



Informe Servicios Semestre 1 - 2022

Grupo de Atención Participación Ciudadana y Comunicaciones



Glosario

Canal: Son los medios o mecanismos de comunicación establecidos por Agencia Nacional de Minería, a través de los cuales los grupos de valor caracterizados por la Entidad pueden solicitar trámites y servicios, sobre temas de su competencia.

Te llamamos: Este canal permite a los usuarios de la ANM registrar sus datos en la página web para posteriormente ser contactados de manera telefónica para resolver su requerimiento.

Telefónico: Contacto verbal de los ciudadanos con los servidores públicos de la Entidad, a través de los medios telefónicos dispuestos para tal fin.

Bogotá: (571) 220 19 99 y Línea gratuita nacional: 01 8000 933 833

Chat: Asistente virtual de la Agencia Nacional de Minería que busca resolver dudas y orientar a nuestros usuarios, las 24 horas del día, los 7 días de la semana

Presencial: Contacto personalizado de los ciudadanos con los servidores, colaboradores, orientadores y gestores de la Entidad, cuando éstos acceden a las instalaciones físicas de la ANM en los diferentes PAR.

Escalamiento: para el caso del servicio, está definido como la presentación de la solicitud o requerimiento de un usuario a un área o instancia de mayor jerarquía que pueda tomar acciones para su solución.

Canales De atención

Presencial
Telefónico
Chat
Llámanos
Te llamamos

Canales Enero-Marzo



6,156
Telefónico

Enero 1,016
Febrero 891
Marzo 945
Abril 801
Mayo 1,252
Junio 1,251



4,919
Presencial

Febrero 642
Marzo 979
Abril 1,153
Mayo 1,151
Junio 994



0*
Chat



0*
Llámanos



0*
Te Llamamos

Total 11.075
interacciones

* Salida a producción Segundo semestre

Percepción y satisfacción



97,6%

Satisfacción
De usuario

T1 98,07%
T2 97,13%

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



94,9%

Percepción
De usuario

T1 96,74%
T2 93,06%

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

Análisis satisfacción

El 97% de los usuarios que calificaron la encuesta de satisfacción, escogen “muy satisfecho” a la hora de medir la experiencia, en el primer semestre de 2022.

Este incremento mensual obedece a las acciones que se tomaron en los canales presencial y telefónico, acciones como aumentar la disponibilidad del canal telefónico con mas agentes conectados, lo que redunda en el nivel de servicio y la satisfacción.

Por otro lado aumentó significativamente la muestra, actualmente en promedio el 40% de los usuarios de los canales califica la encuesta.

La medición aplica para 2 canales, el presencial y el telefónico. Los canales Chat, clic y wecall salen a producción en el segundo semestre del año.

Análisis Percepción

En el primer semestre de 2022, el 94% de las personas encuestadas identifican 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.

En comparación con el mes de mayo, baja 10 puntos y esto se explica en que en el mes de Junio se desplegó la encuesta en el canal telefónico, que es el canal de mayor interacciones para este mes, con lo cual aumenta la muestra y nos permite tener una cifra mas cercana a la realidad.

El 39% del total de usuarios atendidos en canales, califica la percepción. Aumentando 23 puntos, esto debido a las mejoras realizadas en el segundo trimestre, con la implementación de la pregunta de percepción en el canal telefónico y la sensibilización con el equipo presencial.

Este indicador no tiene una meta clara, entendiendo que es la primera medición que se realiza como entidad. Un número de referencia es el 80%, es decir, que el 80% de los encuestados se ubiquen en el cuadrante de los promotores de la ANM.

Entregas De valor

GAPCC

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

Entregas de valor Enero a Marzo

1. Implementación del flujo del chat bot
2. 2. Desarrollamos para el equipo de atención de la ANM las siguientes capacitaciones:
3. 3. Capacitación sobre empatía y asertividad en el servicio
4. 4. Con el ánimo de fortalecer las competencias de atención y puntualmente las competencias
5. relacionadas con la ATENCIÓN INCLUYENTE y todo lo relacionado con las capacidades que debemos desarrollar en materia de atención a públicos diferenciales, realizamos las capacitaciones gestionadas con el INCI – Instituto Nacional para Ciegos:
6. Taller de introducción a la accesibilidad digital martes 29 de marzo de 10 a 12 Puede participar todos los profesionales del grupo de servicio al ciudadano y los webmaster.
7. Taller de accesibilidad para documentos digitales jueves 31 de marzo de 10:00 a 12:00 pueden participar todos los profesionales del grupo de servicio al ciudadano y los web master.
8. Taller de profundización en criterios de accesibilidad viernes 1 de abril de 10 a 12 pueden participar los Webmaster que suben contenidos a la página.

Entregas de valor Abril a Junio

1. Implementación de la encuesta de caracterización de usuarios en los puntos de atención regional.
2. Sesión de capacitación uso de servicios de Chat, Web y Clic to call.
3. Prueba de concepto servicio de ChatBot y App ANM
4. Calibraciones del canal telefónico.
5. Capacitación al equipo en atención, por parte del instituto nacional de ciegos. Taller interacción con personas en situación de discapacidad
6. Capacitación al equipo de atención en radicación de recursos de reposición en Anna Minería.
7. Presentación de la política de servicio de la ANM al comité.
8. Primer reporte trimestral (cualitativo) del indicador de satisfacción de usuarios y promotores de la ANM.
9. Capacitación al equipo en atención, en conflicto de interés.
10. Capacitación al equipo de atención en Seguimiento en línea (Fiscalización).
11. Publicación y socialización de la resolución 239 del 23 de mayo de 2022, Por medio de la cual se adopta la Política de Atención y Participación Ciudadana de la Agencia Nacional de Minería.
12. Se establecen lineamientos para consulta de expediente digital.
13. Lideramos la realización del evento de servicio Anm Activa la región en Riohacha.
14. Capacitación al equipo en atención en PQRS y en política de atención y participación ciudadana.
15. Gestión de agendamiento de la estrategia de Seguimiento en línea del 35%, aumentando 23% vs el mes anterior.
16. Recibimos por parte de función pública retroalimentación positiva de la implementación de la política de atención y participación ciudadana (15 puntos positivos evaluados)
17. Generamos mensajes institucionales para los usuarios en espera en el canal telefónico.
18. Modificamos la encuesta de satisfacción en el canal telefónico para incluir la pregunta de percepción.

GRACIAS!

GAPCC