califican la percepción.

El 10% de los usuarios que fueron atendidos en el canal telefónico de la agencia en enero, califican la percepción.

Percepción y satisfacción

97,21%

Satisfacción
De usuario

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

90,98%

Percepción
De usuario

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

Análisis satisfacción

El 97,21 % de los usuarios que calificaron la encuesta de satisfacción en febrero, escogen “muy satisfecho” a la hora de medir la experiencia. El % de satisfacción **bajo 1,57** puntos con respecto al mes anterior.

El canal presencial tiene un 98,40 % de satisfacción de usuario. El % de satisfacción **bajo 0,6** puntos con respecto al mes anterior.

El canal telefónico tiene un 96,94 89,69% de satisfacción de usuario. El % de satisfacción **bajo 1,33** puntos con respecto al mes anterior.

El 12% de los usuarios que fueron atendidos en el canal telefónico de la agencia en febrero, califican la encuesta de satisfacción. **Se aumentó en un 1%** la cantidad de usuarios que califican con respecto al mes anterior.

El 4% de los usuarios que fueron atendidos en el canal presencial de la agencia en febrero, califican la encuesta de satisfacción. **Se disminuyó en un 7%** la cantidad de usuarios que califican con respecto al mes anterior.

El 94,02% de los usuarios manifiestan que su inquietud fue solucionada en primer contacto en el presencial. **Se aumentó en un 2,27%** la cantidad de usuarios que valoran que su requerimiento fue atendido en primer contacto.

El 78,87% considera muy fácil el contacto con nuestro canal telefónico. **Se aumentó en un 10,87%** la cantidad de usuarios que manifiestan facilidad en la comunicación con este canal.

Análisis Percepción

El 90,98% 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 % de percepción **bajo 4,26** puntos con respecto al mes anterior.

El canal presencial tiene una percepción del 96%. El % de percepción en este canal **bajo 3** puntos con respecto al mes anterior.

El canal telefónico tiene una percepción del 89,69%. El % de percepción en este canal **bajo 3,27** puntos con respecto al mes anterior.

El 4% de los usuarios que fueron atendidos en el canal presencial de la agencia en febrero, califican la percepción. **Se disminuyó en un 7%** la cantidad de usuarios que califican con respecto al mes anterior.

El 10% de los usuarios que fueron atendidos en el canal telefónico de la agencia en febrero, califican la percepción. Se mantuvo el % de la cantidad de usuarios que califican con respecto al mes anterior.

El 7% del total de usuarios atendidos en canales, califica la percepción, esto debido que el equipo de servicio se encontraba en la reestructuración y mejoras realizadas para la implementación de la pregunta de percepción en el canal telefónico y la sensibilización con el equipo presencial.

Percepción y satisfacción

97,76%

Satisfacción
De usuario

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

96,74%

Percepción
De usuario

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

Análisis satisfacción

El 97,76 % de los usuarios que calificaron la encuesta de satisfacción en marzo, escogen “muy satisfecho” a la hora de medir la experiencia. El % de satisfacción **augmentó 0,55** puntos con respecto al mes anterior.

El canal presencial tiene un 98,74 % de satisfacción de usuario. El % de satisfacción, **augmentó 0,55** puntos con respecto al mes anterior.

El canal telefónico tiene un 95,04% de satisfacción de usuario. El % de satisfacción **bajo 1,90** puntos con respecto al mes anterior.

El 26% de los usuarios que fueron atendidos en el canal telefónico de la agencia en marzo, califican la encuesta de satisfacción. **Se aumentó en un 14%** la cantidad de usuarios que califican con respecto al mes anterior.

El 63% de los usuarios que fueron atendidos en el canal presencial de la agencia en marzo, califican la encuesta de satisfacción. **Se aumentó en un 59%** la cantidad de usuarios que califican con respecto al mes anterior.

El 94,89% de los usuarios manifiestan que su inquietud fue solucionada en primer contacto en el presencial. **Se aumentó en un 0,87%** la cantidad de usuarios que valoran que su requerimiento fue atendido en primer contacto.

El 61,00% considera muy fácil el contacto con nuestro canal telefónico. **Bajó 17,87%** la cantidad de usuarios que manifiestan facilidad en la comunicación con este canal.

Análisis Percepción

El 96,74% de los usuarios que calificaron la encuesta de percepción en marzo, reconocen a la ANM como la Autoridad Minera de Colombia y como una Entidad de carácter técnico que impulsa el sector con transparencia, eficiencia, responsabilidad ambiental, social y productiva. El % de percepción **augmentó 5,76** puntos con respecto al mes anterior.

El canal presencial tiene una percepción del 98,14%. El % de percepción en este canal **augmentó 2,14** puntos con respecto al mes anterior.

El canal telefónico tiene una percepción del 92,24%. El % de percepción en este canal **augmentó 2,55** puntos con respecto al mes anterior.

El 63% de los usuarios que fueron atendidos en el canal presencial de la agencia en marzo, califican la percepción. **Aumentó 59%** la cantidad de usuarios que califican con respecto al mes anterior.

El 22% de los usuarios que fueron atendidos en el canal telefónico de la agencia en marzo, califican la percepción. **Aumentó 12%** la cantidad de usuarios que califican con respecto al mes anterior.

El 42,5% 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. **Aumentó 35,5%** la cantidad de usuarios que califican con respecto al mes anterior.

Entregas De valor

GAPCC

- **Avances**
- **Desarrollos**
- **Mejoras**

Entregas de valor Enero

1. Calibración del canal telefónico.
2. Ajuste en estrategia de participación y rendición de cuentas.
3. Mesa de trabajo para revisión del proceso de atención integral de los grupos de interés.
4. Mesas de trabajo con las vicepresidencias para determinar acciones de mejoras y reducción de PQRS
5. Gestión contractual y de ajuste en la capacidad de los canales presencial y telefónico.
6. Se realiza capacitación al grupo de control interno sobre gestión PQRS en SGD.
7. Se realiza el reporte de indicadores del último trimestre de 2022.

Entregas de valor Febrero

1. Se completó el 100% de las contrataciones del GAPPC para los colaboradores que apoyan la atención de usuarios de forma presencial en los 10 Puntos de Atención Regional y en la Sede Central en Bogotá.
2. Se logró la asistencia del 100% de los colaboradores a las capacitaciones brindadas por parte del Grupo de Contratación Minera y el equipo de ANNA Minería, en relación al nuevo requerimiento dentro de las Propuestas de Contrato de Concesión, según lo ordenado en la Sentencia del Concejo de Estado del 04 de agosto del 2022, frente a la exigencia de Certificado Ambiental proferido por parte de autoridad competente.
3. Se realizó plan padrino, para brindar capacitaciones a 4 contratistas que ingresaron nuevas al GAPPC en los PAR Nobsa, Cúcuta, Bucaramanga e Ibagué, con el fin de brindarles apoyo en colaboradores antiguos del equipo y recibir capacitaciones en cada uno de los aplicativos, trámites y requerimientos consultados por parte de los usuarios en los diferentes puntos de atención, así como el acompañamiento permanente durante la curva de aprendizaje por su ingreso a la Entidad.
4. Se reitera la directriz por parte de la Coordinadora del GAPCC, de no recibir ningún tipo de petición a través del correo electrónico o número telefónico personal de los contratistas del canal presencial, por tanto, siempre se deberá re direccionar al usuario para que radique a través de los medios oficiales de la ANM, por medio del radicador web o que se comunique a la línea de atención telefónica.

Entregas de valor Febrero

5. Se apoyó la socialización de las campañas efectuadas por parte de la ANM, para evitar que los usuarios externos sean víctimas de actos de corrupción y/o suplantación con supuestos funcionarios de la Entidad, para lo cual se debe informar a los peticionarios los canales oficiales de la ANM y el proceso para interponer las denuncias correspondientes ante las autoridades competentes.
6. Se realizó calibración del canal telefónico.
7. Para el canal telefónico, se realiza capacitación de atención y producto de la ANM, a los integrantes del grupo, con el fin de cumplir el porcentaje de efectividad en los niveles de servicio establecidos por la presidencia para este canal.
8. Se logró identificar en el canal telefónico, que las horas pico de mayor abandono de llamadas se presenta en los momentos que la línea se encola, para esto se analizó que con la contratación del nuevo personal se podrán cubrir las horas pico y así aumentar el nivel de llamadas contestadas.
9. Se logró aumentar en un 20% el volumen de llamadas contestadas con respecto a enero.

Entregas de valor Febrero

10. Participación a las mesas de trabajo organizada por el despacho de presidencia las cuales tienen como fin realizar acciones de mejora al modelo del sistema de gestión documental en la Entidad.
11. Se llevaron a cabo mesas de trabajo con las áreas involucradas con el SGD para dar inicio a la planeación del proyecto de cambio del funcionamiento de la recepción, radicación y gestión de las comunicaciones que ingresan a la Entidad.
12. Se documentaron los requerimientos funcionales para el nuevo modelo del SGD los cuales se compartieron con la Oficina de Tecnología para estimar tiempos y paso a producción.
13. Auditoria de Control Interno referente al procedimiento de Gestión de PQRSD
14. Capacitación y retroalimentación a colaboradores para las actividades dentro de la plataforma de la ANM, módulo azul de radicación y modulo verde de consultas de los radicados elaborados individualmente por cada colaborador.
15. Refuerzo del equipo de canal virtual para la ayuda de la radicación de los correos entrantes contribuyó al aumento de diligenciamiento y envío a dependencias correspondientes de 228% comparado con el mes de enero debido a que pasamos de 242 correos gestionados a 785 correos.

Entregas de valor Marzo

1. Se efectuó capacitación en marzo, sobre el proceso de notificaciones personales en los 11 Puntos de Atención Regional y la Sede Central, de parte de la Coordinación del Grupo de Gestión de Notificaciones, resaltando la importancia de este proceso y como se debe efectuar el cargue de las evidencias respectivas al sharepoint correspondiente.
2. Se desarrolló capacitación, por parte de colaborador del canal presencial del GAPCC 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, y en qué momento solicitar la habilitación de los expedientes para consulta de terceros.
3. Se dictó capacitación en marzo, sobre el manejo del Buzón de Sugerencias en cada uno de los 11 Puntos de Atención Regional y en la Sede Central, por parte del Líder del Canal Virtual.
4. Se realizó la primera mesa de trabajo, sobre el Indicador % de avance en la construcción e implementación del mecanismo de medición de los niveles de confianza de la ciudadanía hacia la ANM, de parte de colaboradores del GAPCC de los canales presencial, telefónico, virtual y de Participación Ciudadana.

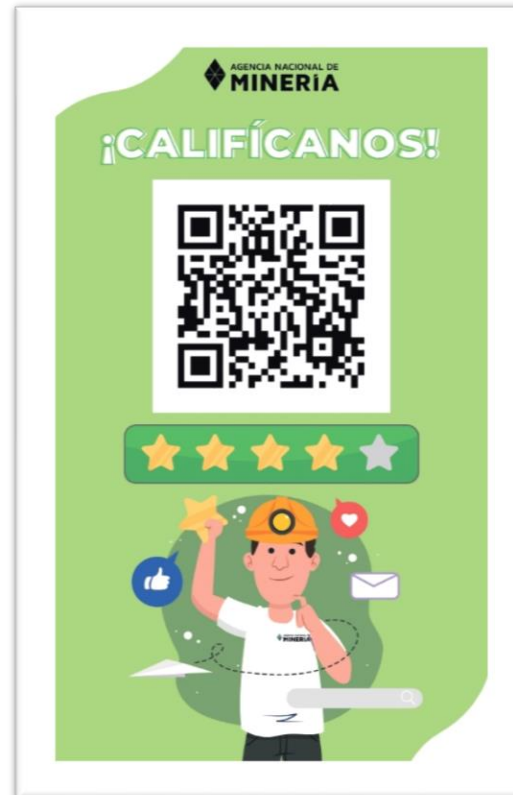
Entregas de valor Marzo

5. Se llevó a cabo la primera jornada de capacitación para los colaboradores de los canales presencial, telefónico y virtual del año 2023 los días 16, 17 y 21 de marzo, en donde se abordaron los siguientes temas por parte de los diferentes Grupos de Trabajo de la entidad:

- Generalidades estructura ANM (Vicepresidencias y oficinas)
- ANNA MINERÍA
- ✓ Registro y actualización de datos de usuarios y búsqueda de usuarios
- ✓ Tramites radicados por ANNA
- ✓ Visor Geográfico
- Contratación y Titulación Minera
- ✓ Presentación de solicitudes.
- ✓ Generalidades de las solicitudes de contrato de concesión (requisitos, etapas de evaluación, documentación requerida para radicar la propuesta)
- ✓ Generalidades de las solicitudes de legalización minera
- Trámites de Modificación a Títulos Mineros
- ✓ Cesión de derechos
- ✓ Renuncias
- ✓ Cesión de áreas
- ✓ Integración de áreas
- ✓ Cambios de modalidad (derechos de preferencia y prórrogas)
- Notificaciones
- ✓ Notificación Personal en PAR
- ✓ Entrega de autos, conceptos técnicos, informes de fiscalización y demás documentos publicados por estado que se encuentran en el Sharepoint o en Anna.
- Trámites de Seguimiento y Control
- ✓ Fiscalización minera (expedición de autos de revisión documental y de visitas)
- ✓ Obligaciones contractuales de los títulos (regalías, pólizas, FBM, canon superficiario)
- ✓ Presentación y evaluación del Plan de Trabajos y Obras PTO
- ✓ Licencia ambiental
- Trámites Vicepresidencia de Promoción y Fomento
- ✓ VETA
- ✓ Generalidades de las Áreas de Reserva Especial ARES
- ✓ Generalidades de las Áreas Estratégicas mineras y minerales estratégicos
- RUCOM
- GENESIS
- Sistema de Gestión Documental SGD
- Habilidades del Servicio, Protocolos de Servicio ANM, Mapa de Trámites ANM
- WEBSAFI, Secop y generalidades de ejecución del contrato

Entregas de valor Marzo

6. Se implementó el nuevo Formulario de percepción y satisfacción ANM, con el fin de que los usuarios califiquen el servicio a través del siguiente código QR, el cual se ubicó en los puestos de atención al usuario presencial mediante habladores:



Entregas de valor Marzo

7. Se desarrolló el nuevo formulario de Registro de Atenciones de los Canales, para que sean ingresadas cada una de las atenciones realizadas por parte de los asesores de servicio del canal presencial, teniendo en cuenta el tipo de usuario, el motivo de consulta, si se resolvió en primer contacto la solicitud y la respectiva observación, a fin de tener trazabilidad con el número de documento del usuario de cada una de las visitas que realiza a los Puntos de Atención.
8. Se dio inicio al proyecto para que una estrategia en el canal presencial, en la cual se definirán las acciones para el 2023, con el fin de mejorar y unificar los criterios de atención en cada uno de los 11 Puntos de Atención Regional y en la Sede Central, para lo cual se han desarrollado las siguientes actividades:
 - ✓ Inició de la elaboración del documento denominado “Guía de las actividades que se realizan por parte del equipo de atención presencial en los puntos de atención”.
 - ✓ Planteamiento de las estrategias definidas para el canal presencial
 - ✓ Mesas de trabajo con los líderes de los equipos presencial, telefónico y virtual, a fin de dar a conocer a la Coordinadora del GAPCC los avances en el planteamiento de las estrategias de cada canal y recibir la respectiva retroalimentación, para efectuar las diferentes correcciones, ajustes y/o modificaciones respectivas.

Entregas de valor Marzo

9. 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.
10. Se consolidó el equipo de canal virtual y se establecieron metas y objetivos claros para el desarrollo del proceso.
11. Se documentaron los requerimientos funcionales para el nuevo modelo del SGD los cuales se compartieron con la Oficina de Tecnología para estimar tiempos y paso a producción.
12. Se elaboró la propuesta inicial de la estrategia para el canal virtual y los objetivos a corto y mediano plazo.
13. Capacitación tres colaboradores del canal virtual, para las ejecuciones dentro de la plataforma de la Agencia Nacional de Minería dentro del módulo Azul de radicación del SGD y modulo verde de consultas de los radicados elaborados individualmente por cada colaborador.
14. La recepción de comunicaciones disminuyó en un 8% para el mes de marzo respecto al mes anterior.

Entregas de valor Marzo

15. En el canal telefónico se realiza capacitación en temas de atención y conocimientos de la ANM a todos los colaboradores.
16. Se realizaron dos ejercicios de calibración en el mes de marzo, del canal telefónico para evaluar la calidad de las llamadas atendidas por los asesores, evidenciando oportunidades de mejora en temas de empatía, manejo del tono de voz, seguridad en la información que se transmite, entre otros, con el fin de brindar mejor nivel de experiencia a nuestros usuarios.
17. En marzo se participó de la Capacitación virtual “servicio a la ciudadanía diferencial e influyente” de la función pública, en donde se trataron temas de enfoque diferencial e inclusivo, enfoque de género, enfoque OSIGD y enfoque étnico en servicio al público.
18. Se participó del seminario Web: “Diseño universal para la señalética en puntos de servicio a la ciudadanía”, organizado por la veeduría distrital de Bogotá, en donde se trataron temas como diseño universal de la señalética, necesidades particulares, barreras comunicativas y accesibilidad cognitiva.



GRACIAS



AGENCIA NACIONAL DE
MINERÍA