Agencia
Nacional de Minería

Grupo de Atención, Participación Ciudadana y Comunicaciones

Informe de Servicios y Atención al Usuario

Febrero 2026



Agencia Nacional de Minería

Comunidades /usuarios

Canales de atención

Presencial
Telefónico
Virtual

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 Febrero



434

Canal Telefónico



646

Canal Presencial



5,709

Canal Virtual

Total interacciones **6,789**

Consolidado 2026



7.533
Canal
Telefónico

Enero: 0
Febrero: 434
Marzo: 0
Abril: 0
Mayo 0
Junio 0
Julio 0
Agosto 0
Septiembre 0
Octubre 0
Noviembre 0
Diciembre 0



13.202
Canal
Presencial

Enero: 0
Febrero: 646
Marzo: 0
Abril: 0
Mayo: 0
Junio 0
Julio 0
Agosto 0
Septiembre 0
Octubre 0
Noviembre 0
Diciembre 0



69.813
Canal
Virtual

Enero: 0
Febrero: 5,709
Marzo: 0
Abril: 0
Mayo: 0
Junio 0
Julio 0
Agosto 0
Septiembre 0
Octubre 0
Noviembre 0
Diciembre 0

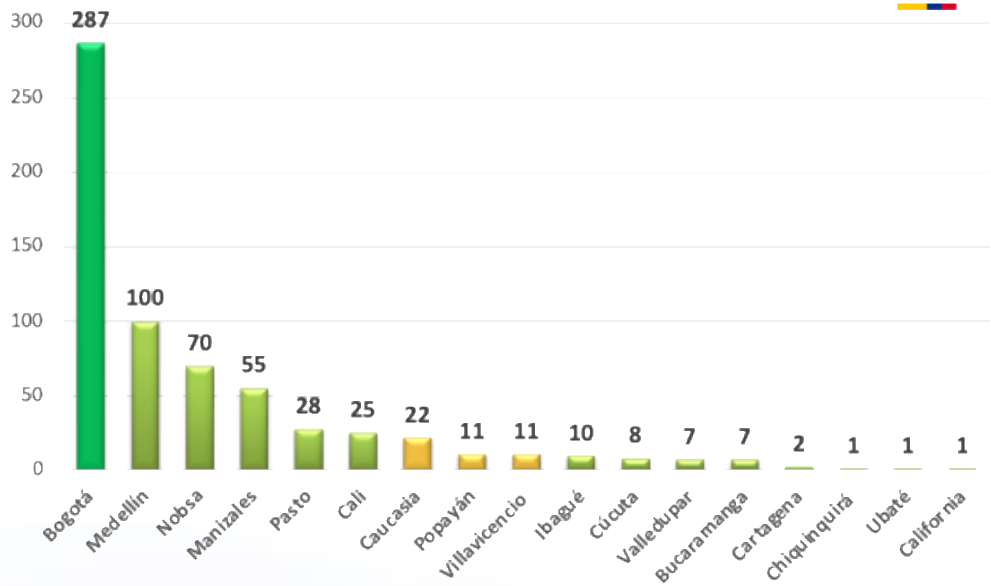
Total 6,789
interacciones

Cifras Presencial

646
Interacciones atendidas

97,5%
Solución Primer Contacto

Interacciones por PAR y PAL



Tipos de interacciones



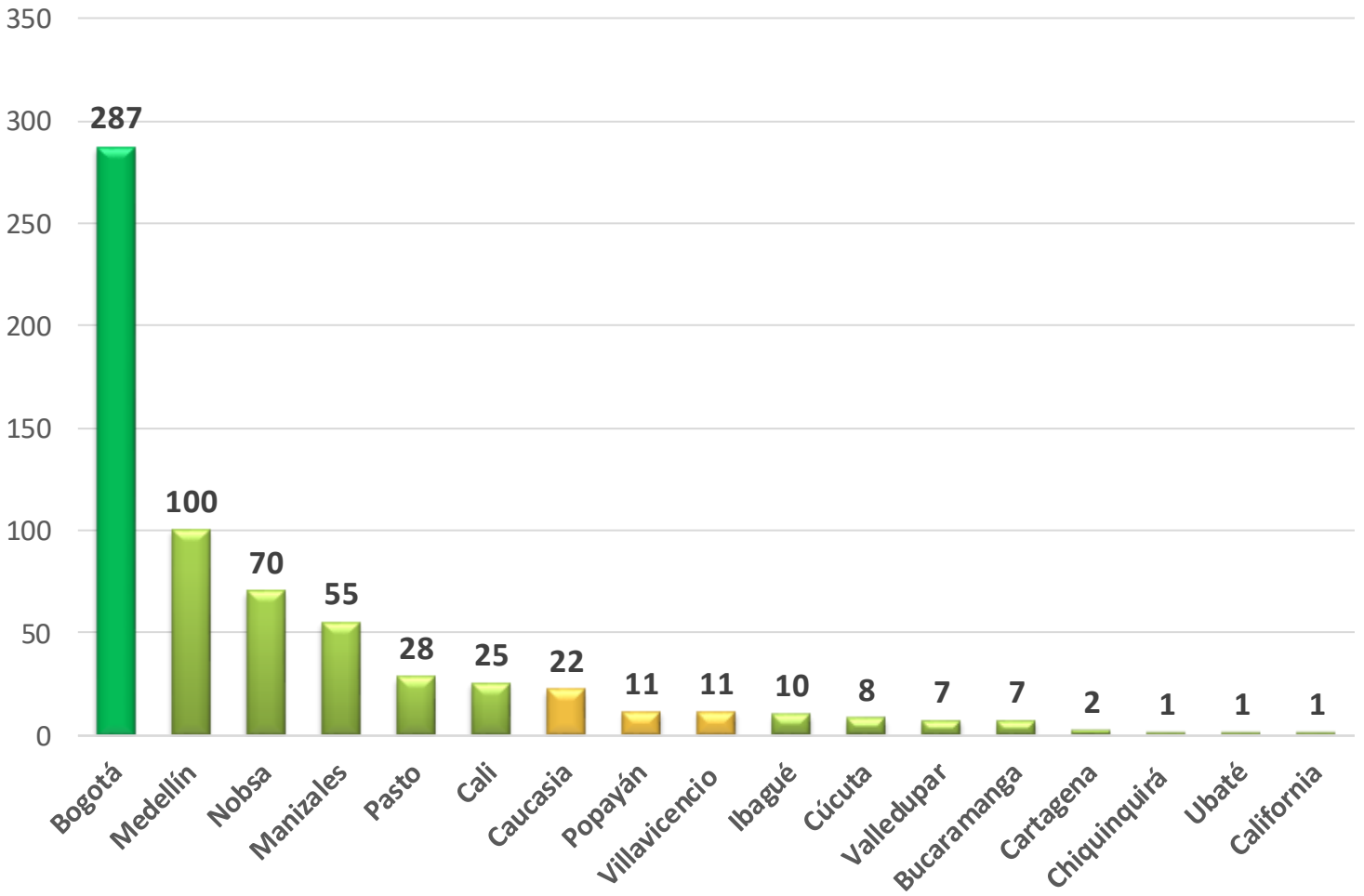
100%
Satisfacción de usuario

99,7%
Percepción de usuario

98,3%
Confianza

Interacciones Canal Presencial

Agencia Nacional de Minería



287 (44%) Sede Central

312 (49%) PAR

47 (7%) PAL

646

Usuarios Registrados

97,5%

Solución en primer contacto

Cifras Telefónico

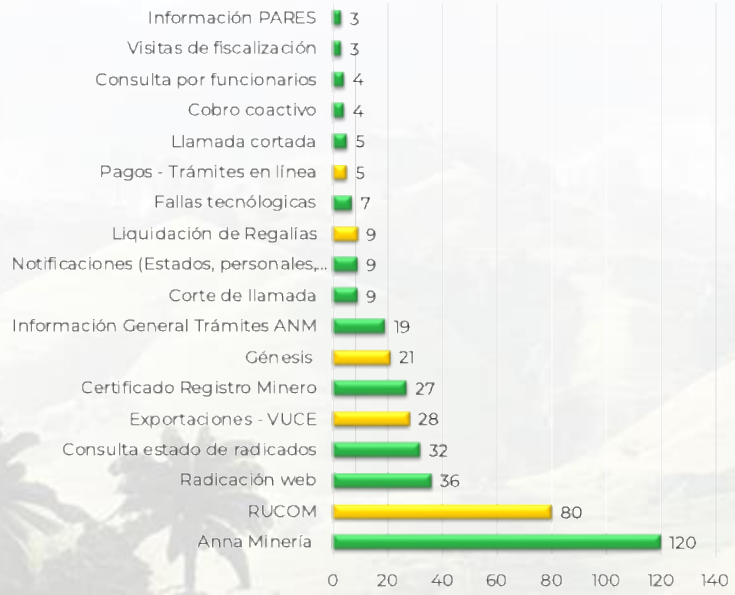
434
Interacciones atendidas

92%
Solución Primer Contacto

88%

Llamadas Contestadas vs entrantes

Tipos de interacciones



85,3%
Satisfacción de usuario

86,4%
Percepción de usuario

84%
Confianza

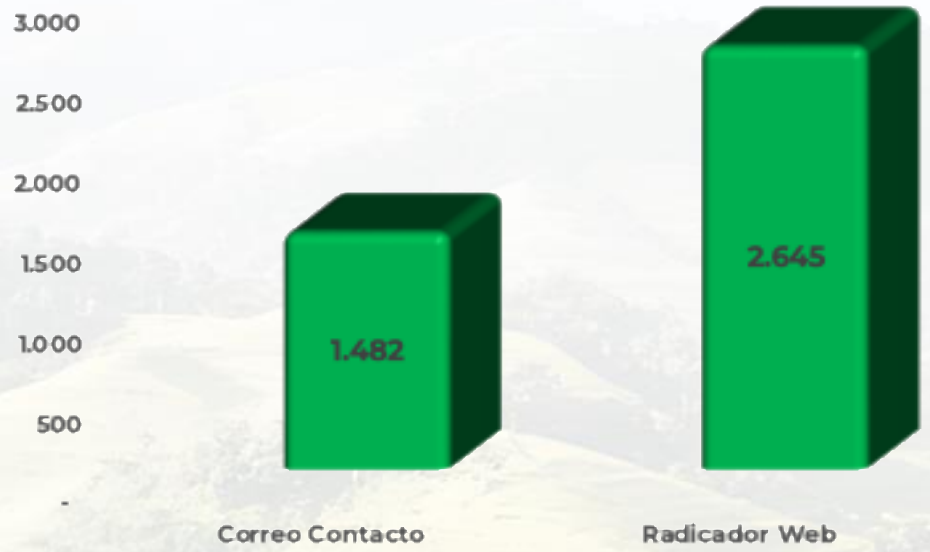
Cifras Virtual

Agencia Nacional de Minería

5.709
Interacciones atendidas

4.127
Correos de entrada

1.582
Correos de salida



Agencia Nacional de Minería

Satisfacción Consolidada

96,41%



Satisfacción de usuario ANM

Sumatoria de personas que califican entre 4 y 5 sobre personas totales que califican encuestas

Agencia Nacional de Minería

Percepción, Satisfacción y Confianza

96,9%



Satisfacción de usuario

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

96,9%



Percepción de usuario

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

95,3%



Confianza

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

Análisis de la Satisfacción



El **96,9%** de los usuarios que calificaron la encuesta de satisfaction en el mes, escoge **"muy satisfecho"** a la hora de medir la experiencia.

- El canal presencial tiene un 100% de satisfacción de usuario. Califican 287 personas de 646 es decir el 44%
- El canal telefónico tiene un 85% de satisfacción de usuario. Califican 75 personas de 434 es decir el 17%

La medición del mes contiene una muestra de interacciones menor producto del ingreso y activación de los servicios y canales a final del mes

Análisis de la Percepción



El **96,9%** de los usuarios que calificaron la encuesta de percepción en el mes, 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 un 99,9% de percepción de usuario. Califican 287 personas de 646 es decir el 44%
- El canal telefónico tiene un 86,4% de percepción de usuario. Califican 74 personas de 434 es decir el 17%

Análisis de la **Confianza**



El **95,3%** 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 canal presencial tiene un 98,2% de satisfacción de usuario. Califican 287 personas de 646 es decir el 44%
- El canal telefónico tiene un 84% de satisfacción de usuario. Califican 75 personas de 434 es decir el 17%

Agencia Nacional de Minería

Entregas de valor

Febrero
GAPCC

- Avances
- Desarrollos
- Mejoras

Entregas de valor canal virtual

Febrero



- 61 funcionarios/contratistas recibieron nuestra orientación durante el mes, en temas relacionados con radicación y la gestión de comunicaciones en el Sistema de Gestión Documental.
- Se gestionaron 1.482 comunicaciones externas que ingresaron por el correo contacto@anm.gov.co.
- Realizamos desde el GAPCC el seguimiento de 4.859 comunicaciones PQRS radicadas por los diferentes canales referentes al mes de diciembre.
- Se definieron para la respectiva gestión a las diferentes dependencias de la Entidad un total de 2.645 comunicaciones que ingresaron por el radicador web al GAPCC.
- 1.582 interacciones de apoyo a la Entidad, tales como, envió de respuesta, solicitud de documentos, trazabilidad de comunicaciones, entre otros.

Entregas de valor canal telefónico y presencial

Febrero

- La línea de Atención de la ANM operó en esquema de contingencia hasta el 17 de febrero y fue restablecida el 18 de febrero con la instalación de la plataforma de centro de contacto, iniciando un proceso progresivo de vinculación de asesores que permitió fortalecer gradualmente la capacidad operativa.
- Durante esta etapa de transición se garantizó la continuidad del servicio, manteniendo un 88% de nivel de servicio, 434 interacciones efectivas con un 92,63% de solución en primer contacto, reflejando eficiencia en las comunicaciones.
- Este resultado representa un hito de valor para la operación, al evidenciar solidez en la gestión, estabilidad del canal y enfoque constante en la experiencia del usuario.
- De manera estratégica, se proyecta continuar fortaleciendo el equipo conforme se consolide el comportamiento y crecimiento de las interacciones, permitiendo respaldar técnicamente futuras decisiones de ampliación de capacidad y asegurar la sostenibilidad del servicio en el tiempo, para estar por encima del 90%
- Conformación de la totalidad del equipo de atención presencial en los puntos de atención regional y puntos de atención local (PARES y PALES).
- Acompañamiento al equipo de atención en la habilitación de herramientas informáticas y adecuación de lugar físico de atención en PARES y PALES.
- Se modifica la encuesta de satisfacción al usuario, en la cual se calcula de una mejor forma la: SATISFACCIÓN, PERCEPCION, CONFIANZA Y CLARIDAD.
- Se establece estrategia PAL itinerante, el cual participara en distintos eventos, con búsqueda de aumentar presencia local y tener una mayor cercanía al usuario final.

Agencia
Nacional de Minería

Gracias

Agencia
Nacional de Minería



Agencia
Nacional de Minería

Grupo de Atención, Participación Ciudadana y Comunicaciones

Informe de Servicios y Atención al Usuario

Marzo 2026



Agencia Nacional de Minería

Comunidades /usuarios

Canales de atención

Presencial
Telefónico
Virtual

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 Marzo



714

Canal Telefónico



1.128

Canal Presencial



7.085

Canal Virtual

Total interacciones 8.927

Consolidado 2026



1.148
Canal Telefónico

Enero: 0
Febrero: 434
Marzo: 714
Abril: 0
Mayo 0
Junio 0
Julio 0
Agosto 0
Septiembre 0
Octubre 0
Noviembre 0
Diciembre 0



1.774
Canal Presencial

Enero: 0
Febrero: 646
Marzo: 1.128
Abril: 0
Mayo: 0
Junio 0
Julio 0
Agosto 0
Septiembre 0
Octubre 0
Noviembre 0
Diciembre 0



12.794
Canal Virtual

Enero: 0
Febrero: 5,709
Marzo: 7.085
Abril: 0
Mayo: 0
Junio 0
Julio 0
Agosto 0
Septiembre 0
Octubre 0
Noviembre 0
Diciembre 0

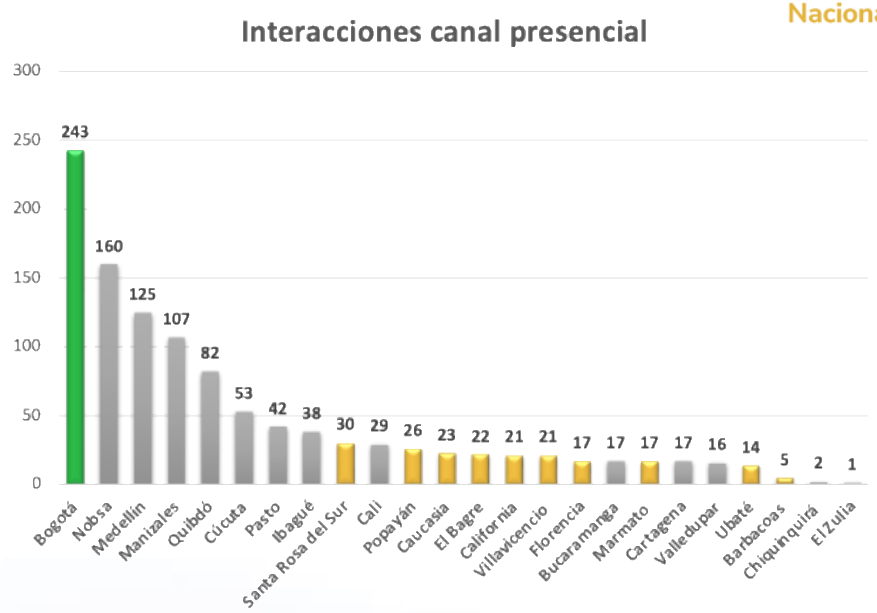
Total 15.716
interacciones

Cifras Presencial

1.128
Interacciones atendidas

97%
Solución Primer Contacto

Interacciones por PAR y PAL



Tipos de interacciones



99,6% Satisfacción de usuario

98,9% Percepción de usuario

99,6% Confianza

99% Claridad

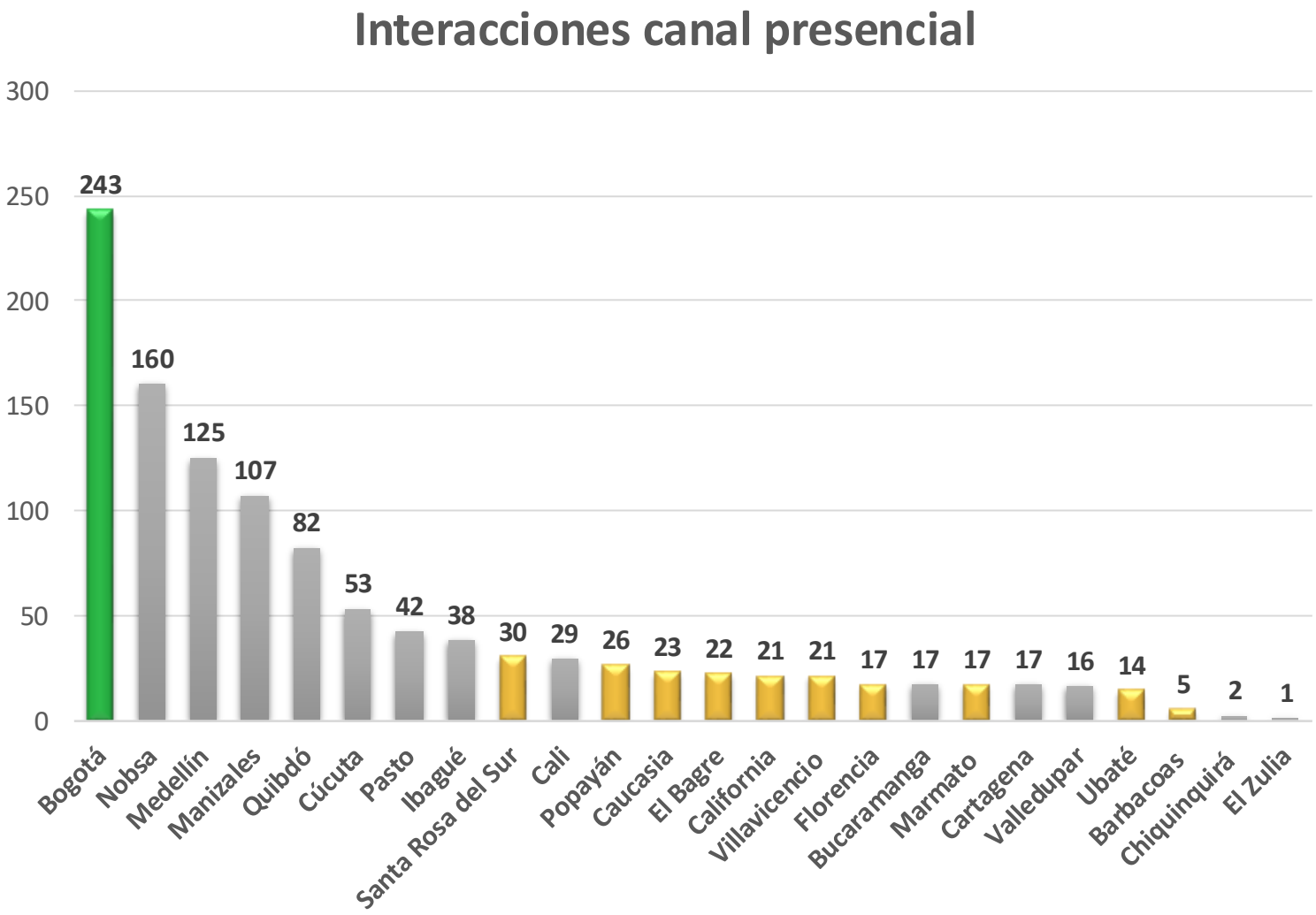
Interacciones Canal Presencial

Agencia Nacional de Minería

243 (22%) Sede Central

686 (60%) PAR

199 (18%) PAL



1128

Usuarios Registrados

97%

Solución en primer contacto

Cifras Telefónico

714
Interacciones atendidas

94,6%
Solución Primer Contacto

91%

Llamadas Contestadas vs entrantes

Tipos de interacciones



91,8%
Satisfacción de usuario

90,6%
Percepción de usuario

91,7%
Confianza

88%
Claridad

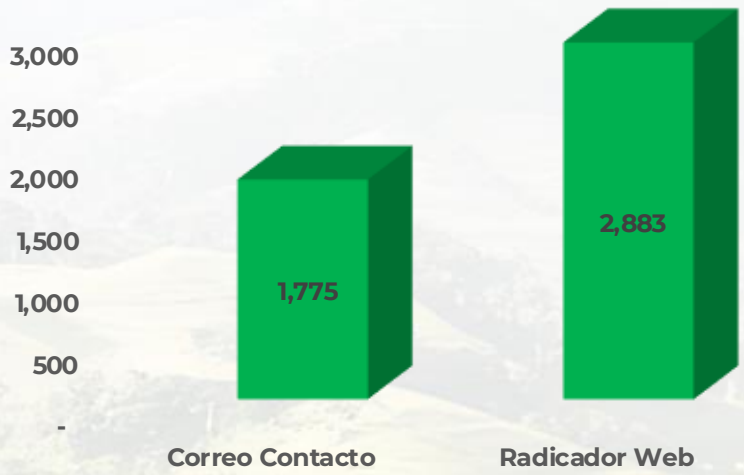
Cifras Virtual

7.085
Interacciones atendidas

4.658
Correos de entrada

2.427
Correos de salida

Interacciones de entrada - marzo



TIPO DE COMUNICACIÓN

Agencia Nacional de Minería

Comunicaciones gestionadas por correo contacto	Correos electrónicos de usuarios externos y/o funcionarios que requieren gestión.	1.775
Comunicaciones radicadas por página web	Direccionamiento y análisis de comunicaciones en radicador web.	2.883
Seguimiento a PQRS	Seguimiento y control comunicaciones marcadas PQRS (mes anterior).	4.890
Interacciones de apoyo a funcionarios	Envío de respuestas, solicitud de documentos, apoyo en SGD, trazabilidad de correos externos, entre otros.	2.427

Agencia Nacional de Minería

Satisfacción Consolidada

97,54%



Satisfacción de usuario ANM

Sumatoria de personas que califican entre 4 y 5 sobre personas totales que califican encuestas (Percepción, satisfacción y confianza)

Agencia Nacional de Minería

Percepción, Satisfacción y Confianza

97,8%



Satisfacción de usuario

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

96,9%



Percepción de usuario

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

97,8%



Confianza

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

Análisis de la Satisfacción



El **96,9%** de los usuarios que calificaron la encuesta de satisfaction en el mes, escoge **"muy satisfecho"** a la hora de medir la experiencia.

- El canal presencial tiene un 99,6% de satisfacción de usuario. Califican 912 personas de 1.128 es decir el 80%
- El canal telefónico tiene un 91,8% de satisfacción de usuario. Califican 282 personas de 714 es decir el 39%

La medición del mes contiene una muestra de interacciones mayor.

Análisis de la Percepción



El **96,9%** de los usuarios que calificaron la encuesta de percepción en el mes, 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 un 98,9% de percepción de usuario. Califican Califican 912 personas de 1.128 es decir el 80%
- El canal telefónico tiene un 90.68% de percepción de usuario. Califican 279 personas de 714 es decir el 39%

Análisis de la **Confianza**



El **95,3%** 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 canal presencial tiene un 99,6% de satisfacción de usuario. Califican 912 personas de 1.128 es decir el 80%
- El canal telefónico tiene un 91.7% de satisfacción de usuario. Califican 278 personas de 714 es decir el 39%

Agencia Nacional de Minería

Entregas de valor

Marzo
GAPCC

- Avances
- Desarrollos
- Mejoras

Entregas de valor canal virtual

Marzo



- 56 funcionarios/contratistas recibieron nuestra orientación durante el mes, en temas relacionados con radicación y la gestión de comunicaciones en el Sistema de Gestión Documental.
- Se gestionaron 1.775 comunicaciones externas que ingresaron por el correo contacto@anm.gov.co.
- Realizamos desde el GAPCC el seguimiento de 4.890 comunicaciones PQRS radicadas por los diferentes canales referentes al mes de diciembre.
- Se definieron para la respectiva gestión a las diferentes dependencias de la Entidad un total de 2.883 comunicaciones que ingresaron por el radicador web al GAPCC.
- 2.427 interacciones de apoyo a la Entidad, tales como, envió de respuesta, solicitud de documentos, trazabilidad de comunicaciones, entre otros.

Entregas de valor **canal presencial**

Marzo



- Se da apoyo al equipo virtual en temas de radicación, correo y asignaciones.
- Se hace el primer mapeo de la estrategia PALES itinerantes
- Se implementaron los cambios en la encuesta de satisfacción al usuario, en la cual se calcula de una mejor forma la: SATISFACCIÓN, PERCEPCION, CONFIANZA Y CLARIDAD.
- Se evalúan las cargas del equipo con el fin de fortalecer la estructura y se asignan actividades de apoyo transversal a personal interesado.
- Capacitaciones en seguridad de la información, con el fin de proteger datos sensibles y asegurar la disposición de la misma.
- Se realizo una integración de PARES Y PALES con el grupo socio ambiental

Agencia
Nacional de Minería

Gracias

Agencia
Nacional de Minería



Agencia
Nacional de Minería

Grupo de Atención, Participación Ciudadana y Comunicaciones

Informe de Servicio y Atención al Usuario

Mayo 2025

Agencia Nacional de Minería

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.

Agencia
Nacional de Minería

Comunidades /usuarios

Canales De atención

Presencial
Telefónico
Virtual

Canales Mayo

593
Canal Telefónico

1.362
Canal Presencial

7.397
Canal Virtual

Total interacciones 9.352

Consolidado 2025

1.720

Canal Telefónico

Enero: 542
Febrero: 142
Marzo: 223
Abril: 220
Mayo 593

6.173

Canal Presencial

Enero: 847
Febrero: 1.371
Marzo: 1.432
Abril: 1.161
Mayo: 1.362

31.495

Canal Virtual

Enero: 4.853
Febrero: 6.217
Marzo: 6.317
Abril: 6.711
Mayo: 7.397

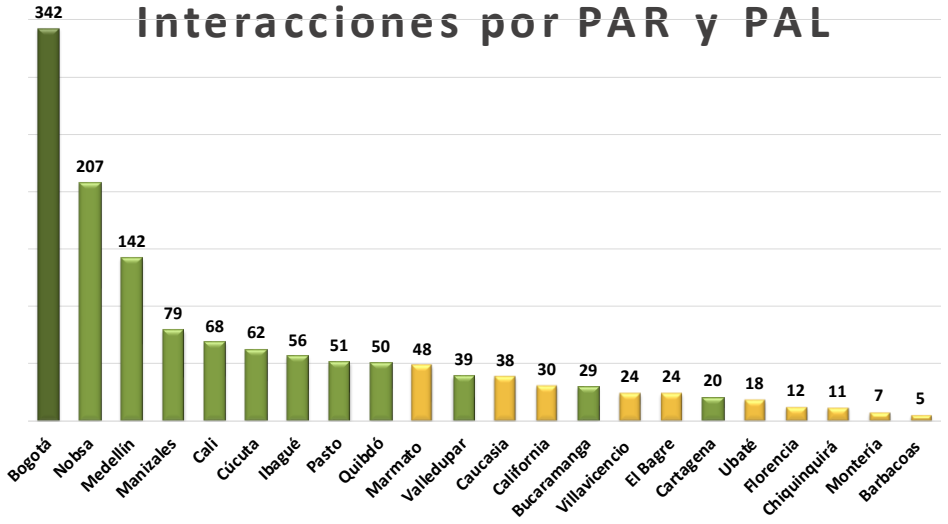
Total 39.388
interacciones

Cifras Presencial

1.362
Interacciones atendidas

97,8%
Solución Primer Contacto

Interacciones por PAR y PAL



Tipos de interacciones



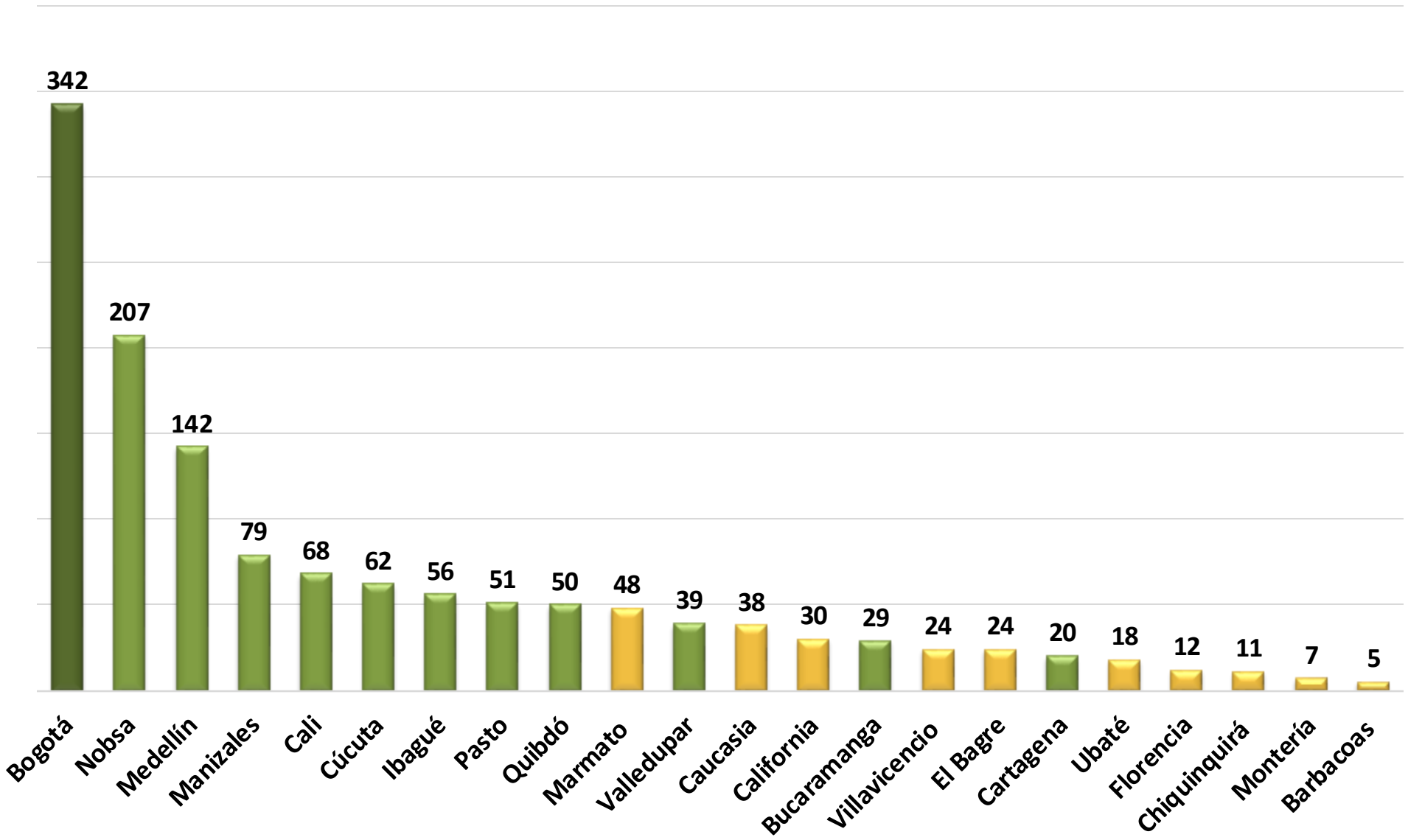
99,9%
Satisfacción de usuario

99,6%
Percepción de usuario

98,6%
Confianza

Interacciones Canal Presencial

Agencia Nacional de Minería



1145 (84%) Sede Central

PAR

217 (16%) PAL

1362

Usuarios Registrados

97,8%

Solución en primer contacto

Cifras Telefónico

593

Interacciones atendidas

81,2%

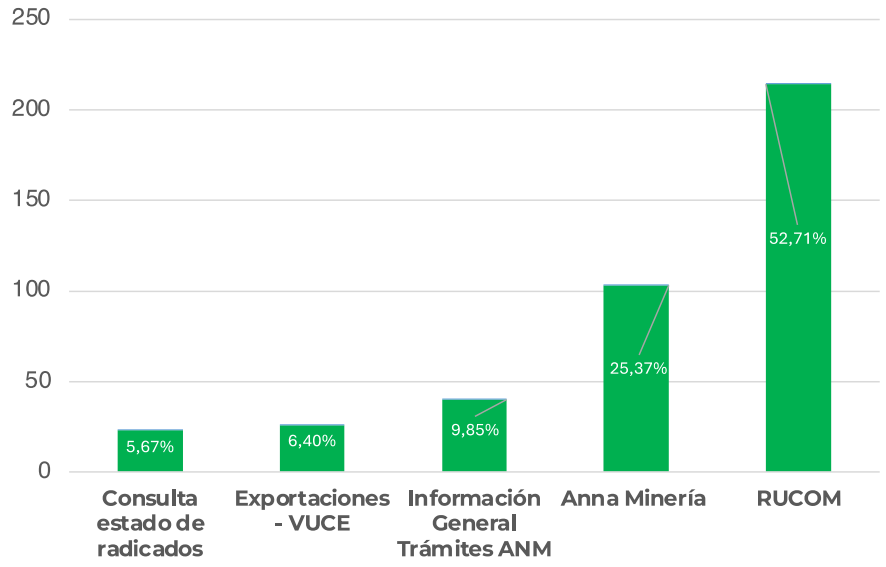
Solución Primer Contacto

90%

Llamadas

Contestadas vs entrantes

Tipos de interacciones



93,8%

Satisfacción de usuario

94,7%

Percepción de usuario

90,5%

Confianza

Satisfacción Consolidada

98,40%



Satisfacción De usuario ANM

Sumatoria de personas que califican entre 4 y 5 sobre personas totales que califican encuestas

Percepción, Satisfacción y Confianza

98,8%



Satisfacción De usuario

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

98,8%



Percepción De usuario

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

97,4%



Confianza

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

Análisis de la Satisfacción

El **98,8%** de los usuarios que calificaron la encuesta de satisfaction en el mes, escogen "muy satisfecho" a la hora de medir la experiencia.

El canal presencial tiene un 99,9 % de satisfacción de usuario. Califican 1036 personas de 1,362 es decir el 76%

El canal telefónico tiene un 93,8% de satisfacción de usuario. Califican 211 personas de 593 es decir el 35%

La medición del mes contiene una muestra de encuestas menor a lo acostumbrado, toda vez que en este mes continúa el canal telefónico en contingencia por intermitencia en el operador de telefonía.

Análisis de la Percepción

El **98,8%** de los usuarios que calificaron la encuesta de percepción en el mes, 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 un 99,6 % de percepción de usuario.
Califican 1036 personas de 1,362 es decir el 76%

El canal telefónico tiene un 94,7% de percepción de usuario.
Califican 192 personas de 593 es decir el 32%

La medición del mes contiene una muestra de encuestas menor a lo acostumbrado, toda vez que en este mes continúa el canal telefónico en contingencia por intermitencia en el operador de telefonía.

Análisis de la Confianza

El **97,4%** 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 canal presencial tiene un 98,6 % de confianza de usuario.
Califican 1036 personas de 1,362 es decir el 76%

El canal telefónico tiene un 90,5% de confianza de usuario.
Califican 180 personas de 593 es decir el 30%

La medición del mes contiene una muestra de encuestas menor a lo acostumbrado, toda vez que en este mes continúa el canal telefónico en contingencia por intermitencia en el operador de telefonía.

Entregas De valor

Mayo GAPCC

- Avances
- Desarrollos
- Mejoras

Agencia Nacional de Minería

Entregas de Valor canal Virtual

Mayo

49 funcionarios/contratistas recibieron nuestra orientación durante el mes, en temas relacionados con radicación y la gestión de comunicaciones en el Sistema de Gestión Documental.

Recibimos, analizamos y radicamos 2.883 comunicaciones que ingresaron por el correo contacto@anm.gov.co.

Realizamos desde el GAPCC el seguimiento de 5.751 comunicaciones PQRS radicadas por los diferentes canales referentes al mes de mayo.

Se definieron para la respetiva gestión a las diferentes dependencias de la Entidad un total de 2.749 comunicaciones que ingresaron por el radicador web al GAPCC.

Realizamos desde el GAPCC, capacitaciones a grupos internos de la Entidad en el correcto manejo del Sistema de Gestión Documental

Se brindó orientación al personal dentro del equipo del 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.

Realizamos desde el GAPCC, Apoyo y acompañamiento a funcionarios en materia de la gestión de comunicaciones que deben gestionar en el Sistema de Gestión Documental.

Se realizó visita al Punto de Atención Regional Nobsa, con el objetivo de brindar apoyo a los colaboradores del PAR en materia de la gestión de las comunicaciones que tienen asignadas en el Sistema. (Nube sin gestión)

Entregas de Valor canal Presencial

Mayo

El día 02 de mayo, se dio inicio a la vinculación del equipo de atención a través del BPO Grupo ASD, en donde se logró vincular a 27 de los colaboradores del canal presencial, que operan desde 23 de los Puntos de Atención a nivel nacional, logrando de esta manera unificar la contratación del equipo, en aras de fortalecer el proyecto de inversión para el año 2025.

Durante los días 6 y 7 de mayo, se asistió a reuniones con los lideres del GAPCC, en donde se efectúo revisión de las cargas de trabajo del procedimiento de atención al usuario y de evaluación de satisfacción, en aras de establecer el personal necesario en el marco de la reingeniería de la Entidad.

El día 9 de mayo, desde el canal de atención presencial se brindó apoyo para el lanzamiento de la nueva plataforma ZETA en la ciudad de Bogotá, en donde se realizó acompañamiento en la convocatoria previa y en el registro de los asistentes el día del evento.

El día 20 de mayo, el equipo de atención presencial recibió capacitación sobre la plataforma ZETA, a fin de poder afianzar la información referente a este nuevo sistema de radicación de instrumentos técnicos, con el fin de poder estar altamente calificados para resolver las posibles inquietudes de los ciudadanos.

Durante el mes de mayo los 31 colaboradores de atención al usuario, participaron activamente en la campaña en contra de la suplantación, a fin de que en cada una de las interacciones se informe a la ciudadanía, que las orientaciones y asesorías que se brindan en la Entidades son gratuitas, además que los funcionarios no se comunican para cobrar dinero por agilizar los trámites, logrando que los 1362 usuarios atendidos durante este mes tuvieran esta información en primer contacto de parte de la Entidad

Entregas de Valor canal Presencial

Mayo

El día 30 de mayo, el equipo de atención presencial, a través de sus 24 colaboradores, asistió a la capacitación entregada por parte del jurídico del Grupo de Atención, Participación Ciudadana y Comunicaciones, sobre los Riesgos de Corrupción, en donde se dio un enfoque inicial para dar a conocer el Origen de la Corrupción en Colombia, con el fin de garantizar que los colaboradores mantengan la política de cero tolerancia a la corrupción y a su vez contribuyan con las campañas anti fraudes, suplantación, entre otras que establezca la Entidad.

Durante el mes de mayo, los colaboradores de atención al usuario de los Puntos de Atención Regional, brindaron apoyo logístico al Grupo de Estudios Técnicos, para el desarrollo de las capacitaciones sobre la nueva plataforma ZETA para radicación de instrumentos técnicos, llevadas a cabo en las ciudades de Ibagué, Nobsa, Pasto, Valledupar, y Bogotá, y la convocatoria para la asistencia de los usuarios a las mismas.

Durante el mes de mayo, los colaboradores de atención al usuario de los Puntos de Atención Regional y los Puntos de Atención Local, brindaron apoyo logístico al Grupo de Regalías y Contraprestaciones Económicas, para el desarrollo de las capacitaciones sobre la nueva plataforma de trazabilidad de minerales, llevadas a cabo en las ciudades de Ibagué, Manizales, Cali, Cartagena, Valledupar y Bogotá y la convocatoria para la asistencia de los usuarios a las mismas.

El equipo de atención presencial, a través de los diferentes puntos a nivel nacional, brindó asistencia técnica y jurídica a 101 usuarios, que se encuentran interesados en acceder a las diferentes alternativas de formalización minera, con las que hoy cuenta la Entidad.

Entregas de Valor canal Presencial

Mayo

El equipo de atención de 8 de los Puntos de Atención Local y 3 Punto de Atención Regional, brindó apoyo a la radicación del correo contacto y el radicador web durante el mes de mayo, teniendo en cuenta la contingencia que se tendrá durante el periodo en que se efectúa la contratación de los colaboradores del canal virtual a través del BPO, logrando gestionar un total de 7397 comunicaciones de entrada y salida.

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.

Los días 20 y 21 de mayo, el equipo de atención Presencial de los 12 Puntos de Atención Local, se hizo participe en el Encuentro Nacional de Grupos Internos "VSCSM: Planeando el Nuevo Bienio" 4ta edición, en la ciudad de Manizales, en donde se dieron a conocer a los diferentes directivos y coordinadores de la Vicepresidencia de Seguimiento y Control, los hitos, experiencias y las necesidades de cada uno de los PAL, con el fin de fortalecer el acceso a la información y pode resolver las inquietudes de los ciudadanos que visitan estos puntos





Agencia
Nacional de Minería

Agencia
Nacional de Minería

Grupo de Atención, Participación Ciudadana y Comunicaciones

Informe de Servicio y Atención al Usuario

Junio 2025

Agencia Nacional de Minería

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.

Agencia
Nacional de Minería

Comunidades /usuarios

Canales De atención

Presencial
Telefónico
Virtual

Canales Junio

654
Canal Telefónico

1.154
Canal Presencial

5.353
Canal Virtual

Total interacciones 7.161

Consolidado 2025

2.374

Canal Telefónico

Enero: 542
Febrero: 142
Marzo: 223
Abril: 220
Mayo 593
Junio 654

7.327

Canal Presencial

Enero: 847
Febrero: 1.371
Marzo: 1.432
Abril: 1.161
Mayo: 1.362
Junio 1.154

36.848

Canal Virtual

Enero: 4.853
Febrero: 6.217
Marzo: 6.317
Abril: 6.711
Mayo: 7.397
Junio 5.353

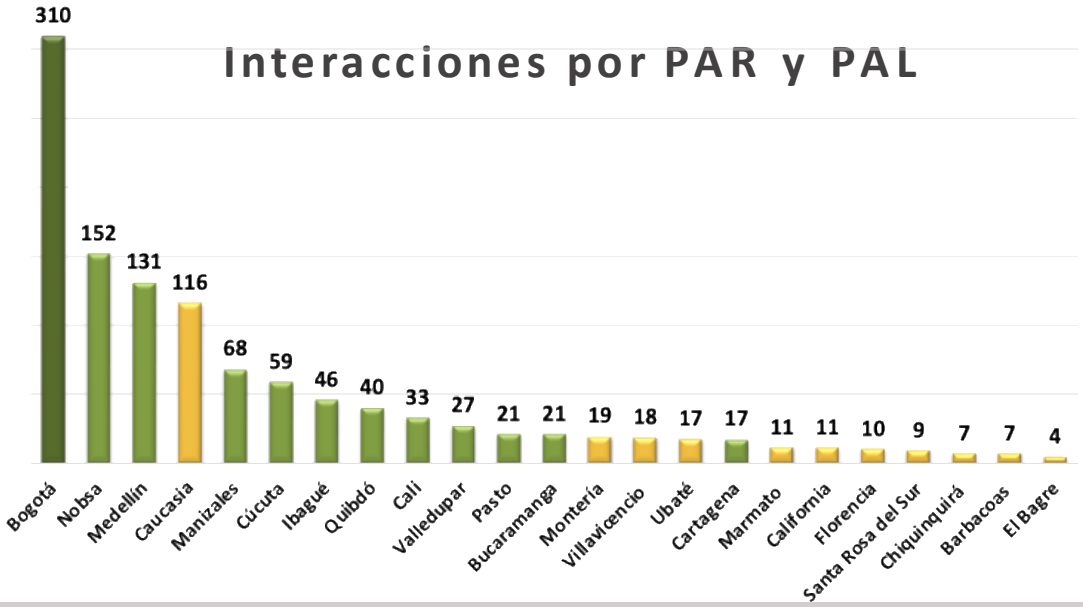
Total 46.549
interacciones

Cifras Presencial

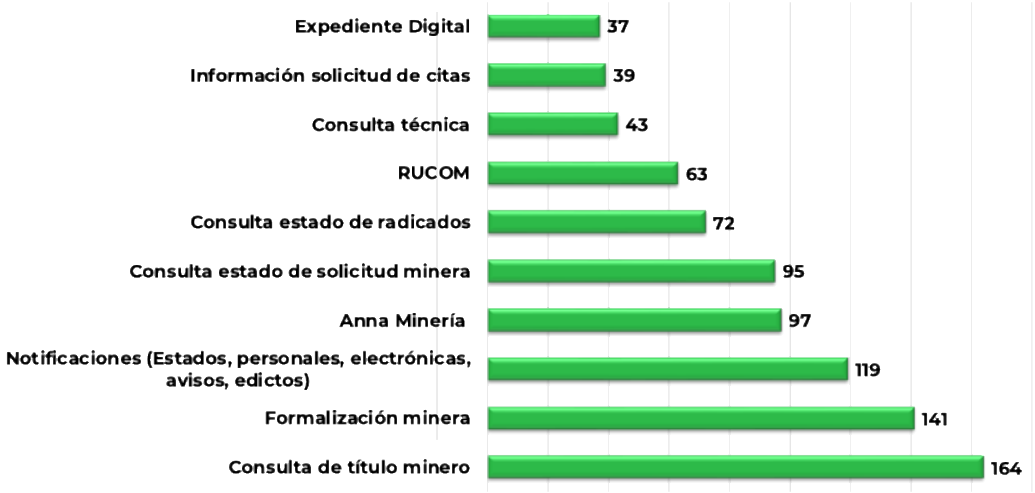
1.154
Interacciones atendidas

98,0%
Solución Primer Contacto

Interacciones por PAR y PAL



Tipos de interacciones



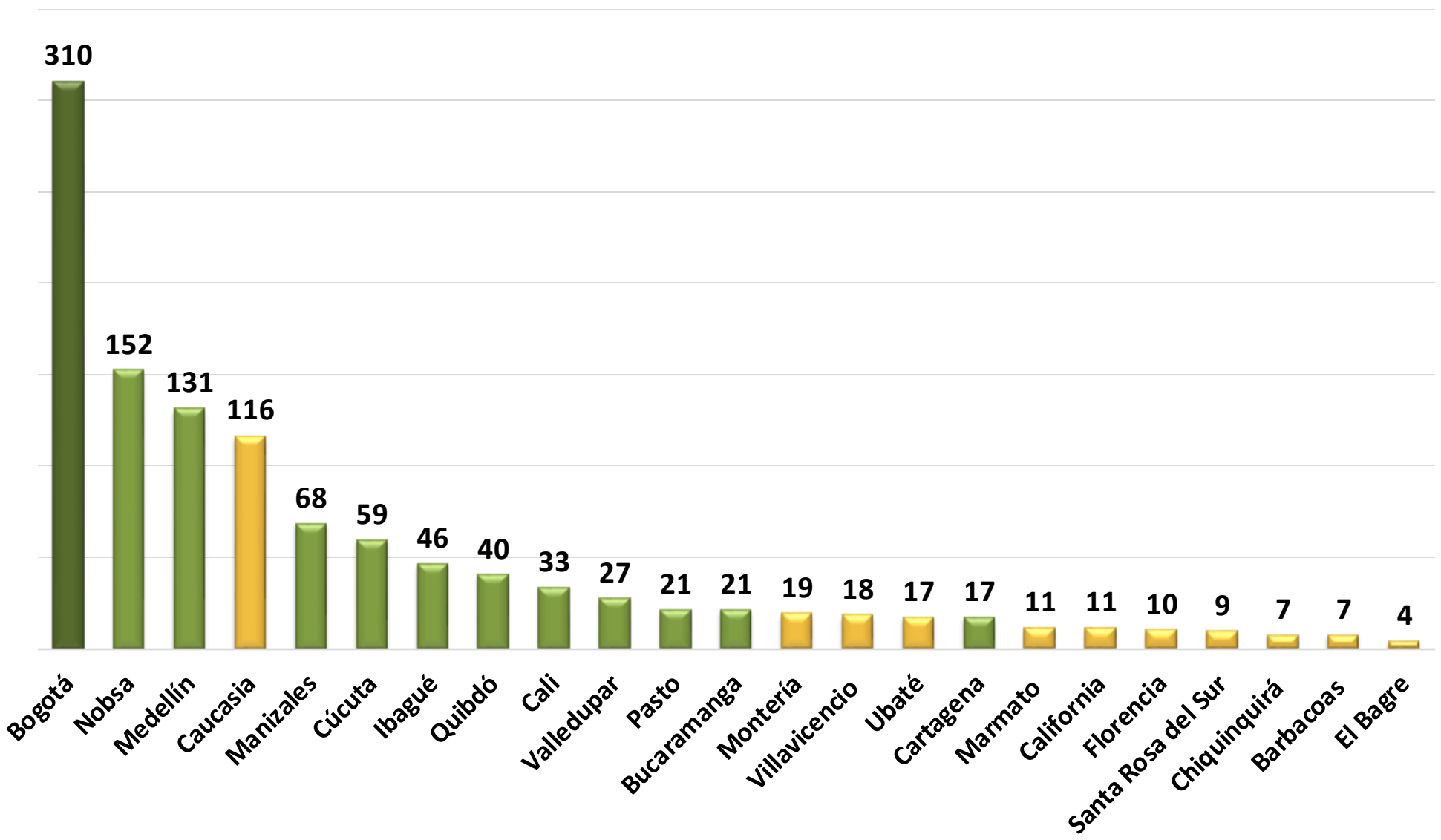
99,9%
Satisfacción de usuario

97,7%
Percepción de usuario

97,1%
Confianza

Interacciones Canal Presencial

Agencia Nacional de Minería



925 (80%) Sede Central

PAR

229 (20%) PAL

1154

Usuarios Registrados

98,0%

Solución en primer contacto

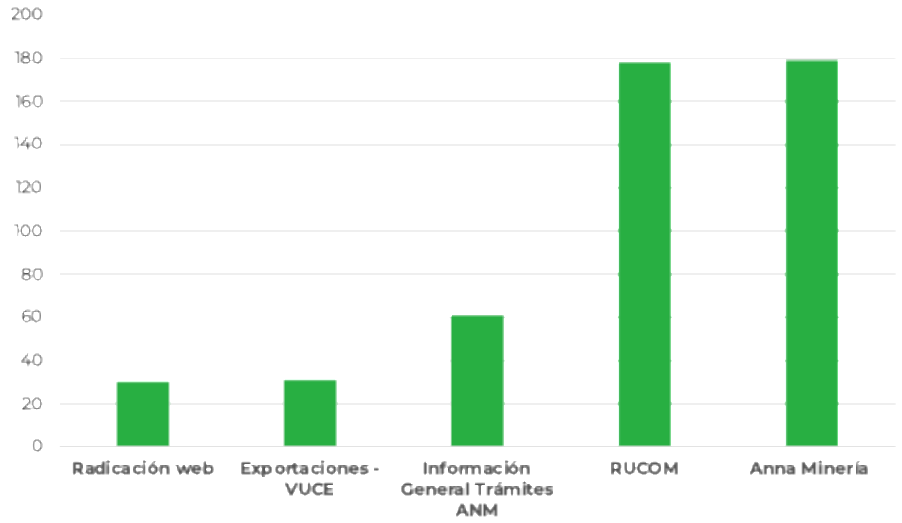
Cifras Telefónico

654
Interacciones atendidas

86%
Solución Primer Contacto

92%
Llamadas
Contestadas vs entrantes

Tipos de interacciones



95,6%
Satisfacción de usuario

93,7%
Percepción de usuario

90,0%
Confianza

Satisfacción Consolidada

97,57%



Satisfacción De usuario ANM

Sumatoria de personas que califican entre 4 y 5 sobre personas totales que califican encuestas

Percepción, Satisfacción y Confianza

98,8%



Satisfacción De usuario

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

98,2%



Percepción De usuario

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

95,6%



Confianza

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

Análisis de la Satisfacción

El **98,8%** de los usuarios que calificaron la encuesta de satisfaction en el mes, escogen "muy satisfecho" a la hora de medir la experiencia.

El canal presencial tiene un 99,7 % de satisfacción de usuario. Califican 873 personas de 1,154 es decir el 75%

El canal telefónico tiene un 95,6% de satisfacción de usuario. Califican 250 personas de 654 es decir el 38%

La medición del mes contiene una muestra en aumento

Análisis de la Percepción

El **98,2%** de los usuarios que calificaron la encuesta de percepción en el mes, 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 un 99,5 % de percepción de usuario.
Califican 873 personas de 1,154 es decir el 75%

El canal telefónico tiene un 93,7% de percepción de usuario.
Califican 240 personas de 654 es decir el 36%

La medición del mes contiene una muestra en aumento

Análisis de la Confianza

El **95,5%** 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 canal presencial tiene un 97,02 % de confianza de usuario.
Califican 873 personas de 1,154 es decir el 75%

El canal telefónico tiene un 90,00% de confianza de usuario.
Califican 230 personas de 654 es decir el 35%

La medición del mes contiene una muestra en aumento

Entregas De valor

Junio

GAPCC

- Avances
- Desarrollos
- Mejoras

Agencia Nacional de Minería

Entregas de Valor canal Virtual

Junio

62 funcionarios/contratistas recibieron nuestra orientación durante el mes, en temas relacionados con radicación y la gestión de comunicaciones en el Sistema de Gestión Documental.

Recibimos, analizamos y radicamos 1.541 comunicaciones que ingresaron por el correo contacto@anm.gov.co.

Realizamos desde el GAPCC el seguimiento de 5.270 comunicaciones PQRS radicadas por los diferentes canales referentes al mes de junio.

Se definieron para la respetiva gestión a las diferentes dependencias de la Entidad un total de 2.112 comunicaciones que ingresaron por el radicador web al GAPCC.

Realizamos desde el GAPCC, capacitaciones a grupos internos de la Entidad en el correcto manejo del Sistema de Gestión Documental

Se brindó orientación al personal dentro del equipo del 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.

Realizamos desde el GAPCC, Apoyo y acompañamiento a funcionarios en materia de la gestión de comunicaciones que deben gestionar en el Sistema de Gestión Documental.

Entregas de Valor canal Presencial

Junio

El día 05 de junio, colaboradores del canal presencial participaron en reunión preparatoria del proyecto de Estrategia de Participación Ciudadana, en el cual se brindara apoyo durante los próximos meses para el desarrollo del mismo.

El día 06 de junio, colaboradores del canal presencial participaron en reunión preparatoria del proyecto de Caracterización de Usuario, en el cual se brindara apoyo durante los próximos meses para el desarrollo del mismo.

El día 09 de junio, el canal presencial asistió a reunión sobre el expediente digital, en donde se dio a conocer el uso y el funcionamiento del mismo, así como la aplicabilidad de las consultas dependiendo del tipo de usuario que se acerca a los Puntos de Atención.

El día 10 de junio, colaboradores del canal presencial participaron en reunión preparatoria del proyecto de Lenguaje Claro, en el cual se brindara apoyo durante los próximos meses para el desarrollo del mismo.

El día 10 de junio, se entregó capacitación al equipo de atención presencial, sobre el uso y manejo del archivo de disponibilidad de canales, en el cual los colaboradores deben reportar cada una de las incidencias que presentan para el correcto funcionamiento del canal.

Durante los días 5 y 10 de junio, en los PAL Ubaté y Caucasia, se atendieron visita presencial y virtual respectivamente, dentro del proceso de levantamiento de cargas laborales que se esta llevando a cabo dentro de la Entidad, para dar a conocer la labor realizada dentro del canal de atención presencial en los Puntos de Atención Local.

El equipo de atención presencial, brindó apoyo a la radicación del correo contacto y el radicador web durante el mes de junio, logrando apoyar con la gestión de un total de 5353 comunicaciones de entrada y salida, que se gestionaron durante este mes.

Entregas de Valor canal Presencial

Junio

El día 12 de junio, colaboradores del canal presencial participaron en reunión preparatoria del proyecto de Protocolo de Atención al Usuario, en el cual se brindara apoyo durante los próximos meses para el desarrollo del mismo.

El día 12 de junio, el canal presencial asistió a capacitación sobre el programa GENESIS, brindada por parte del Grupo de Regalías y Contraprestaciones Económicas, en donde se dio a conocer los requisitos con los que deben contar los mineros de subsistencia y cual es el procedimiento para ser incluidos de la mano de la aprobación de las Alcaldías.

El día 16 de junio, se brindó capacitación al equipo de atención presencial del PAR Nobsa y PAL Chiquinquirá, sobre el uso y correcto diligenciamiento del formulario de manifestación de interés de los mineros con intensión de formalizarse, lo anterior debido a campaña que se inició en el Occidente de Boyacá por parte del Grupo Socio Ambiental para que los mineros formalicen su actividad.

El día 24 de junio, el canal presencial asistió a capacitación de Propuestas de Contrato de Concesión, Autorización Temporales y demás tramites evaluados por el Grupo de Contratación Minera, en donde se dio a conocer los requisitos de cada uno de los trámites a cargo de este grupo de trabajo.

El equipo de atención presencial, a través de los diferentes puntos a nivel nacional, brindó asistencia técnica y jurídica a 141 usuarios, que se encuentran interesados en acceder a las diferentes alternativas de formalización minera, con las que hoy cuenta la Entidad.

Durante el mes de junio los 31 colaboradores de atención al usuario, participaron activamente en la aplicación de la encuesta de caracterización de usuarios para este 2025, que para el cierre del mes llego a 1.292 encuestas aplicadas, entre todos los canales de atención.

Agencia
Nacional de Minería

Grupo de Atención, Participación Ciudadana y Comunicaciones

Informe de Servicio y Atención al Usuario

Julio 2025

Agencia Nacional de Minería

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.

Agencia
Nacional de Minería

Comunidades /usuarios

Canales De atención

Presencial
Telefónico
Virtual

Canales Julio

1.326
Canal Telefónico

1.406
Canal Presencial

6.922
Canal Virtual

Total interacciones 9.654

Consolidado 2025

3.700

Canal Telefónico

Enero: 542
Febrero: 142
Marzo: 223
Abril: 220
Mayo 593
Junio 654
Julio 1.326

8.733

Canal Presencial

Enero: 847
Febrero: 1.371
Marzo: 1.432
Abril: 1.161
Mayo: 1.362
Junio 1.154
Julio 1.406

43.770

Canal Virtual

Enero: 4.853
Febrero: 6.217
Marzo: 6.317
Abril: 6.711
Mayo: 7.397
Junio 5.353
Julio 6.922

Total 56.203
interacciones

Cifras Presencial

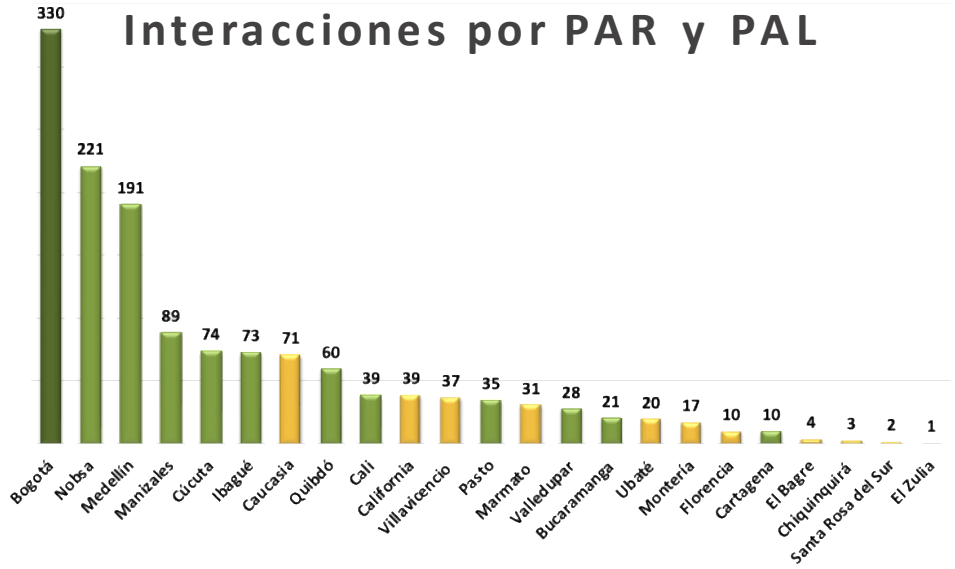
1.406

Interacciones atendidas

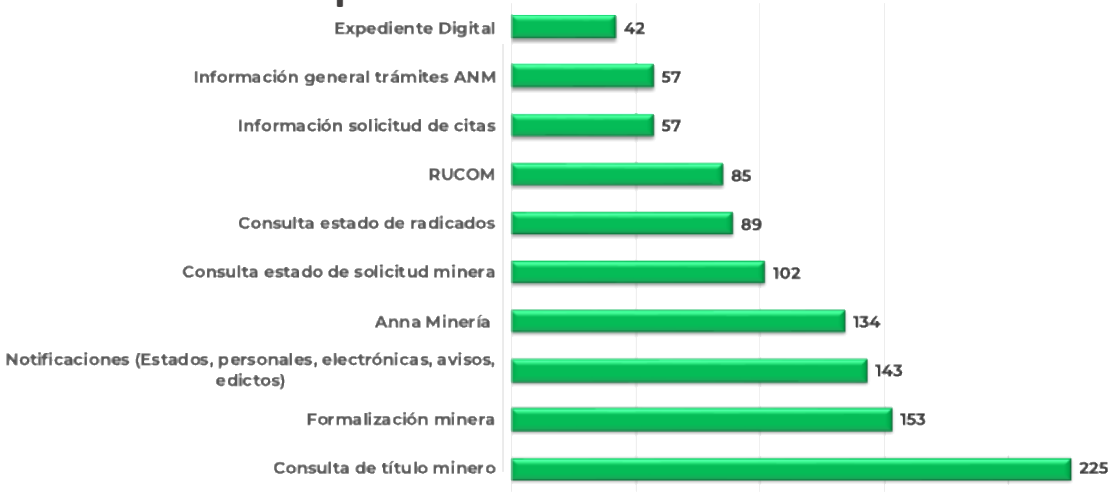
97,2%

Solución Primer Contacto

Interacciones por PAR y PAL



Tipos de interacciones



99,9%

Satisfacción de usuario

99,6%

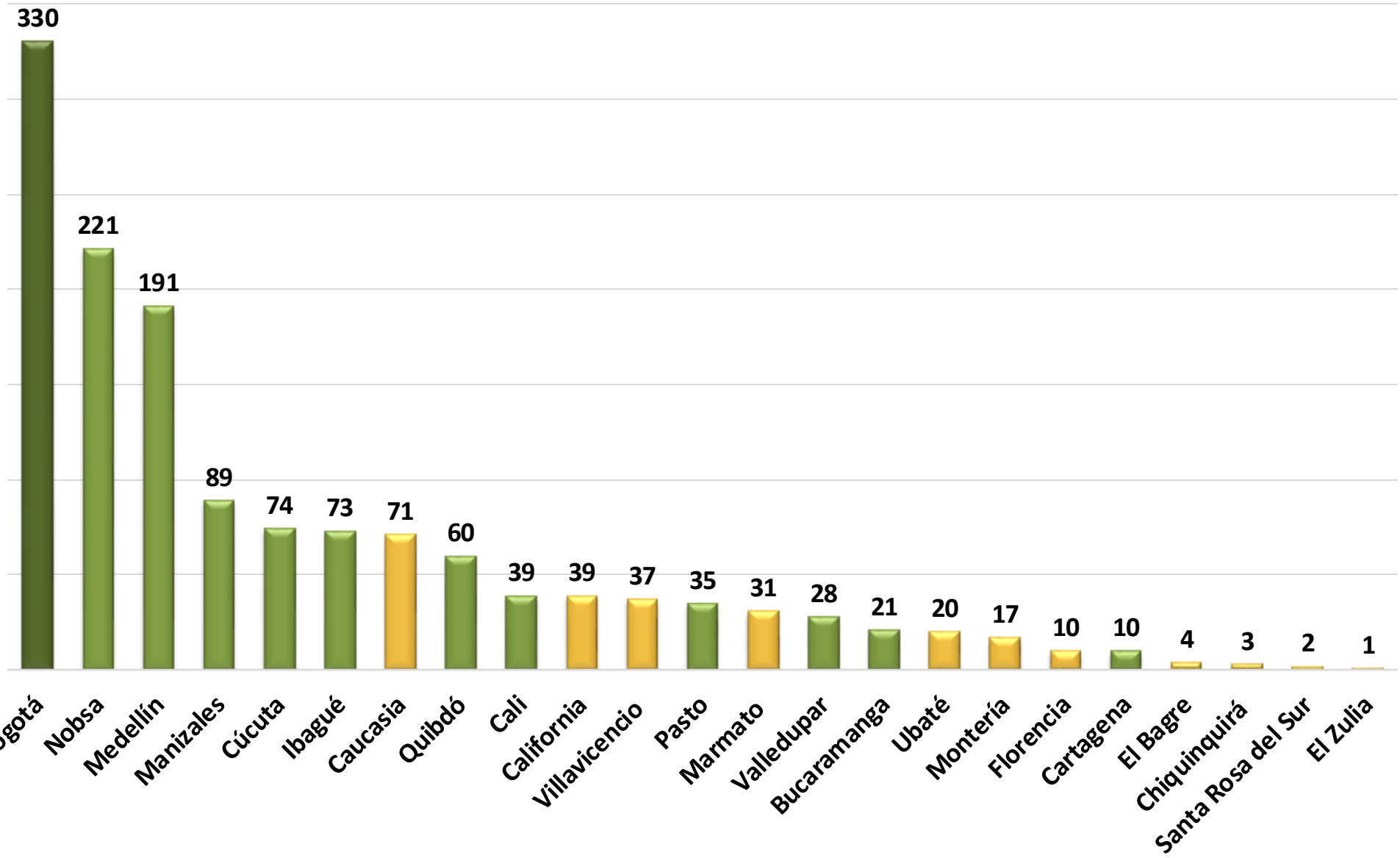
Percepción de usuario

97,1%

Confianza

Interacciones Canal Presencial

Agencia Nacional de Minería



1171 (83%) Sede Central

PAR

235 (17%) PAL

1406

Usuarios Registrados

97,2%

Solución en primer contacto

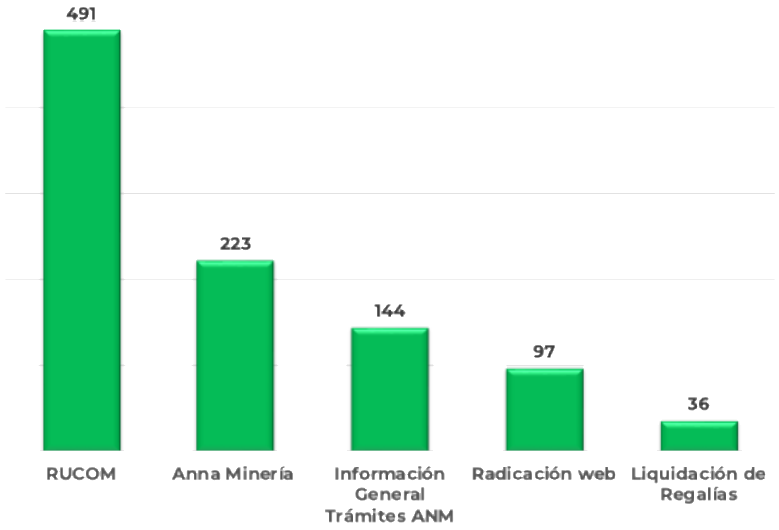
Cifras Telefónico

1.326
Interacciones atendidas

97%
Solución Primer Contacto

92%
Llamadas
Contestadas vs entrantes

Tipos de interacciones



92,4%
Satisfacción de usuario

92,9%
Percepción de usuario

90,7%
Confianza

Satisfacción Consolidada

97,90%



Satisfacción De usuario ANM

Sumatoria de personas que califican entre 4 y 5 sobre personas totales que califican encuestas

Percepción, Satisfacción y Confianza

99,1%



Satisfacción De usuario

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

98,5%



Percepción De usuario

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

95,9%



Confianza

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

Análisis de la Satisfacción

El **99,1%** de los usuarios que calificaron la encuesta de satisfaction en el mes, escogen "muy satisfecho" a la hora de medir la experiencia.

El canal presencial tiene un 99,9 % de satisfacción de usuario. Califican 1155 personas de 1,406 es decir el 82%

El canal telefónico tiene un 95,6% de satisfacción de usuario. Califican 250 personas de 1.326 es decir el 18%

La medición del mes contiene una muestra de interacciones en aumento

Análisis de la Percepción

El **98,5%** de los usuarios que calificaron la encuesta de percepción en el mes, 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 un 99,5 % de satisfacción de usuario.
Califican 1155 personas de 1,406 es decir el 82%

El canal telefónico tiene un 93,7% de satisfacción de usuario.
Califican 240 personas de 1.326 es decir el 18%

La medición del mes contiene una muestra en aumento

Análisis de la Confianza

El **95,9%** 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 canal presencial tiene un 97,1 % de satisfacción de usuario.
Califican 1155 personas de 1,406 es decir el 82%

El canal telefónico tiene un 90,0% de satisfacción de usuario.
Califican 230 personas de 1.326 es decir el 17%

La medición del mes contiene una muestra en aumento

Entregas De valor

Julio

GAPCC

- Avances
- Desarrollos
- Mejoras

Agencia Nacional de Minería

Entregas de Valor canal Telefónico

Julio

Durante el mes de Julio, la línea telefónica logro el 92% del nivel de servicio, logrando atender efectivamente 1326 llamadas de las 1458 llamadas recibidas en el canal telefónico de la Entidad.

En el 75% de las interacciones registradas en el canal telefónico durante el mes de julio, se brindaron asesorías respecto a los trámites y servicios del Grupo de Regalías y Contraprestaciones Económicas, en temas de RUCOM, GENESIS, VUCE, Liquidación de Regalías y Pagos en la Plataforma de Trámites en Línea, destacando el enfoque del proyecto de inversión con los profesionales de regalías y el equipo técnico de la entidad, logrando un 98% de solución en primer contacto respecto a este tipo de consultas.

Por parte del equipo de profesionales del canal telefónico, se logro atender 1685 interacciones respecto a la gestión del correo electrónico de GENESIS y el flujo de las PQRS del Grupo de Regalías y Contraprestaciones Económicas, contribuyendo con la respuesta oportuna y de alta calidad a las peticiones de nuestra ciudadanía a través de estos canales de atención.

En el mes de julio, se brindó apoyo al Grupo de Estudios Técnicos y el Grupo de Salvamento y Seguridad Minera, con la gestión de las campañas para los capacitaciones presenciales de ZETA y Gestión de Riesgos Mineros, que se efectuaron en los municipios de Quibdó, Caucasia, Ubaté y Villavicencio, logrando un total de 334 interacciones efectivas.

Durante el mes de julio, se inició al proceso de refuerzo de capacitación a los asesores de servicio del canal telefónico, en donde se han podido entregar temas referente al proceso de notificaciones por estado, electrónicas, personales, por aviso y los tipos de actos administrativos proferidos por la Entidad.

Entregas de Valor canal Virtual

Julio

85 funcionarios/contratistas recibieron nuestra orientación durante el mes, en temas relacionados con radicación y la gestión de comunicaciones en el Sistema de Gestión Documental.

Recibimos, analizamos y radicamos 1.803 comunicaciones que ingresaron por el correo contacto@anm.gov.co.

Realizamos desde el GAPCC el seguimiento de 5.440 comunicaciones PQRS radicadas por los diferentes canales referentes al mes de julio.

Se definieron para la respetiva gestión a las diferentes dependencias de la Entidad un total de 3.010 comunicaciones que ingresaron por el radicador web al GAPCC.

2.109 interacciones de apoyo a la Entidad, tales como, envió de respuesta, solicitud de documentos, trazabilidad de comunicaciones, entre otros.

Entregas de Valor canal Presencial

Julio

El día 01 de julio, el equipo de atención presencial, a través de sus 30 colaboradores, asistió a la capacitación entregada por parte del jurídico del Grupo de Atención, Participación Ciudadana y Comunicaciones, sobre los Riesgos de Corrupción del mes de junio, con el fin de garantizar que los colaboradores mantengan la política de cero tolerancia a la corrupción y a su vez contribuyan con las campañas anti fraudes, suplantación, entre otras que establezca la Entidad.

El día 04 de julio, se asistió a reunión de entrega de informes del GAPCC, donde se dio a conocer las cifras y entregas de valor, a la totalidad de colaboradores del equipo de atención presencial, virtual, telefónico y apoyo transversal.

El día 07 de julio, se entrego capacitación al equipo de atención presencial, para dar a conocer el nuevo formato de notificación personal aprobado por el GGDN, el cual incluye campos e información mas completos para efectuar las notificaciones personales a los usuarios que se acerquen a las oficinas de atención a nivel nacional.

El día 08 de julio, se asistió a capacitación de socialización del procedimiento de auditoria interna de gestión, entregada al equipo de atención del GAPCC, por parte del Grupo de Control Interno.

El día 16 de julio, el equipo de atención de los Puntos de Atención Local asistió a inducción de Seguridad y Salud en el Trabajo, la cual fue entregada por parte del Grupo de Talento Humano de la Entidad.

El día 16 de julio, el equipo de atención del GAPCC participó en inducción y capacitación del nuevo portal web de la Entidad, el cual se encuentra en proceso de campaña de expectativa y será lanzado en los próximos días a los usuarios externos de la Entidad.

Entregas de Valor canal Presencial

Julio

El día 17 de julio, se entregó capacitación al equipo de atención del GAPCC, de parte del Grupo de Fomento, sobre los requisitos y el procedimiento para radicar las Áreas de Reserva Especial, en virtud de lo establecido en el artículo cuarto de la Ley 2250 del 11 de julio del 2022.

El día 31 de julio, el equipo de atención presencial, a través de sus 30 colaboradores, asistió a la capacitación entregada por parte del jurídico del Grupo de Atención, Participación Ciudadana y Comunicaciones, sobre los Riesgos de Corrupción del mes de Julio, con el fin de garantizar que los colaboradores mantengan la política de cero tolerancia a la corrupción y a su vez contribuyan con las campañas anti fraudes, suplantación, entre otras que establezca la Entidad.

Durante el mes de julio, se efectuó calibraciones de calidad por parte del profesional del Bpo encargado del proceso, el cual tuvo un resultado del 100% en el canal presencial, destacando atenciones con altos estándares de calidad, impactando en resultados como el 99,9% de satisfacción por parte de los usuarios atendidos en el canal.

En el mes de julio, se aplico evaluación de conocimiento al equipo de atención presencial respecto a los trámites y servicios de la Entidad, logrando un resultado satisfactorio del 89,1% respecto a los 31 colaboradores del canal.

El equipo de atención presencial, a través de los diferentes puntos a nivel nacional, brindó asistencia técnica y jurídica a 153 usuarios, que se encuentran interesados en acceder a las diferentes alternativas de formalización minera, con las que hoy cuenta la Entidad.

Durante el mes de julio, los colaboradores del equipo de atención presencial brindaron apoyo a los proyectos de Estrategia de Participación Ciudadana, Lenguaje Claro, Caracterización de Usuarios, Monitos de Calidad de los Canales Telefónico y Virtual, Protocolo de Atención y Revisión del Procedimiento de Evaluación de Satisfacción de Usuarios, los cuales serán entregados durante la vigencia del 2025.

Agencia
Nacional de Minería

Grupo de Atención, Participación Ciudadana y Comunicaciones

Informe de Servicio y Atención al Usuario

Agosto 2025

Agencia Nacional de Minería

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.

Agencia
Nacional de Minería

Comunidades /usuarios

Canales De atención

Presencial
Telefónico
Virtual

Canales Agosto

950
Canal Telefónico

1.022
Canal Presencial

4.471
Canal Virtual

Total interacciones 6.443

Consolidado 2025

4.650

Canal Telefónico

Enero: 542
Febrero: 142
Marzo: 223
Abril: 220
Mayo 593
Junio 654
Julio 1.326
Agosto 950

9.755

Canal Presencial

Enero: 847
Febrero: 1.371
Marzo: 1.432
Abril: 1.161
Mayo: 1.362
Junio 1.154
Julio 1.406
Agosto 1.022

48.241

Canal Virtual

Enero: 4.853
Febrero: 6.217
Marzo: 6.317
Abril: 6.711
Mayo: 7.397
Junio 5.353
Julio 6.922
Agosto 4.471

Total 62.646
interacciones

Cifras Presencial

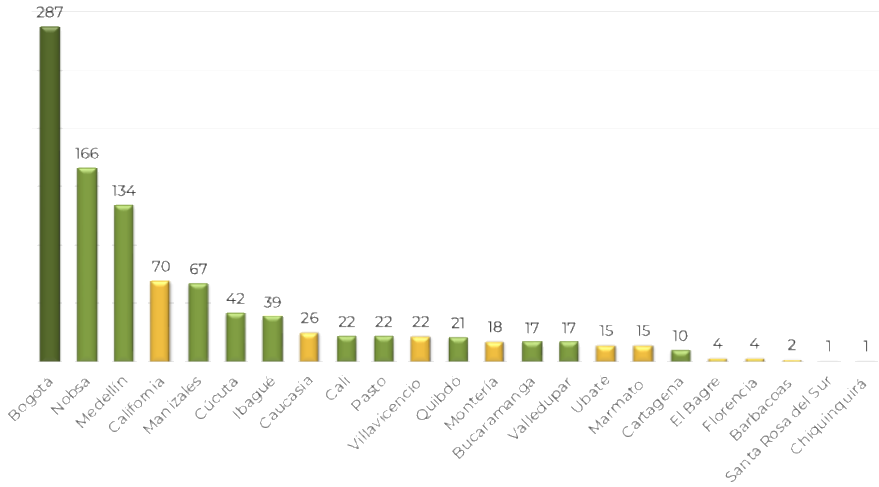
1.022

Interacciones atendidas

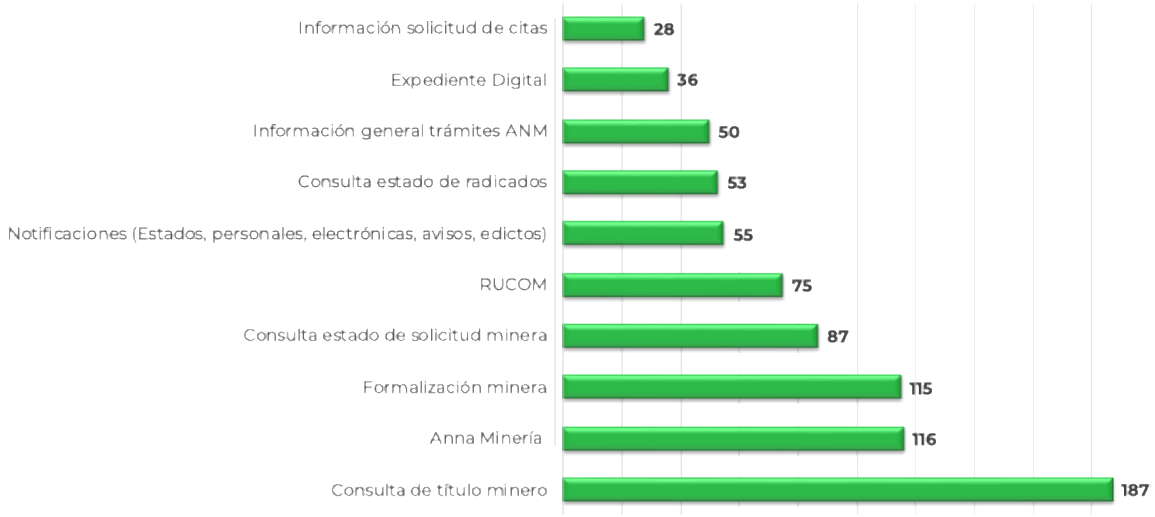
97,5%

Solución Primer Contacto

Interacciones por PAR y PAL



Tipos de interacciones



99,9%

Satisfacción de usuario

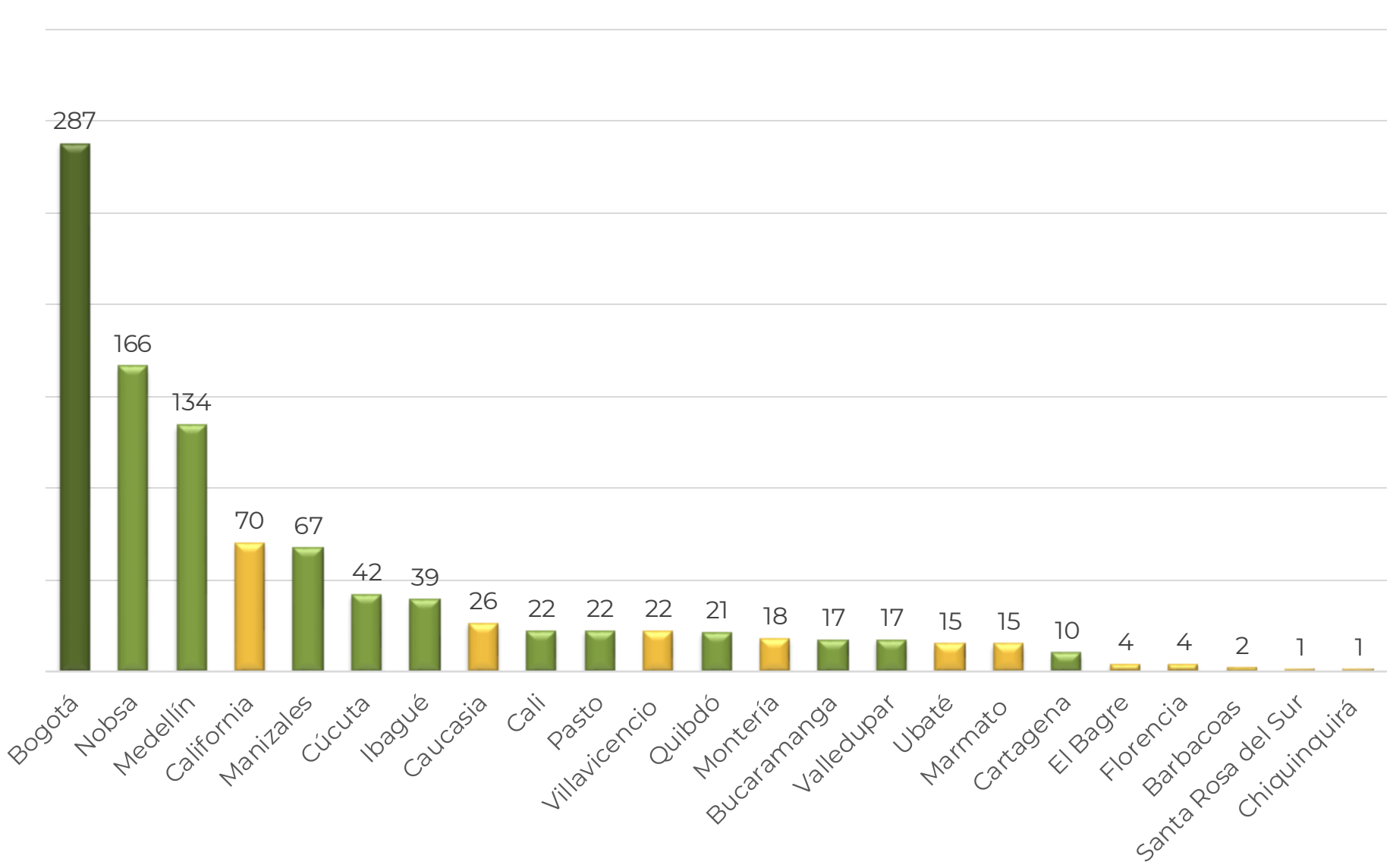
99,9%

Percepción de usuario

98,1%

Confianza

Interacciones Canal Presencial



844 (83%) Sede Central

PAR

178 (17%) PAL

1022

Usuarios Registrados

97,5%

Solución en primer contacto

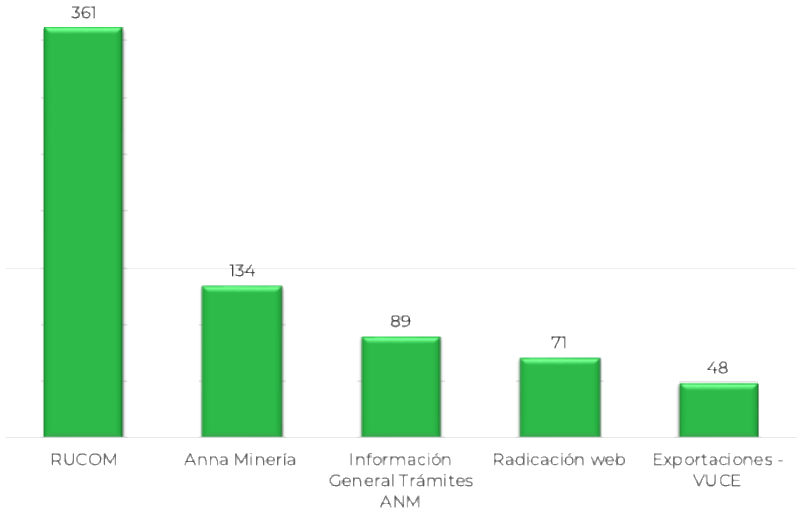
Cifras Telefónico

950
Interacciones atendidas

97%
Solución Primer Contacto

93%
Llamadas
Contestadas vs entrantes

Tipos de interacciones



93,9%
Satisfacción de usuario

95,3%
Percepción de usuario

91,6%
Confianza

Satisfacción Consolidada

97,49%



Satisfacción De usuario ANM

Sumatoria de personas que califican entre 4 y 5 sobre personas totales que califican encuestas

Percepción, Satisfacción y Confianza

97,7%



Satisfacción De usuario

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

98,4%



Percepción De usuario

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

96,2%



Confianza

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

Análisis de la Satisfacción

El **97,7%** de los usuarios que calificaron la encuesta de satisfaction en el mes, escogen "muy satisfecho" a la hora de medir la experiencia.

El canal presencial tiene un 99,8 % de satisfacción de usuario. Califican 807 personas de 1,022 es decir el 78%

El canal telefónico tiene un 93,3% de satisfacción de usuario. Califican 391 personas de 950 es decir el 41%

La medición del mes contiene una muestra de interacciones en aumento

Análisis de la Percepción

El **98,4%** de los usuarios que calificaron la encuesta de percepción en el mes, 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 un 99,8 % de percepción de usuario.
Califican 807 personas de 1,022 es decir el 78%

El canal telefónico tiene un 95,3% de percepción de usuario.
Califican 362 personas de 950 es decir el 38%

La medición del mes contiene una muestra en aumento

Análisis de la Confianza

El **96,2%** 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 canal presencial tiene un 98,1 % de satisfacción de usuario.
Califican 807 personas de 1,022 es decir el 78%

El canal telefónico tiene un 91,5% de satisfacción de usuario.
Califican 332 personas de 950 es decir el 34%

La medición del mes contiene una muestra en aumento

Entregas De valor

Agosto
GAPCC

- Avances
- Desarrollos
- Mejoras

Agencia Nacional de Minería

Entregas de Valor canal Telefónico

Agosto

Durante el mes de agosto, la línea telefónica logro el 93% del nivel de servicio, logrando atender efectivamente 950 llamadas de las 1022 llamadas recibidas en el canal telefónico de la Entidad.

En el 74% de las interacciones registradas en el canal telefónico durante el mes de agosto, se brindaron asesorías respecto a los trámites y servicios del Grupo de Regalías y Contraprestaciones Económicas, en temas de RUCOM, GENESIS, VUCE, Liquidación de Regalías y Pagos en la Plataforma de Trámites en Línea, destacando el enfoque del proyecto de inversión con los profesionales de regalías y el equipo técnico de la entidad, logrando un 97% de solución en primer contacto respecto a este tipo de consultas.

Por parte del equipo de profesionales del canal telefónico, se logro atender 1685 interacciones respecto a la gestión del correo electrónico de GENESIS y el flujo de las PQRS del Grupo de Regalías y Contraprestaciones Económicas, contribuyendo con la respuesta oportuna y de alta calidad a las peticiones de nuestra ciudadanía a través de estos canales de atención.

En el mes de Agosto, se brindó apoyo al Grupo de Salvamento y Seguridad Minera, con la gestión de las campañas para los capacitaciones presenciales de ZETA y Gestión de Riesgos Mineros, que se efectuaron en los municipios de Quibdó, Villavicencio, y Pasto, logrando un total de 150 interacciones efectivas que confirmaron asistencia a los eventos.

El 21 de agosto, salió a producción el nuevo canal de atención a través de WhatsApp, en el cual 27 usuarios solicitaron el paso asesor y 166 usuarios interactuaron con el BOT, así mismo la efectividad de los chats fue de un 63% y la consulta más frecuente fue sobre ANNA minería.

Durante el mes de agosto, se dio continuidad al proceso de refuerzo de capacitación a los asesores de servicio del canal telefónico, en donde se han podido entregar temas referente al proceso de notificaciones por estado, electrónicas, personales, por aviso y los tipos de actos administrativos proferidos por la Entidad.

Para el mes de agosto, la calidad de las monitoreos realizados a las llamadas de entrada y salida del canal de atención telefónico logró un 99% en su nota final, destacando altos estándares y contribuyendo con el resultado del 93,9%, de satisfacción en los usuarios.

Entregas de Valor canal Virtual

Agosto

71 funcionarios/contratistas recibieron nuestra orientación durante el mes, en temas relacionados con radicación y la gestión de comunicaciones en el Sistema de Gestión Documental.

Recibimos, analizamos y radicamos 1.277 comunicaciones que ingresaron por el correo contacto@anm.gov.co.

Realizamos desde el GAPCC el seguimiento de 3.946 comunicaciones PQRS radicadas por los diferentes canales referentes al mes de agosto.

Se definieron para la respetiva gestión a las diferentes dependencias de la Entidad un total de 1.443 comunicaciones que ingresaron por el radicador web al GAPCC.

1.751 interacciones de apoyo a la Entidad, tales como, envió de respuesta, solicitud de documentos, trazabilidad de comunicaciones, entre otros.

Realizamos desde el GAPCC, capacitaciones a grupos internos de la Entidad en el correcto manejo del Sistema de Gestión Documental

Se brindó orientación al personal dentro del equipo del 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.

Realizamos desde el GAPCC, Apoyo y acompañamiento a funcionarios en materia de la gestión de comunicaciones que deben gestionar en el Sistema de Gestión Documental.

Revisión y empalme del requerimiento de seguimiento a PQRS junto con la Oficina de Tecnología e Información, se remitió la documentación requerida para iniciar con la consolidación de BDs por parte de la OTI.

Entregas de Valor canal Presencial

Agosto

Durante el mes de agosto, se efectuó calibraciones de calidad por parte del profesional del Bpo encargado del proceso, el cual tuvo un resultado del 100% en el canal presencial, destacando atenciones con altos estándares de calidad, impactando en resultados como el 99,9% de satisfacción por parte de los usuarios atendidos en el canal.

El equipo de atención presencial, a través de los diferentes puntos a nivel nacional, brindó asistencia técnica y jurídica a 115 usuarios, que se encuentran interesados en acceder a las diferentes alternativas de formalización minera, con las que hoy cuenta la Entidad.

Durante el mes de agosto, los colaboradores del equipo de atención presencial brindaron apoyo a los proyectos de Estrategia de Participación Ciudadana, Lenguaje Claro, Caracterización de Usuarios, Monitos de Calidad de los Canales Telefónico y Virtual, Protocolo de Atención, Revisión del Procedimiento de Evaluación de Satisfacción de Usuarios y Diagnóstico de Atención Incluyente los cuales serán entregados durante la vigencia del 2025.

El día 31 de julio, el equipo de atención presencial, a través de sus 30 colaboradores, asistió a la capacitación entregada por parte del jurídico del Grupo de Atención, Participación Ciudadana y Comunicaciones, sobre los Riesgos de Corrupción del mes de junio, con el fin de garantizar que los colaboradores mantengan la política de cero tolerancia a la corrupción y a su vez contribuyan con las campañas anti fraudes, suplantación, entre otras que establezca la Entidad.

El día 01 de agosto, los colaboradores de los 24 puntos de atención, asistieron a capacitación sobre la plataforma de control a la producción, en aras de afianzar sus conocimientos para brindar asesorías a los usuarios respecto al manejo de esta herramienta dentro del proceso de fiscalización de los títulos.

El día 06 de agosto, el equipo de atención asistió a reunión de intercambio de experiencias con la Autoridad de Licencias Ambientales ANLA, para conocer los procesos de atención a la ciudadanía.

El día 28 de agosto, el equipo de atención del PAR Medellín y los PAL Caucasia y El Bagre, entregaron cifras y entregas de valor del mes de agosto de Antioquia, donde se destacaron las interacciones registradas y los hitos respecto a la atención a la ciudadanía en este departamento.

Agencia
Nacional de Minería

Grupo de Atención, Participación Ciudadana y Comunicaciones

Informe de Servicio y Atención al Usuario

Septiembre 2025

Agencia Nacional de Minería

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.

Agencia
Nacional de Minería

Comunidades /usuarios

Canales De atención

Presencial
Telefónico
Virtual

Canales Septiembre

1.052
Canal Telefónico

1.019
Canal Presencial

5.193
Canal Virtual

Total interacciones 7.264

Consolidado 2025

5.702

Canal Telefónico

Enero: 542
Febrero: 142
Marzo: 223
Abril: 220
Mayo 593
Junio 654
Julio 1.326
Agosto 950
Septiembre 1.052

10.774

Canal Presencial

Enero: 847
Febrero: 1.371
Marzo: 1.432
Abril: 1.161
Mayo: 1.362
Junio 1.154
Julio 1.406
Agosto 1.022
Septiembre 1.019

53.434

Canal Virtual

Enero: 4.853
Febrero: 6.217
Marzo: 6.317
Abril: 6.711
Mayo: 7.397
Junio 5.353
Julio 6.922
Agosto 4.471
Septiembre 5.193

Total 69.910
interacciones

Cifras Presencial

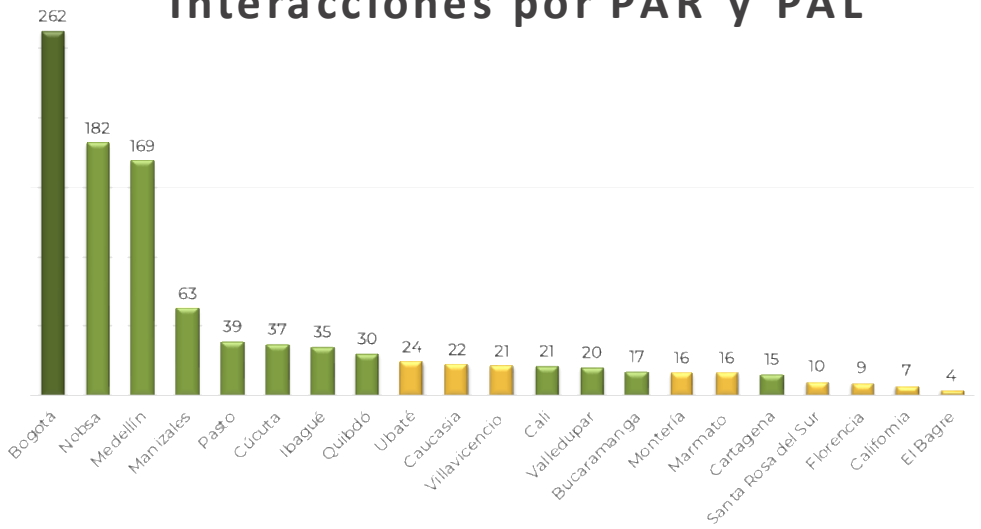
1.019

Interacciones atendidas

97,8%

Solución Primer Contacto

Interacciones por PAR y PAL



Tipos de interacciones



99,9%

Satisfacción de usuario

99,2%

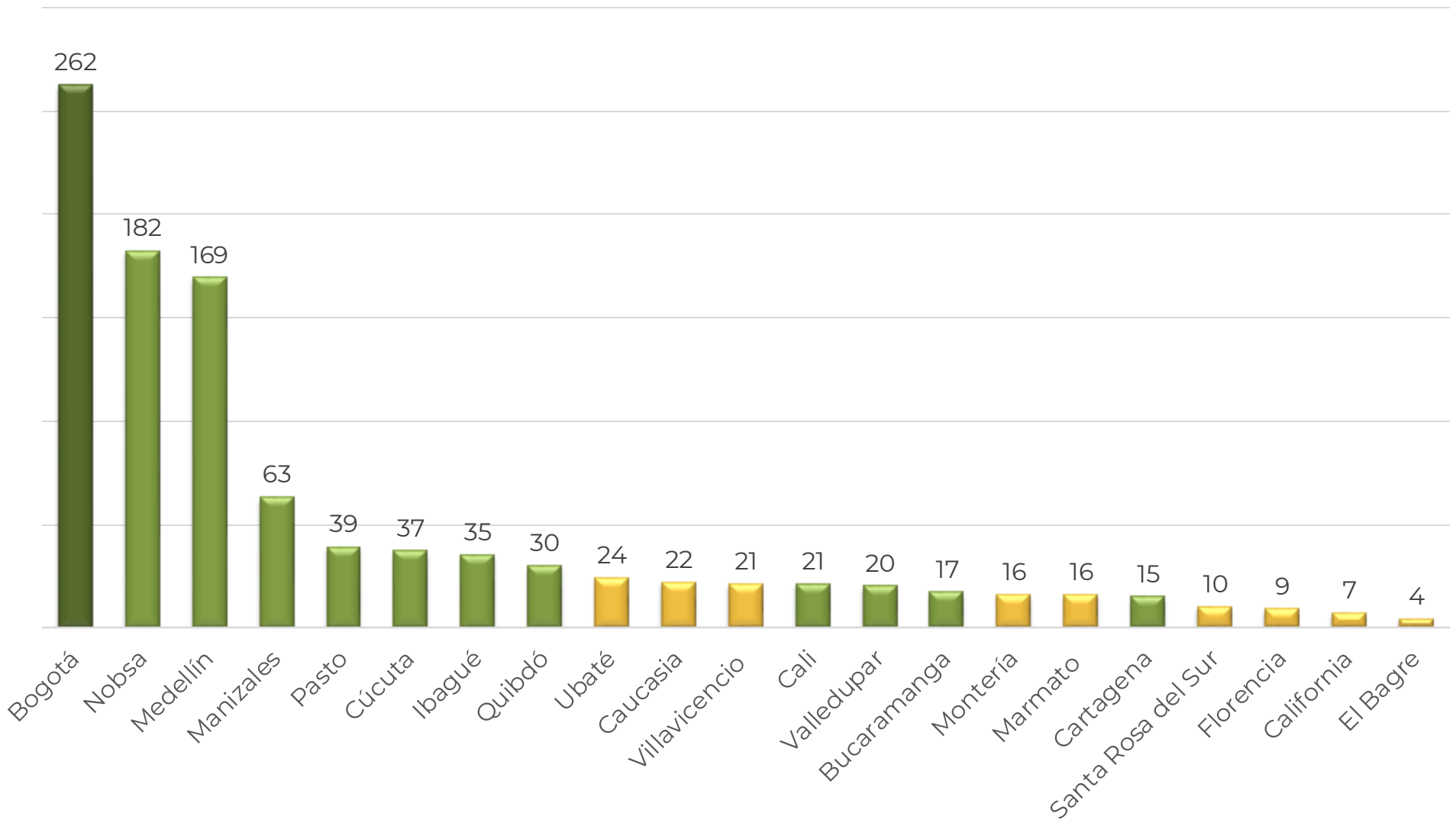
Percepción de usuario

96,7%

Confianza

Interacciones Canal Presencial

Agencia Nacional de Minería



890 (87%) Sede Central

PAR

129 (13%) PAL

1019

Usuarios Registrados

97,8%

Solución en primer contacto

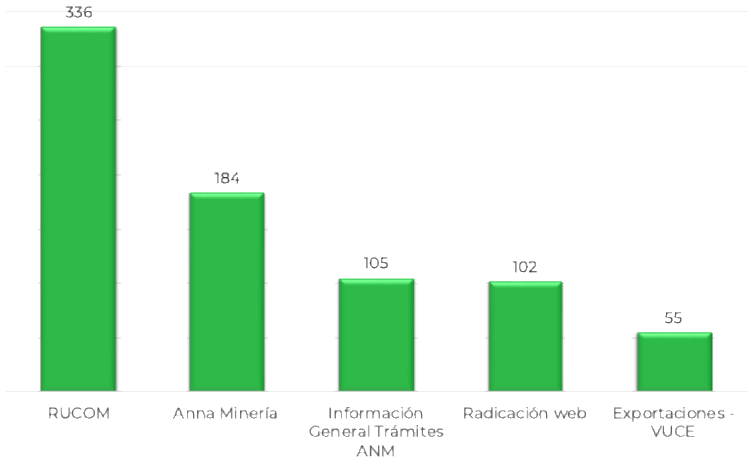
Cifras Telefónico

1.052
Interacciones atendidas

97%
Solución Primer Contacto

94%
Llamadas
Contestadas vs entrantes

Tipos de interacciones



93,8%
Satisfacción de usuario

95,1%
Percepción de usuario

90,5%
Confianza

Satisfacción Consolidada

96,69%



Satisfacción De usuario ANM

Sumatoria de personas que califican entre 4 y 5 sobre personas totales que califican encuestas

Percepción, Satisfacción y Confianza

97,7%



Satisfacción De usuario

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

97,6%



Percepción De usuario

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

94,5%



Confianza

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

Análisis de la Satisfacción

El **97,6%** de los usuarios que calificaron la encuesta de satisfaction en el mes, escogen "muy satisfecho" a la hora de medir la experiencia.

El canal presencial tiene un 99,2 % de satisfacción de usuario. Califican 790 personas de 1,019 es decir el 77%

El canal telefónico tiene un 93,8% de satisfacción de usuario. Califican 455 personas de 1,052 es decir el 43%

Análisis de la Percepción

El **97,7%** de los usuarios que calificaron la encuesta de percepción en el mes, 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 un 99,2 % de percepción de usuario.
Califican 784 personas de 1,019 es decir el 76%

El canal telefónico tiene un 95,0% de percepción de usuario.
Califican 425 personas de 1,052 es decir el 40%

La medición del mes contiene una muestra en aumento

Análisis de la Confianza

El **94,5%** 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 canal presencial tiene un 96,7 % de satisfacción de usuario.
Califican 790 personas de 1,019 es decir el 77%

El canal telefónico tiene un 90,5% de satisfacción de usuario.
Califican 411 personas de 1,052 es decir el 39%

La medición del mes contiene una muestra en aumento

Mejoras en tramites y servicios.

Septiembre 2025.

Durante septiembre se continuó con la estrategia de fortalecimiento de la atención en todos los canales, con especial énfasis en el canal telefónico y en la participación de los usuarios en las encuestas de satisfacción.

Por lo cual se realizaron las siguientes actividades:

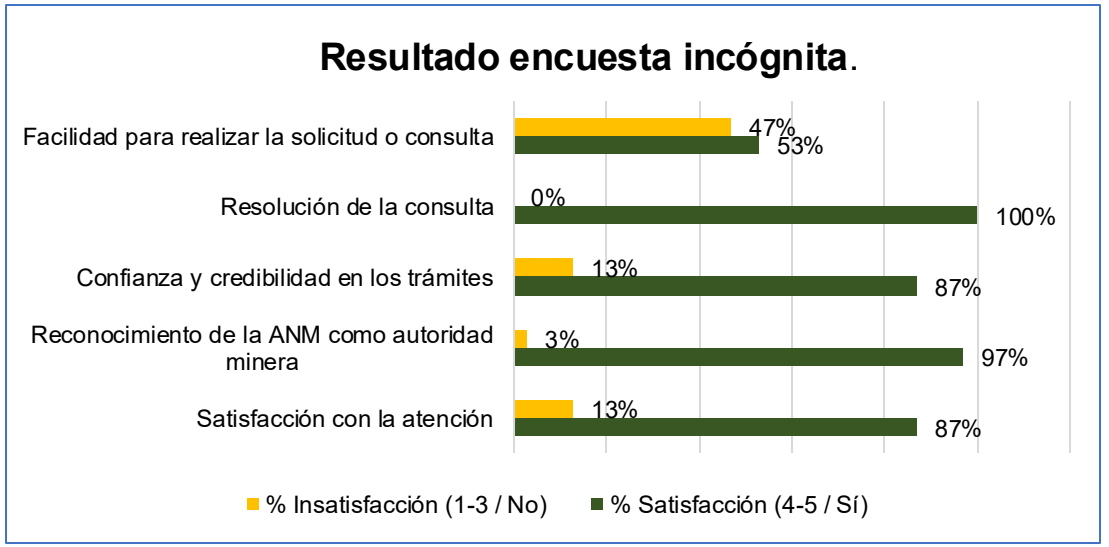
- Capacitación VUCE 17 de septiembre
- Capacitación en habilidades blandas 19 de septiembre.

Estrategia de mensajes de texto.

Se enviaron 1.907 mensajes de texto a los usuarios frecuentes del canal telefónico, recordando e invitando a participar en la encuesta de satisfacción, incentivando que respondieran en el momento de recibir el mensaje. Esta acción permitió aumentar la participación y obtener retroalimentación más representativa.

Encuesta incógnita a usuarios

Se aplicó una encuesta incógnita a 15 usuarios para evaluar de manera directa la atención y percepción sobre los canales de la ANM. Los resultados consolidados por porcentaje son los siguientes:



La encuesta incógnita confirmó altos niveles de satisfacción, reconocimiento y confianza, identificando la facilidad de uso de los canales como principal área de mejora.

Entregas De valor

Septiembre
GAPCC

- Avances
- Desarrollos
- Mejoras

Agencia Nacional de Minería

Entregas de Valor canal Telefónico

Septiembre

Durante el mes de septiembre el canal de atención de WhatsApp, registro 100 usuarios que solicitaron el paso asesor y 400 usuarios interactuaron con el BOT, así mismo la efectividad de los chats fue de un 73% y la consulta más frecuente fue sobre ANNA minería.

El 01 de septiembre, salió producción el canal de video atención, para el cual se registro un total de 76 agendamientos, de los cuales se tuvo contacto efectivo de 58 usuarios, logrando una efectividad del 76%; los principales temas de consulta se relacionaron a la plataforma Anna Minería y el Estado de Títulos mineros. La ciudadanía durante este mes, registro una satisfacción respecto a este nuevo canal del 92,6%, reflejando así la gran acogida por parte de los grupos de interés.

Durante el mes de septiembre, se dio continuidad al proceso de refuerzo de capacitación a los asesores de servicio del canal telefónico, en donde se han podido entregar temas referente a Propuestas de Contrato de Concesión, VUCE y Ortografía y Gramática.

Para el mes de septiembre, la calidad de las monitoreos fueron para las llamadas de entrada un 95%, llamadas de salida 88%, WhatsApp 95% y Video Atención 87,6%, destacando altos estándares y contribuyendo con el los resultados de satisfacción en los usuarios.

Durante el mes de septiembre, la línea telefónica logro el 94% del nivel de servicio, logrando atender efectivamente 1052 llamadas de las 1114 llamadas recibidas en el canal telefónico de la Entidad.

En el 79% de las interacciones registradas en el canal telefónico durante el mes de septiembre, se brindaron asesorías respecto a los trámites y servicios del Grupo de Regalías y Contraprestaciones Económicas, en temas de RUCOM, GENESIS, VUCE, Liquidación de Regalías y Pagos en la Plataforma de Trámites en Línea, destacando el enfoque del proyecto de inversión con los profesionales de regalías y el equipo técnico de la entidad, logrando un 98% de solución en primer contacto respecto a este tipo de consultas.

Por parte del equipo de profesionales del canal telefónico, se logro atender 1667 interacciones respecto a la gestión del correo electrónico de RUCOM, GENESIS y el flujo de las PQRS del Grupo de Regalías y Contraprestaciones Económicas, contribuyendo con la respuesta oportuna y de alta calidad a las peticiones de nuestra ciudadanía a través de estos canales de atención.

Entregas de Valor canal Virtual

Septiembre

88 funcionarios/contratistas recibieron nuestra orientación durante el mes, en temas relacionados con radicación y la gestión de comunicaciones en el Sistema de Gestión Documental.

Recibimos, analizamos y radicamos 1.583 comunicaciones que ingresaron por el correo contacto@anm.gov.co.

Realizamos desde el GAPCC el seguimiento de 4.509 comunicaciones PQRS radicadas por los diferentes canales referentes al mes de septiembre

Se definieron para la respetiva gestión a las diferentes dependencias de la Entidad un total de 1.627 comunicaciones que ingresaron por el radicador web al GAPCC.

1.983 interacciones de apoyo a la Entidad, tales como, envió de respuesta, solicitud de documentos, trazabilidad de comunicaciones, entre otros.
Se realizó mesa de trabajo, capacitación y ejercicios prácticos utilizando el Sistema de Gestión Documental, con el objetivo de brindar apoyo a los colaboración del Punto de Atención Regional Nobsa en materia de la gestión de las comunicaciones que tienen asignadas en el Sistema.

Realizamos desde el GAPCC, capacitaciones a grupos internos de la Entidad en el correcto manejo del Sistema de Gestión Documental

Se brindó orientación al personal dentro del equipo del 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.

Realizamos desde el GAPCC, Apoyo y acompañamiento a funcionarios en materia de la gestión de comunicaciones que deben gestionar en el Sistema de Gestión Documental.

Revisión y empalme del requerimiento de seguimiento a PQRS junto con la Oficina de Tecnología e Información, se remitió la documentación requerida para iniciar con la consolidación de BDs por parte de la OTI.

Entregas de valor





Entregas de Valor canal Presencial

Septiembre

- El día 01 de septiembre, los colaboradores de los 24 puntos de atención, asistieron a capacitación sobre el desafío de riesgos de corrupción.
- El día 09 de septiembre, el equipo de atención asistió a reunión de intercambio de experiencias con la Superintendencia de Industria y Comercio, para conocer los procesos de atención a la ciudadanía.
- El día 26 de septiembre, se desarrollo la jornada de hablemos de ZETA, en las instalaciones del PAR Nobsa, en donde en esta jornada de participación ciudadana se brindó capacitación a 20 usuarios, respecto a la nueva plataforma de radicación de instrumentos técnicos.
- El día 29 de septiembre, el equipo de atención del PAR Medellín y los PAL Caucasia y El Bagre, entregaron cifras y entregas de valor del mes de agosto de Antioquia, donde se destacaron las interacciones registradas y los hitos respecto a la atención a la ciudadanía en este departamento.
- El día 30 de septiembre, el equipo de atención presencial, a través de sus 30 colaboradores, asistió a la capacitación entregada por parte del jurídico del Grupo de Atención, Participación Ciudadana y Comunicaciones, sobre los Riesgos de Corrupción del mes de junio, con el fin de garantizar que los colaboradores mantengan la política de cero tolerancia a la corrupción y a su vez contribuyan con las campañas anti fraudes, suplantación, entre otras que establezca la Entidad.
- Durante el mes de septiembre, el equipo de atención brindó asistencia a los ciudadanos en relación al funcionamiento del nuevo portal web de la Entidad, que inició su entrada en operación a partir de este mes
- Durante el mes de septiembre, se efectuó calibraciones de calidad por parte del profesional del BPO encargado del proceso, el cual tuvo un resultado del 99% en el canal presencial, destacando atenciones con altos estándares de calidad, impactando en resultados como el 99,9% de satisfacción por parte de los usuarios atendidos en el canal.
- El equipo de atención presencial, a través de los diferentes puntos a nivel nacional, brindó asistencia técnica y jurídica a 61 usuarios, que se encuentran interesados en acceder a las diferentes alternativas de formalización minera, con las que hoy cuenta la Entidad.
- Durante el mes de septiembre, los colaboradores del equipo de atención presencial brindaron apoyo a los proyectos de Estrategia de Participación Ciudadana, Lenguaje Claro, Caracterización de Usuarios, Monitos de Calidad de los Canales Telefónico y Virtual, Protocolo de Atención, Revisión del Procedimiento de Evaluación de Satisfacción de Usuarios y Diagnóstico de Atención Incluyente los cuales serán entregados durante la vigencia del 2025.
- 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.

Agencia
Nacional de Minería

Agencia
Nacional de Minería

Grupo de Atención, Participación Ciudadana y Comunicaciones

Informe de Servicio y Atención al Usuario

Octubre 2025



Agencia Nacional de Minería

Comunidades /usuarios

Canales de atención

Presencial
Telefónico
Virtual

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 Octubre



856

Canal Telefónico



991

Canal Presencial



6.260

Canal Virtual

Total interacciones 8.107

Consolidado 2025



6.558
Canal
Telefónico

Enero: 542
Febrero: 142
Marzo: 223
Abril: 220
Mayo 593
Junio 654
Julio 1.326
Agosto 950
Septiembre 1.052
Octubre 856



11.765
Canal
Presencial

Enero: 847
Febrero: 1.371
Marzo: 1.432
Abril: 1.161
Mayo: 1.362
Junio 1.154
Julio 1.406
Agosto 1.022
Septiembre 1.019
Octubre 991



59.694
Canal
Virtual

Enero: 4.853
Febrero: 6.217
Marzo: 6.317
Abril: 6.711
Mayo: 7.397
Junio 5.353
Julio 6.922
Agosto 4.471
Septiembre 5.193
Octubre 6.260

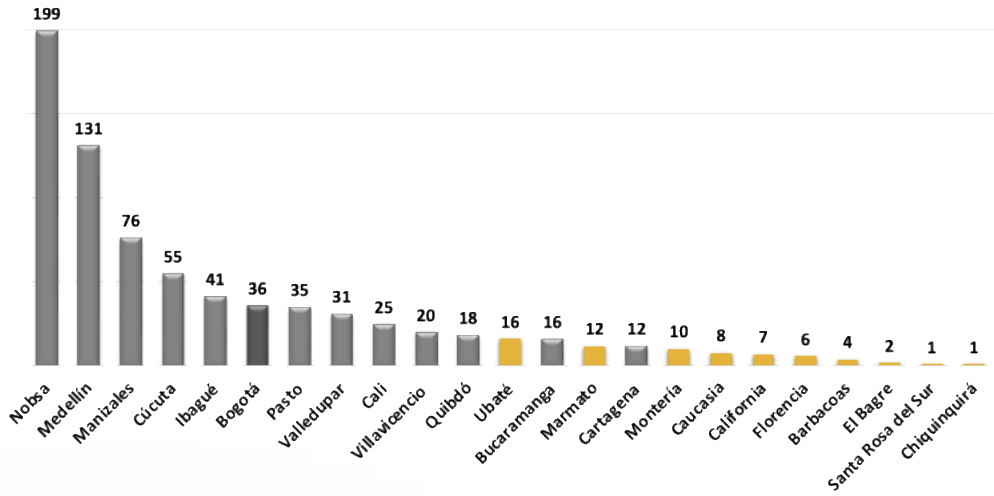
Total 78.017
interacciones

Cifras Presencial

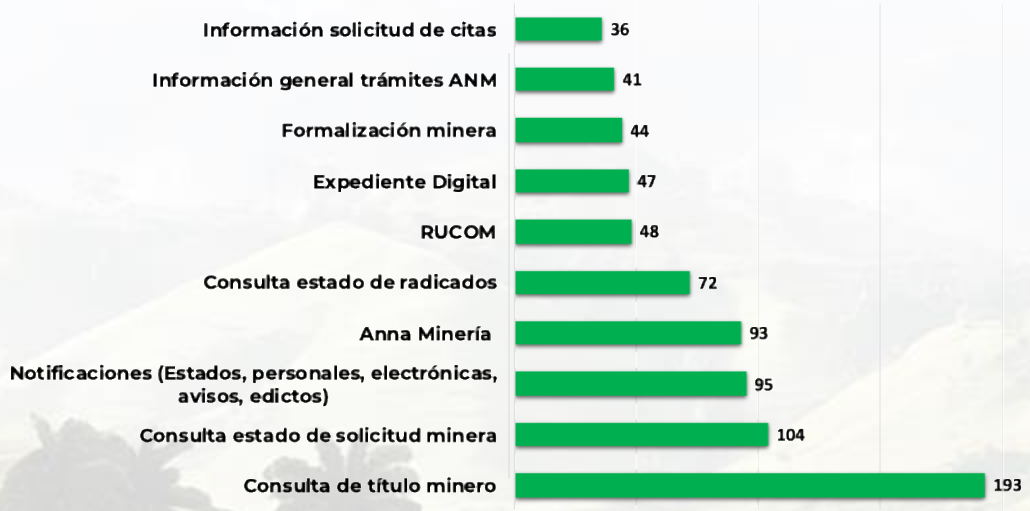
991
Interacciones atendidas

97,7%
Solución Primer Contacto

Interacciones por PAR y PAL



Tipos de interacciones

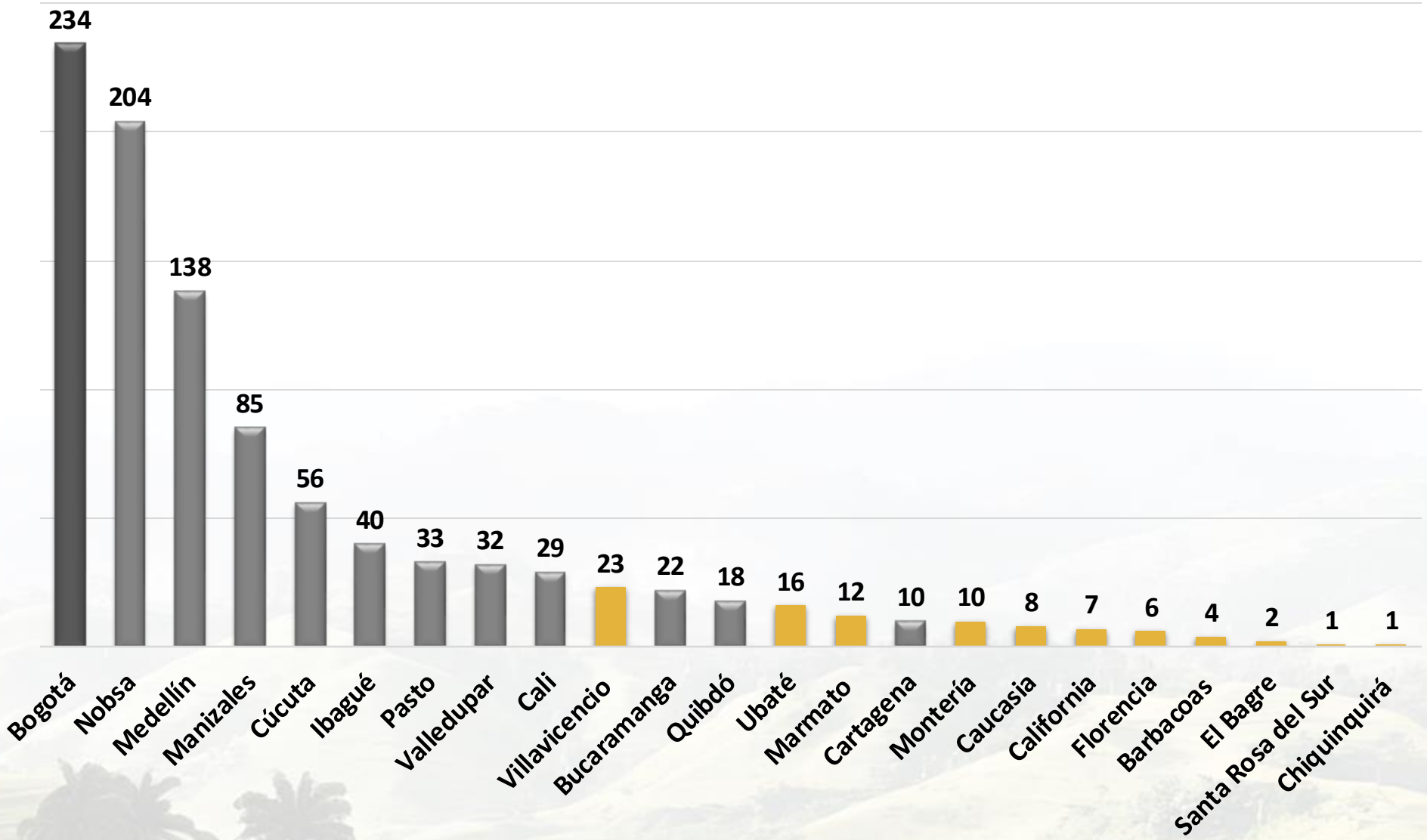


99,9%
Satisfacción de usuario

99,2%
Percepción de usuario

97,2%
Confianza

Interacciones Canal **Presencial**



890 (91%) Sede Central

PAR

90 (09%) PAL

991

Usuarios Registrados

97,7%

Solución en primer contacto

Cifras Telefónico

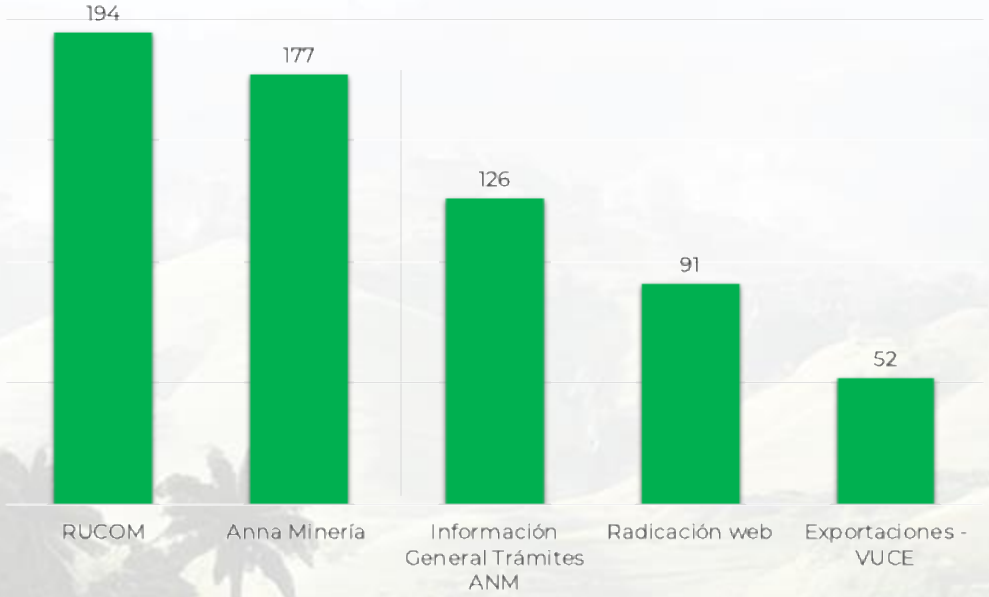
856
Interacciones atendidas

96%
Solución Primer Contacto

97%

Llamadas Contestadas vs entrantes

Tipos de interacciones



91,2%
Satisfacción de usuario

92,8%
Percepción de usuario

89,1%
Confianza

Agencia Nacional de Minería

Satisfacción Consolidada

96,42%



Satisfacción de usuario ANM

Sumatoria de personas que califican entre 4 y 5 sobre personas totales que califican encuestas

Agencia Nacional de Minería

Percepción, Satisfacción y Confianza

97,7%



Satisfacción de usuario

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

97,2%



Percepción de usuario

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

94,8%



Confianza

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

Análisis de la Satisfacción



El **97,0%** de los usuarios que calificaron la encuesta de satisfaction en el mes, escoge **"muy satisfecho"** a la hora de medir la experiencia.

- El canal presencial tiene un 99% de satisfacción de usuario. Califican 762 personas de 991 es decir el 76%
- El canal telefónico tiene un 91,2% de satisfacción de usuario. Califican 364 personas de 856 es decir el 42%

La medición del mes contiene una muestra de interacciones estable

Análisis de la **Percepción**



El **97,2%** de los usuarios que calificaron la encuesta de percepción en el mes, 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 un 99,2% de satisfacción de usuario. Califican 762 personas de 991 es decir el 76%
- El canal telefónico tiene un 92,8% de satisfacción de usuario. Califican 334 personas de 856 es decir el 39%

Análisis de la Confianza



El **94,8%** 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 canal presencial tiene un 97,2% de satisfacción de usuario. Califican 762 personas de 991 es decir el 76%
- El canal telefónico tiene un 89,1% de satisfacción de usuario. Califican 313 personas de 856 es decir el 36%

Agencia Nacional de Minería

Entregas de valor

Octubre
GAPCC

- Avances
- Desarrollos
- Mejoras

Entregas de valor canal telefónico

Octubre

- Durante el mes de octubre, la línea telefónica logro el 97% del nivel de servicio, logrando atender efectivamente 973 llamadas de las 939 llamadas recibidas en el canal telefónico de la Entidad.

- En el 38% de las interacciones registradas en el canal telefónico durante el mes de octubre, se brindaron asesorías respecto a los trámites y servicios del Grupo de Regalías y Contraprestaciones Económicas, en temas de RUCOM, GENESIS, VUCE, Liquidación de Regalías y Pagos en la Plataforma de Trámites en Línea, destacando el enfoque del proyecto de inversión con los profesionales de regalías y el equipo técnico de la entidad, logrando un 98% de solución en primer contacto respecto a este tipo de consultas.

- Por parte del equipo de profesionales del canal telefónico, se logro atender 2127 interacciones respecto a la gestión del correo electrónico de RUCOM, GENESIS y el flujo de las PQRS del Grupo de Regalías y Contraprestaciones Económicas, contribuyendo con la respuesta oportuna y de alta calidad a las peticiones de nuestra ciudadanía a través de estos canales de atención.

- Durante el mes de octubre el canal de atención de WhatsApp, registro 92 usuarios que solicitaron el paso asesor y 972 usuarios interactuaron con el BOT, así mismo la efectividad de los chats fue de un 79% y la consulta más frecuente fue sobre ANNA minería.

- En el mes de octubre, el canal de video atención, registro un total de 11 agendamientos, de los cuales se tuvo contacto efectivo de 03 usuarios, logrando una efectividad del 27%; los principales temas de consulta se relacionaron a la plataforma Anna Minería e Información General de Trámites. La ciudadanía durante este mes, registro una satisfacción respecto a este nuevo canal del 75,0%; se tuvo una disminución en las atenciones debido a entrada en mantenimiento de la plataforma.

- Durante el mes de octubre, se dio continuidad al proceso de refuerzo de capacitación a los asesores de servicio del canal telefónico, en donde se han podido entregar temas referente a RUCOM, GENESIS, VUCE y trámites de formalización mineral.

Entregas de valor canal virtual

Octubre



- 72 funcionarios/contratistas recibieron nuestra orientación durante el mes, en temas relacionados con radicación y la gestión de comunicaciones en el Sistema de Gestión Documental.
- Recibimos, analizamos y radicamos 2.255 comunicaciones que ingresaron por el correo contacto@anm.gov.co.
- Realizamos desde el GAPCC el seguimiento de 5.309comunicaciones PQRS radicadas por los diferentes canales referentes al mes de octubre
- Se definieron para la respetiva gestión a las diferentes dependencias de la Entidad un total de 1.888 comunicaciones que ingresaron por el radicador web al GAPCC.
- 2.117 interacciones de apoyo a la Entidad, tales como, envió de respuesta, solicitud de documentos, trazabilidad de comunicaciones, entre otros.

Entregas de valor canal presencial

Octubre

- El día 08 de octubre, el equipo de atención asistió a capacitación entregada por parte del Grupo de Contratación Minera Diferencial, en donde se dio a conocer las diferentes modalidades de trámites evaluados por parte de este grupo en el marco de los procesos de formalización.
- El día 10 de octubre, el equipo de atención recibió capacitación respecto a la Estrategia de Servicios, en donde se dieron a conocer la Guía de Lenguaje Claro, Protocolo de Atención y Carta de Trato Digno de la Entidad, en aras de fortalecer las capacidades de servicio.
- El día 15 de octubre, el equipo de atención asistió a la segunda jornada de socialización de intercambio de experiencias de atención al usuario con el ICBF, para fortalecer el nivel de servicio entregado por los canales de atención al usuario.
- El día 21 de octubre, el canal presencial asistió a capacitación sobre RUCOM, en donde se dio a conocer los requisitos y generalidades de este trámite.
- El día 23 de octubre, el canal presencial asistió a capacitación sobre GENESIS, en donde se dio a conocer los requisitos y generalidades de este trámite.
- El día 29 de octubre, el equipo de atención de Antioquia, entregó informe respecto a las cifras y entregas de valor de los PAR Medellín y los PAL Caucasia y El Bagre.
- Durante el mes de octubre, el equipo de atención brindó asistencia a los ciudadanos en relación al funcionamiento del nuevo portal web de la Entidad, que inició su entrada en operación a partir de este mes.
- Durante el mes de octubre, se efectuó calibraciones de calidad por parte del profesional del BPO encargado del proceso, el cual tuvo un resultado del 100% en el canal presencial, destacando atenciones con altos estándares de calidad, impactando en resultados como el 99,9% de satisfacción por parte de los usuarios atendidos en el canal.

Agencia
Nacional de Minería

Gracias

Agencia
Nacional de Minería



Agencia
Nacional de Minería

Grupo de Atención, Participación Ciudadana y Comunicaciones

Informe de Servicio y Atención al Usuario

Noviembre 2025



Agencia Nacional de Minería

Comunidades /usuarios

Canales de atención

Presencial
Telefónico
Virtual

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 Noviembre



594

Canal Telefónico



887

Canal Presencial



5.241

Canal Virtual

Total interacciones 6.722

Consolidado 2025



7.152
Canal
Telefónico

Enero: 542
Febrero: 142
Marzo: 223
Abril: 220
Mayo 593
Junio 654
Julio 1.326
Agosto 950
Septiembre 1.052
Octubre 856
Noviembre 594



12.652
Canal
Presencial

Enero: 847
Febrero: 1.371
Marzo: 1.432
Abril: 1.161
Mayo: 1.362
Junio 1.154
Julio 1.406
Agosto 1.022
Septiembre 1.019
Octubre 991
Noviembre 887



64.935
Canal
Virtual

Enero: 4.853
Febrero: 6.217
Marzo: 6.317
Abril: 6.711
Mayo: 7.397
Junio 5.353
Julio 6.922
Agosto 4.471
Septiembre 5.193
Octubre 6.260
Noviembre 5.241

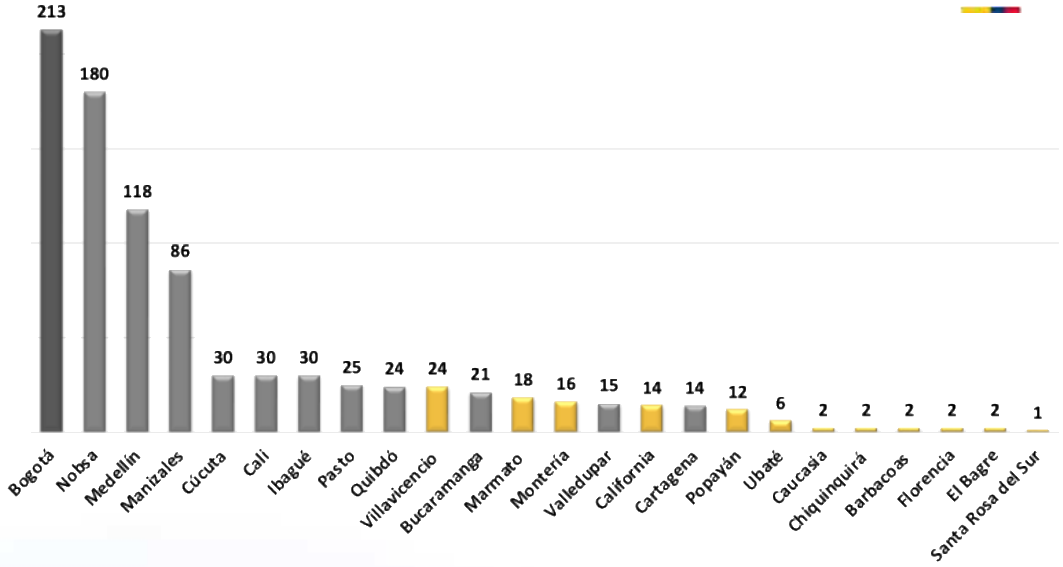
Total 84.739
interacciones

Cifras Presencial

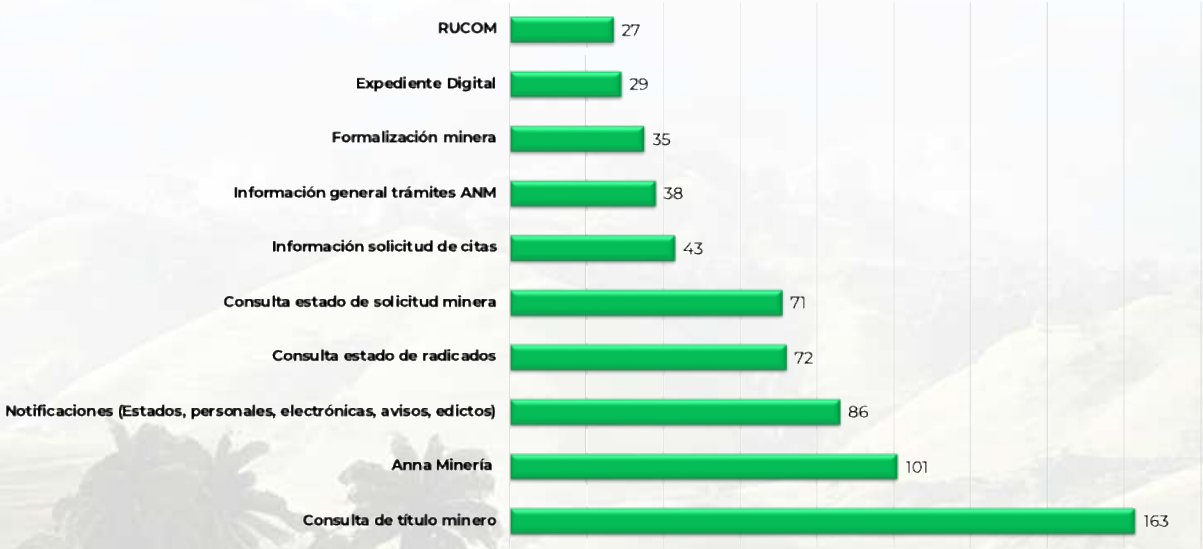
887
Interacciones atendidas

94,3%
Solución Primer Contacto

Interacciones por PAR y PAL



Tipos de interacciones

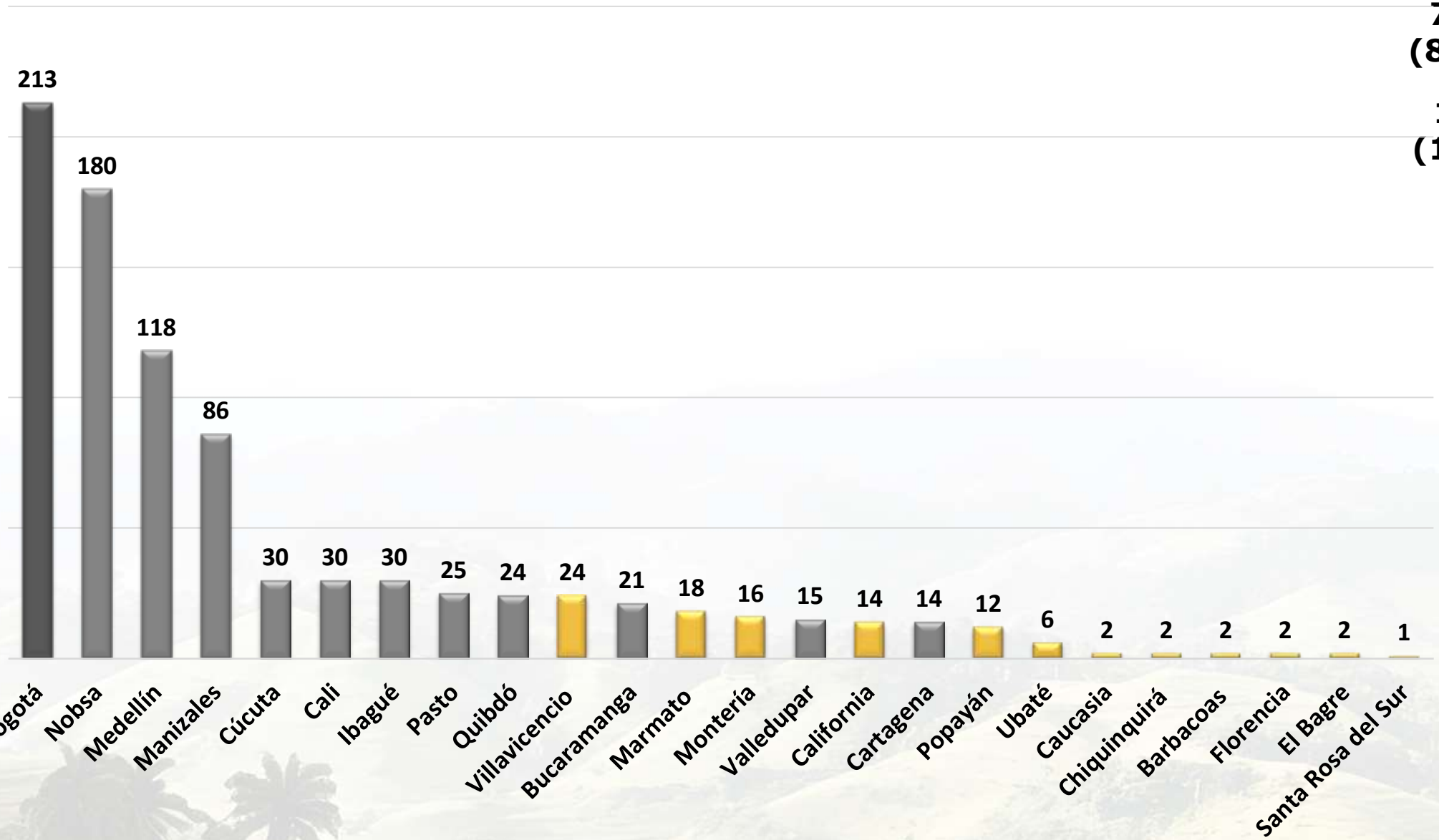


100,0%
Satisfacción de usuario

99,3%
Percepción de usuario

97,8%
Confianza

Interacciones Canal Presencial



887
Usuarios Registrados

94,3%
Solución en primer contacto

Cifras Telefónico

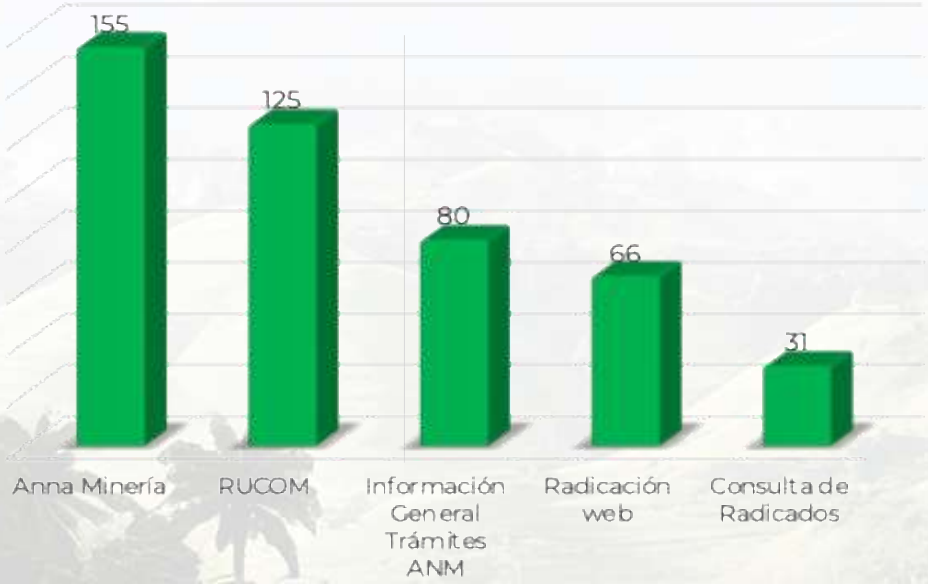
594
Interacciones atendidas

97%
Solución Primer Contacto

97%

Llamadas Contestadas vs entrantes

Tipos de interacciones



91,9%
Satisfacción de usuario

85,2%
Percepción de usuario

84,9%
Confianza

Cifras Whatsapp

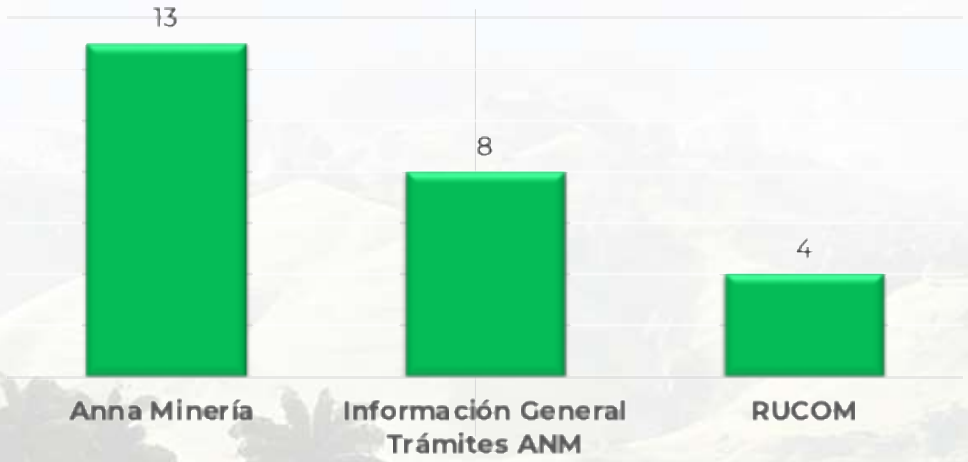
219
Interacciones atendidas

94%
Solución Primer Contacto

68%
Consultas Efectivas

22%
Paso a Asesor

Tipos de interacciones

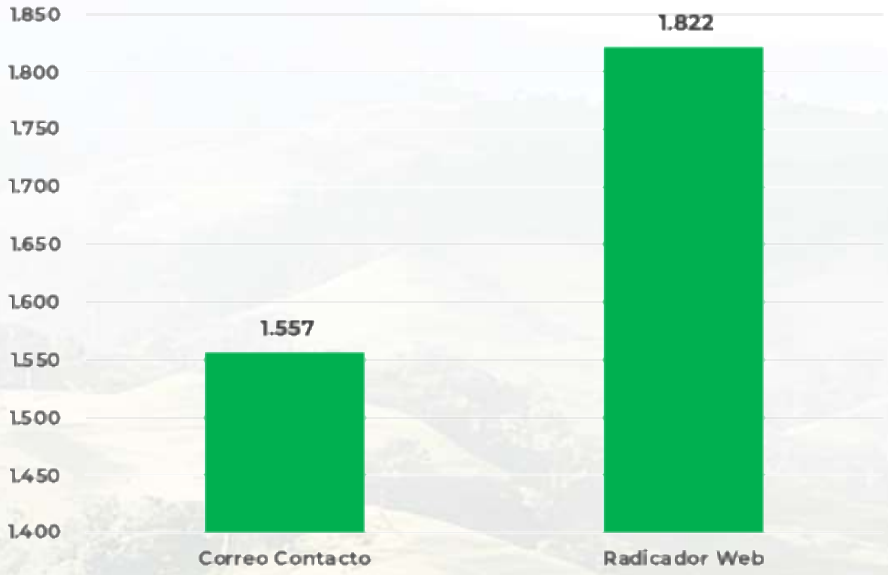


Cifras Virtual

5.241
Interacciones atendidas

3.379
Correos de entrada

1.862
Correos de salida



Agencia Nacional de Minería

Satisfacción Consolidada

95,76%



Satisfacción de usuario ANM

Sumatoria de personas que califican entre 4 y 5 sobre personas totales que califican encuestas

Agencia Nacional de Minería

Percepción, Satisfacción y Confianza

97,5%



Satisfacción de usuario

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

95,3%



Percepción de usuario

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

94,3%



Confianza

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

Análisis de la Satisfacción



El **100,0%** de los usuarios que calificaron la encuesta de satisfaction en el mes, escoge **"muy satisfecho"** a la hora de medir la experiencia.

- El canal presencial tiene un 100% de satisfacción de usuario. Califican 714 personas de 887 es decir el 80%
- El canal telefónico tiene un 91% de satisfacción de usuario. Califican 310 personas de 594 es decir el 52%

La medición del mes contiene una muestra de interacciones estable

Análisis de la Percepción



El **95,3%** de los usuarios que calificaron la encuesta de percepción en el mes, 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 un 99,3% de satisfacción de usuario. Califican 714 personas de 887, es decir el 80%
- El canal telefónico tiene un 85,2% de satisfacción de usuario. Califican 285 personas de 594 es decir el 47%

Análisis de la **Confianza**



El **94,3%** 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 canal presencial tiene un 97,7% de satisfacción de usuario. Califican 714 personas de 887 es decir el 80%
- El canal telefónico tiene un 84,9% de satisfacción de usuario. Califican 259 personas de 594 es decir el 43%

Agencia Nacional de Minería

Calidad

Noviembre
GAPCC

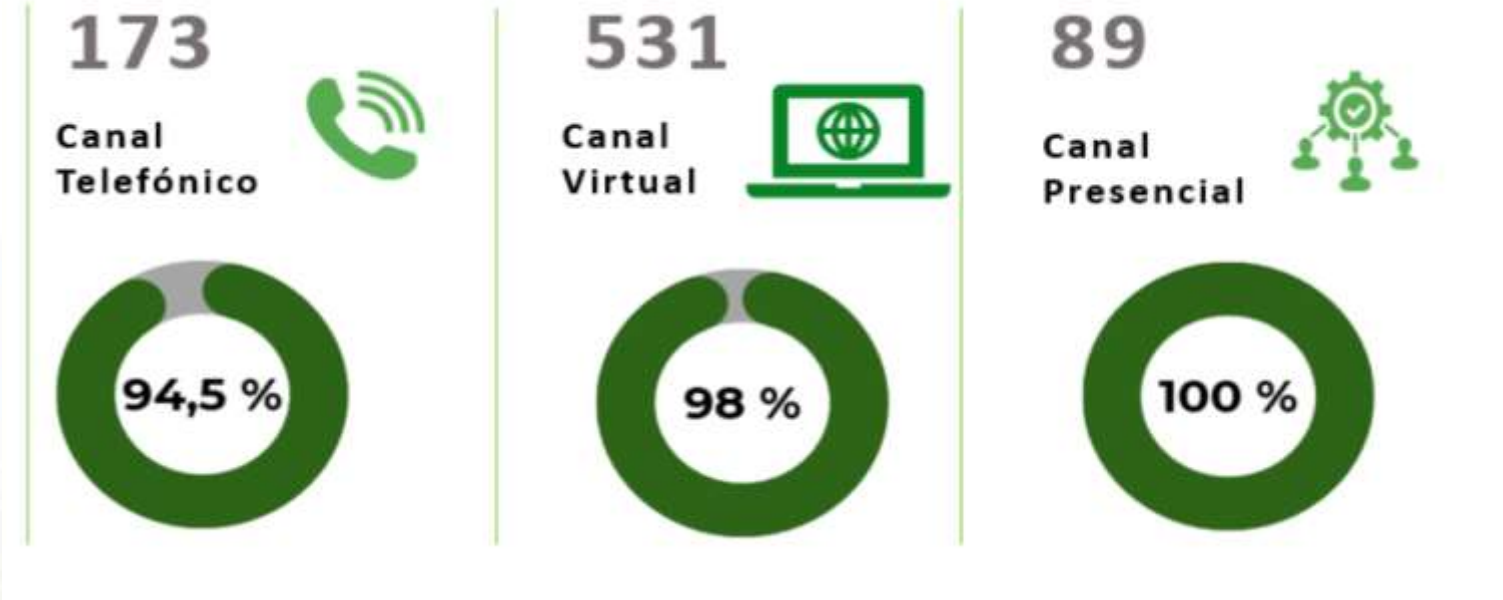
- Avances
- Desarrollos
- Mejoras

Noviembre

Con el fin de asegurar la adecuada prestación del servicio en los canales telefónico, virtual y presencial, el área de Calidad del GAPCC realizó los monitoreos correspondientes al mes de noviembre, evaluando el cumplimiento de lineamientos institucionales y fortaleciendo la mejora continua en la atención al ciudadano

Monitoreos

Cumplimiento



Conclusión: Los resultados reflejan un desempeño positivo en los tres canales, destacándose el cumplimiento total en la atención presencial, y altos niveles de calidad en los canales telefónico y virtual

Agencia Nacional de Minería

Mejoras en trámites y servicios

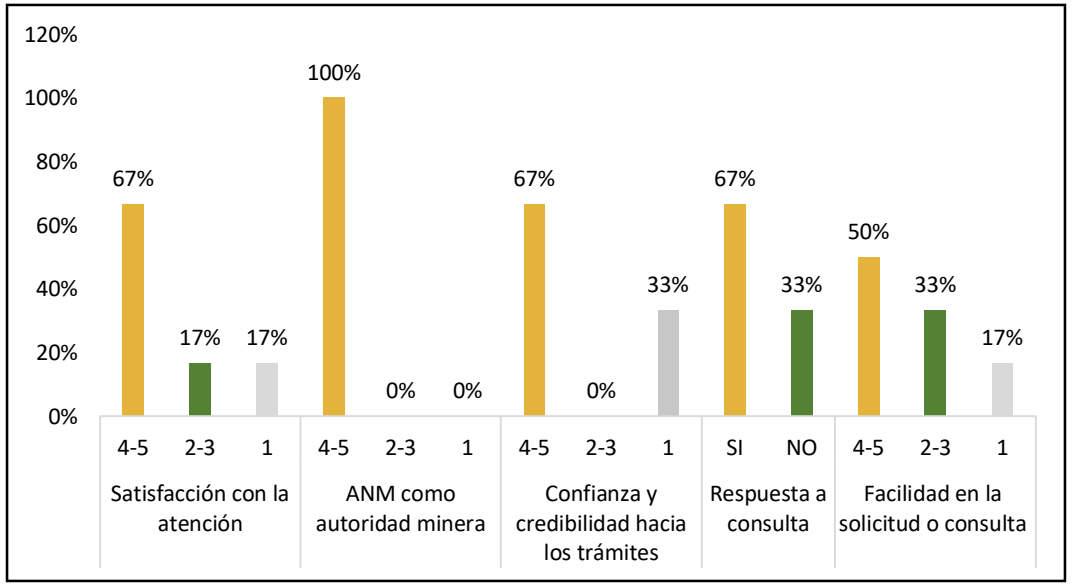
Noviembre
GAPCC

- Avances
- Desarrollos
- Mejoras

Encuesta incógnita a usuarios

Se aplicó una encuesta incógnita para evaluar la atención y percepción sobre los canales de la ANM, de los 30 usuarios solicitados para encuesta se obtuvo respuesta por parte de 6 de ellos.

Dentro de los comentarios observados, la gente indica que los tiempos de respuesta son muy demorados y que la agencia no da respuesta a sus peticiones.



Seguimiento a usuarios con baja calificación en la encuesta.

Se realizó un ejercicio de seguimiento telefónico con 53 usuarios que habían registrado calificaciones negativas en alguna de las preguntas de la encuesta de satisfacción. De estos, 34 usuarios dieron respuesta a las calificaciones emitidas.

Los casos específicos se plasman al final de la presentación:



Capacitaciones

Durante el mes se desarrollaron las siguientes capacitaciones y socializaciones con el objetivo de fortalecer las habilidades de servicio y contribuir de manera directa a la mejora de los resultados de satisfacción:

- Taller práctico Análisis de casos (Canal Virtual)
- Construyamos juntos un entorno laboral seguro, sobre acoso laboral y sexual (ASD)
- Capacitación SGD
- Capacitación Buzón de Sugerencias
- Capacitación Enfoque de género en los procesos de servicio a las ciudadanías (DAFP)
- Capacitación Lenguajes claros, comprensibles e incluyentes (DAFP)
- Socialización - Caracterización de usuarios ANM 2025
- Taller práctico- análisis de casos – (Canal Presencial)
- Capacitación Plataforma ZETA
- Capacitación Riesgos de Corrupción

Seguimiento a usuarios con baja calificación en WhatsApp

Se realizó un ejercicio de evaluación de conversaciones por la línea de WhatsApp del mes para interpretar las razones de las bajas calificaciones en la encuesta



Envío de mensajes de texto

Se enviaron 2.941 mensajes de texto a usuarios recientes de los canales telefónico y virtual, motivándoles a diligenciar la encuesta de satisfacción en continuidad con su experiencia de atención.

Casos de usuarios obtenidos del seguimiento a bajas calificaciones en la encuesta.

- Se comunicó para recibir orientación con certificado registro minero, y la respuesta no fue efectiva, ya que se le remitió al correo.
- Usuaria se comunica solicitando orientación para subir los FRI y al momento de llamar le indican que debe enviar un correo, su inconformidad es por la demora en la respuesta de la agencia.
- Solicitó renovación de una póliza , y su calificación es por la demora en la respuesta de la agencia.
- Solicita paz y salvo de una multa, se comunico para que le dieran respuesta, le han indicado 2 veces que iba a ser escalado, llamó está semana nuevamente y se le indicó que faltaba la firma, su inconformidad es porqué no se cumplen los tiempos de respuesta.
- Necesita pagar una multa, no lo pudo hacer virtualmente, le enviaron un reporte y el recibo, el banco no se lo recibió porque la expedición del código de barras esta vencido, no le agradó la respuesta que le dio el asesor y porque la página no le funciona.
- Inscripción el RUCOM, la negativa de su calificación es porque le han rechazado el RUCOM y en tres ocasiones ha sido igual y se encuentra a la espera de la mesa técnica.
- Están solicitando un RUCOM, ha sido rechazado y solicito mesa técnica, la solicito por correo y no le han dado respuesta.
- Plataforma zeta, inconforme porque no pudo subir la documentación, el se dirigió a mesa de ayuda zeta y paso el tiempo y jamás le contestaron, el radicado se venció, volvió a radicar los documentos y la plataforma no se lo permite, al parecer el usuario se encuentra bloqueado y solicito el desbloqueo y no le solucionaron, generó un par solicitando aclaración.
- En representación de uno de los clientes, colocó un derecho de petición solicitando documentos de reclamaciones y observaciones que la ANM le ha hecho a la Alcaldía de Guachetá sobre el cierre de la mina ubicada en la Vereda Santuario, la agencia le ha solicitado a la Alcaldía del cierre de la mina y ellos han hecho caso omiso, y esté año falleció un minero, La calificación del Sr, es porque la agencia no ha hecho seguimiento y verificación sobre el cierre de la mina.

Agencia Nacional de Minería

Entregas de valor

Noviembre
GAPCC

- Avances
- Desarrollos
- Mejoras

Entregas de valor canal virtual

Noviembre



- 65 funcionarios/contratistas recibieron nuestra orientación durante el mes, en temas relacionados con radicación y la gestión de comunicaciones en el Sistema de Gestión Documental.
- Recibimos, analizamos y radicamos 1.557 comunicaciones que ingresaron por el correo contacto@anm.gov.co.
- Realizamos desde el GAPCC el seguimiento de 4.055comunicaciones PQRS radicadas por los diferentes canales referentes al mes de noviembre.
- Se definieron para la respetiva gestión a las diferentes dependencias de la Entidad un total de 1.822 comunicaciones que ingresaron por el radicador web al GAPCC.
- 1.862 interacciones de apoyo a la Entidad, tales como, envió de respuesta, solicitud de documentos, trazabilidad de comunicaciones, entre otros.

Entregas de valor canal presencial

Noviembre

- El día 07 de noviembre, el equipo de atención de los Puntos de Atención Local, recibió capacitación relacionada a Higiene Postural, entrega por parte del Grupo de Seguridad y Salud en el Trabajo de la Entidad.

- El día 13 de noviembre, el equipo de atención presencial recibió capacitación sobre el Sistema de Gestión Documental SGD y el Buzón de Sugerencias, la cual fue entregada por el líder del canal de atención virtual.

- El día 19 de noviembre, el equipo de atención del GAPCC, asistió Capacitación Enfoque de género en los procesos de servicio a las ciudadanías, entregada por parte de la Dirección de Participación, Transparencia y Servicio a la Ciudadanía del Departamento de Función Pública.

- El día 20 de noviembre, el equipo de atención del GAPCC, asistió Capacitación Lenguajes claros, comprensibles e incluyentes, entregada por parte de la Dirección de Participación, Transparencia y Servicio a la Ciudadanía del Departamento de Función Pública.

- El día 21 de noviembre, el equipo de atención presencial asistió a la Socialización de la Caracterización de Usuarios elaborada para el año 2025, en donde se tuvo participación con la aplicación de la encuesta donde se obtuvo la información objeto del informe publicado.

- Durante el mes de noviembre, se entregó capacitación a los colaboradores vinculados al Punto de Atención Popayán, así como a los nuevos ingresos en los Puntos de Ubaté y Medellín, en relación a las Generalidades de la ANM, PCC, PCCD, ARES, Procesos de Formalización, Fiscalización Minera, entre otros.

- El equipo de atención presencial, a través de los diferentes puntos a nivel nacional, brindó asistencia técnica y jurídica a 35 usuarios, que se encuentran interesados en acceder a las diferentes alternativas de formalización minera, con las que hoy cuenta la Entidad.

Entregas de valor canal presencial

Noviembre

- El día 24 de noviembre se inauguró el nuevo Punto de Atención Local en la ciudad de Popayán Cauca, por parte de la Presidente de la Entidad y en apoyo de la Corporación Autónoma Regional de Cauca CRC, resaltando la importancia de los procesos de formalización y el acercamiento de la ANM a las regiones:



- El día 26 de noviembre, el equipo del canal presencial asistió a taller práctico de análisis de casos, en donde se generó un espacio de articulación para conocer la aplicación de conceptos y el modulo de atención a los usuarios.

- El día 27 de noviembre, el canal de atención presencial asistió a capacitación entregada por parte del Grupo Nacional de Estudios Técnicos sobre las generalidades y el funcionamiento de la plataforma ZETA, para entrega de documentación técnica.

- El día 28 de noviembre, el equipo de atención del GAPCC, asistió a capacitación de Riesgos de Corrupción, resaltando la importancia y el impacto de esta temática en los diferentes canales de atención.

Agencia
Nacional de Minería

Gracias

Agencia
Nacional de Minería



Agencia
Nacional de Minería

Grupo de Atención, Participación Ciudadana y Comunicaciones

Informe de Servicio y Atención al Usuario

Diciembre 2025



Agencia Nacional de Minería

Comunidades /usuarios

Canales de atención

Presencial
Telefónico
Virtual

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 Diciembre



381

Canal Telefónico



550

Canal Presencial



4.878

Canal Virtual

Total interacciones 5.809

Consolidado 2025



7.533
Canal
Telefónico

Enero: 542
Febrero: 142
Marzo: 223
Abril: 220
Mayo 593
Junio 654
Julio 1.326
Agosto 950
Septiembre 1.052
Octubre 856
Noviembre 594
Diciembre 381



13.202
Canal
Presencial

Enero: 847
Febrero: 1.371
Marzo: 1.432
Abril: 1.161
Mayo: 1.362
Junio 1.154
Julio 1.406
Agosto 1.022
Septiembre 1.019
Octubre 991
Noviembre 887
Diciembre 550



69.813
Canal
Virtual

Enero: 4.853
Febrero: 6.217
Marzo: 6.317
Abril: 6.711
Mayo: 7.397
Junio 5.353
Julio 6.922
Agosto 4.471
Septiembre 5.193
Octubre 6.260
Noviembre 5.241
Diciembre 4.878

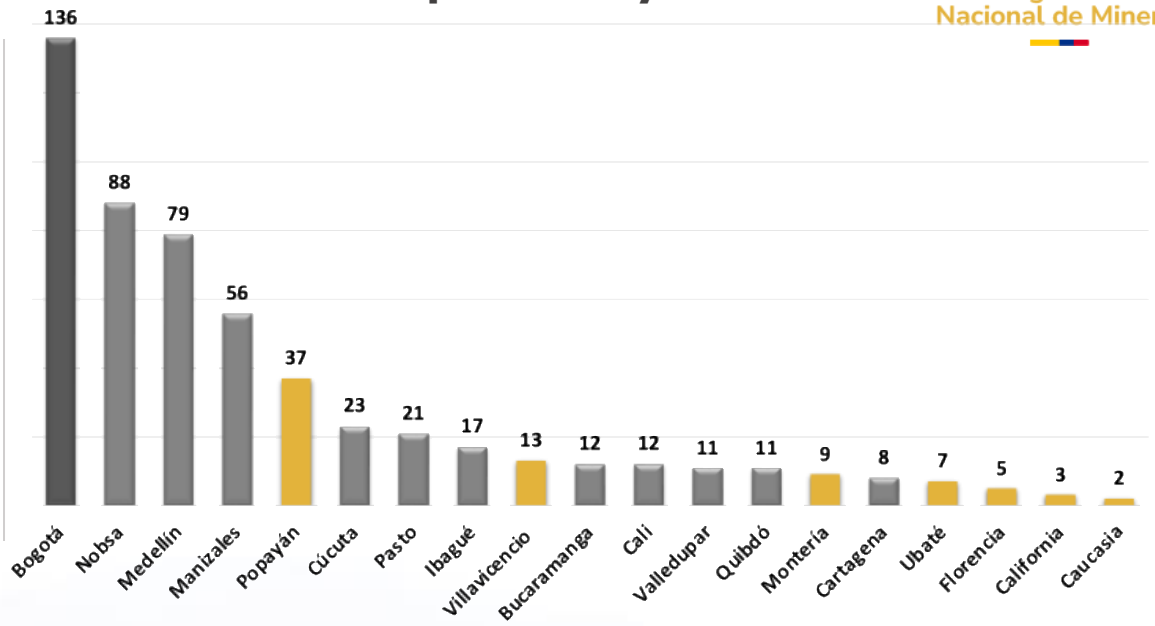
Total 90.548
interacciones

Cifras Presencial

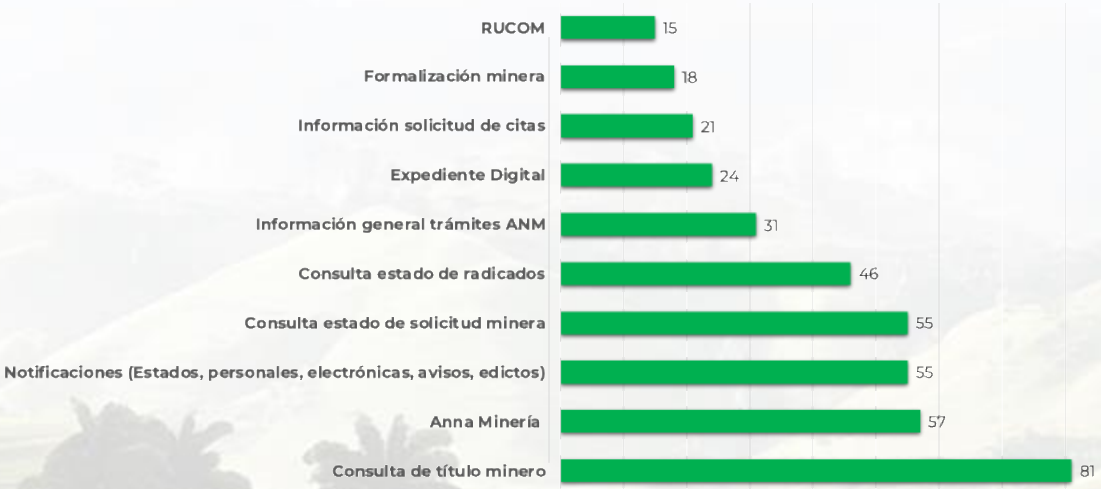
550
Interacciones atendidas

97,1%
Solución Primer Contacto

Interacciones por PAR y PAL



Tipos de interacciones



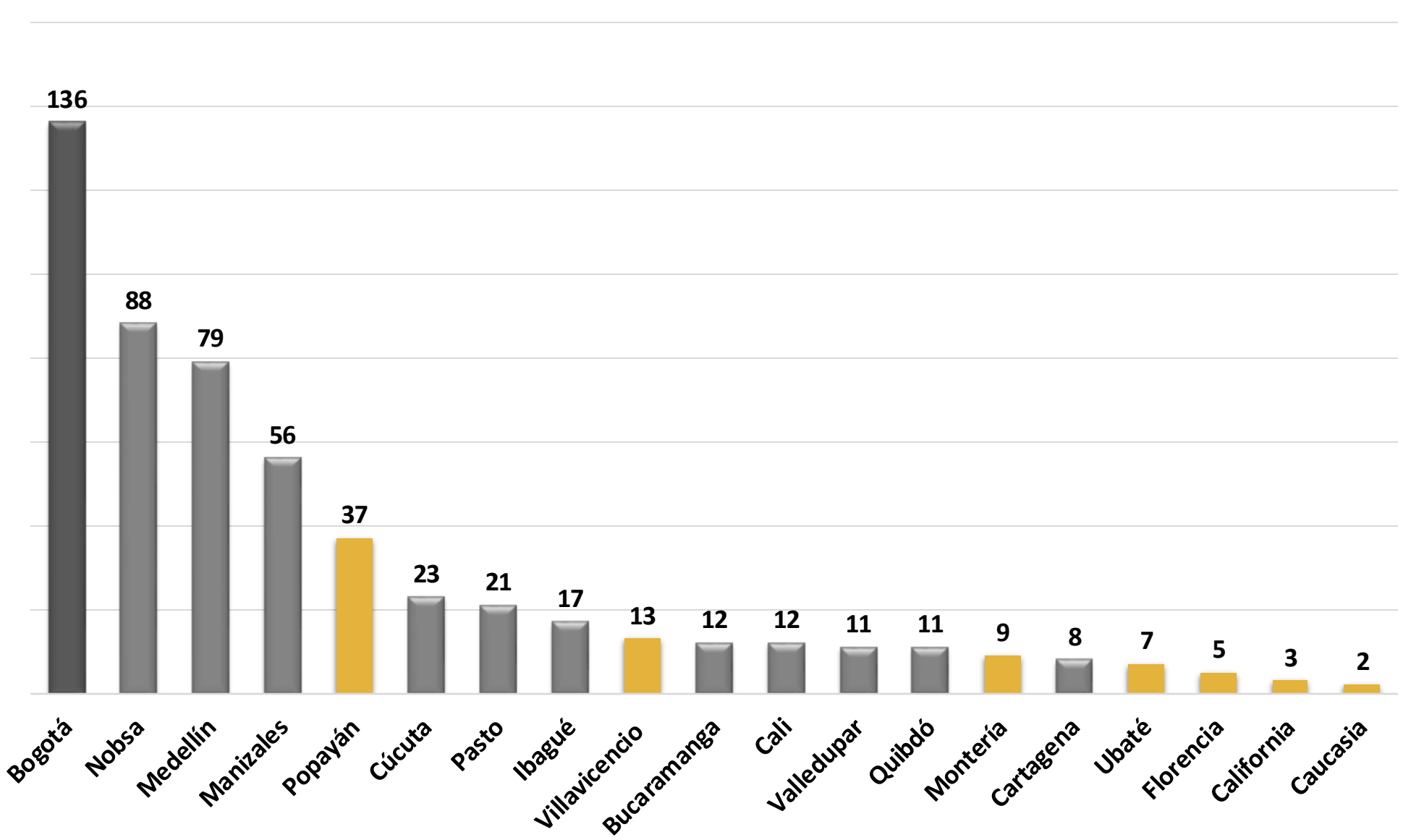
100%
Satisfacción de usuario

99,6%
Percepción de usuario

98,3%
Confianza

Agencia Nacional de Minería

Interacciones Canal Presencial



474 (86%) Sede Central

PAR

76 (14%) PAL

550

Usuarios Registrados

97,1%

Solución en primer contacto

Cifras Telefónico

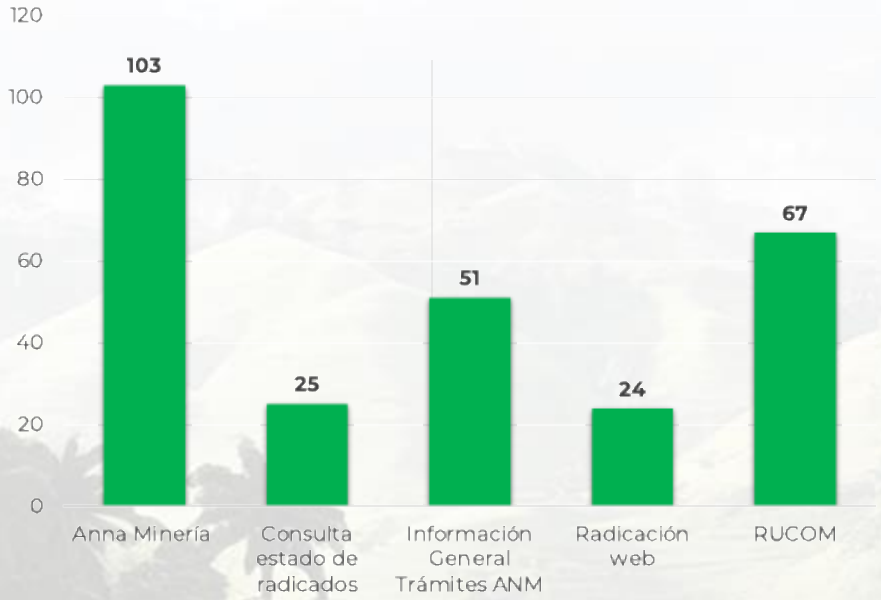
381
Interacciones atendidas

97%
Solución Primer Contacto

92%

Llamadas Contestadas vs entrantes

Tipos de interacciones



92,9%
Satisfacción de usuario

95,2%
Percepción de usuario

88,8%
Confianza

Cifras **Whatsapp**

164
Interacciones atendidas

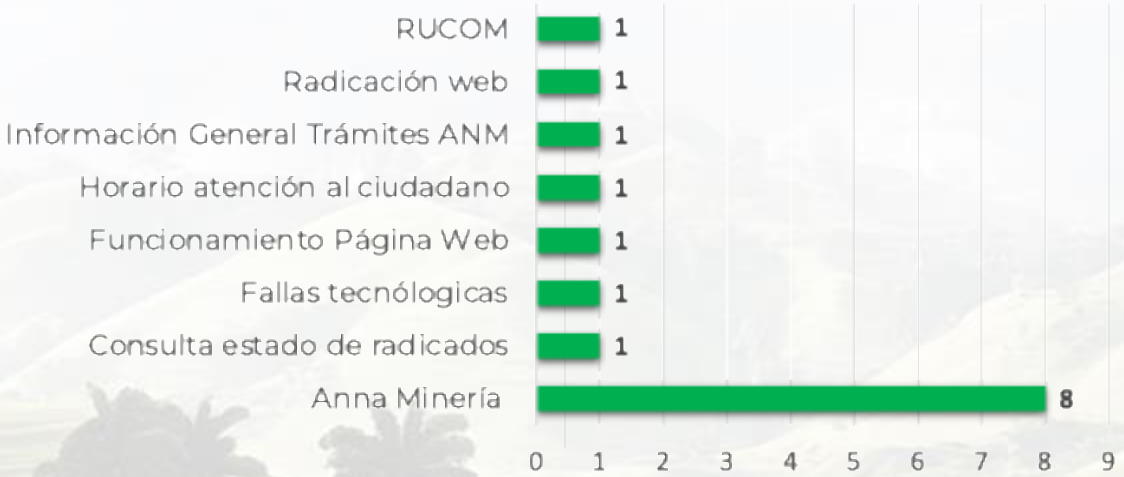
94%
Solución Primer Contacto

95%



Consultas Efectivas

Tipos de interacciones



11%



Paso a Asesor

Cifras Virtual

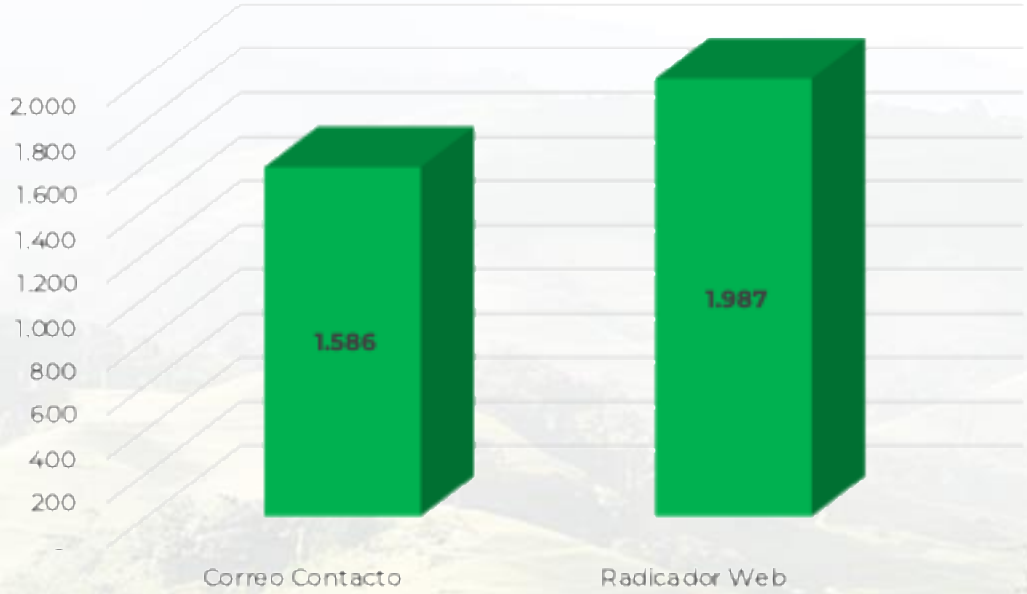
Agencia Nacional de Minería

4.878
Interacciones atendidas

3.573
Correos de entrada

1.305
Correos de salida

Interacciones de entrada diciembre



Agencia Nacional de Minería

Satisfacción Consolidada

97,79%



Satisfacción de usuario ANM

Sumatoria de personas que califican entre 4 y 5 sobre personas totales que califican encuestas

Agencia Nacional de Minería

Percepción, Satisfacción y Confianza

98,4%



Satisfacción de usuario

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

98,6%



Percepción de usuario

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

96,2%



Confianza

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

Análisis de la Satisfacción



El **98,4%** de los usuarios que calificaron la encuesta de satisfaction en el mes, escoge **"muy satisfecho"** a la hora de medir la experiencia.

- El canal presencial tiene un 98% de satisfacción de usuario. Califican 461 personas de 550 es decir el 83%
- El canal telefónico tiene un 92% de satisfacción de usuario. Califican 128 personas de 381 es decir el 33%

La medición del mes contiene una muestra de interacciones menor

Análisis de la **Percepción**



El **98,6%** de los usuarios que calificaron la encuesta de percepción en el mes, 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 un 99,5% de satisfacción de usuario. Califican 461 personas de 550 es decir el 83%
- El canal telefónico tiene un 95,2% de satisfacción de usuario. Califican 125 personas de 381 es decir el 33%

Análisis de la **Confianza**



El **96,2%** 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 canal presencial tiene un 98,2% de satisfacción de usuario. Califican 461 personas de 550 es decir el 83%
- El canal telefónico tiene un 88,8% de satisfacción de usuario. Califican 125 personas de 381 es decir el 33%

Agencia Nacional de Minería

Calidad

Diciembre GAPCC

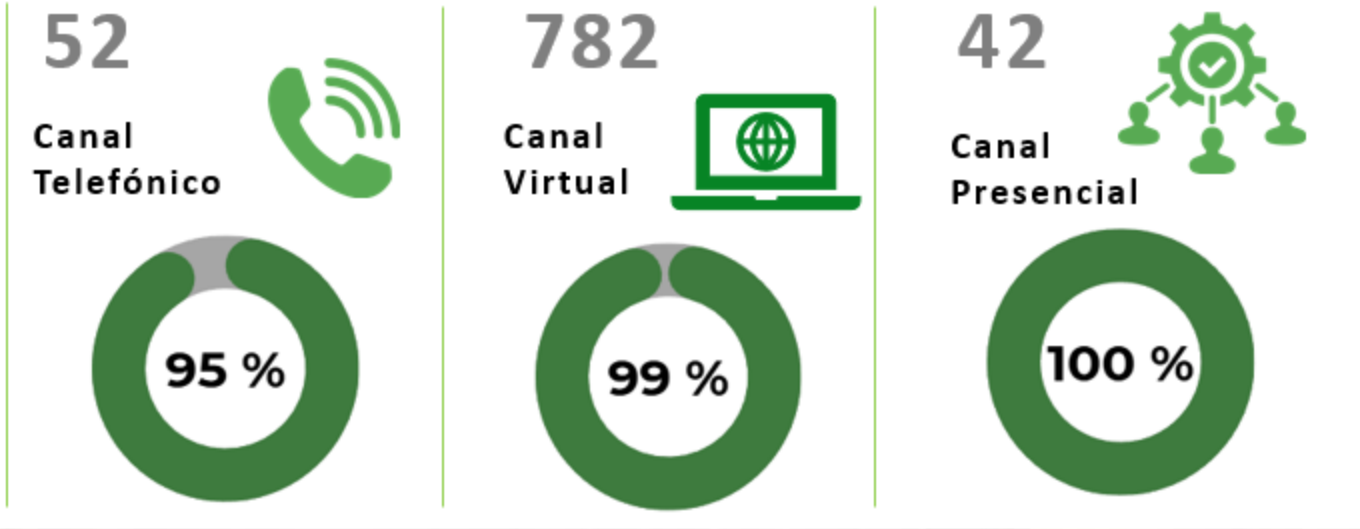
- Avances
- Desarrollos
- Mejoras

Diciembre

Con el fin de asegurar la adecuada prestación del servicio en los canales telefónico, virtual y presencial, el área de Calidad del GAPCC realizó los monitoreos correspondientes al mes de diciembre, evaluando el cumplimiento de lineamientos institucionales y fortaleciendo la mejora continua en la atención al ciudadano

Monitoreos

Cumplimiento



Conclusión: Los resultados reflejan un desempeño positivo en los tres canales, destacándose el cumplimiento total en la atención presencial, y altos niveles de calidad en los canales telefónico y virtual

Agencia Nacional de Minería

Entregas de valor

Diciembre
GAPCC

- Avances
- Desarrollos
- Mejoras

Entregas de valor canal virtual

Diciembre



- 34 funcionarios/contratistas recibieron nuestra orientación durante el mes, en temas relacionados con radicación y la gestión de comunicaciones en el Sistema de Gestión Documental.
- Recibimos, analizamos y radicamos 1.586 comunicaciones que ingresaron por el correo contacto@anm.gov.co.
- Realizamos desde el GAPCC el seguimiento de 2.934 comunicaciones PQRS radicadas por los diferentes canales referentes al mes de diciembre.
- Se definieron para la respetiva gestión a las diferentes dependencias de la Entidad un total de 1.987 comunicaciones que ingresaron por el radicador web al GAPCC.
- 1.305 interacciones de apoyo a la Entidad, tales como, envió de respuesta, solicitud de documentos, trazabilidad de comunicaciones, entre otros.

Entregas de valor canal presencial

Diciembre

- El día 02 de diciembre, los colaboradores de los PAL Caucasia y El Bagre, entregaron capacitación de articulación del Plan Padrino, para dar a conocer el funcionamiento de los PAL con el PAR de su jurisdicción, en aras de que el PAL Popayán, tuviera conocimiento y directriz respecto a este proceso.

- El día 03 de diciembre, el equipo de atención del GAPCC, recibió capacitación teórico práctica, sobre el trámite de formalización de Áreas de Reserva Especial, en virtud del artículo 4 de la Ley 2250 del 2022.

- El día 19 de diciembre, el equipo de atención del GAPCC, a la socialización de las Estrategias de Servicio y Participación de la ANM, en el marco de la actualización de este documento en el transcurso del año 2025.

- El día 19 de diciembre, el equipo de atención del GAPCC, asistió a capacitación de Riesgos de Corrupción, resaltando la importancia y el impacto de esta temática en los diferentes canales de atención.

- El día 23 de diciembre, el equipo de atención del GAPCC, asistió a capacitación referente a la ronda minera de cobre, oro y minerales polimetálicos, en aras de tener información de primera mano sobre este trámite para dar a conocer a la ciudadanía que consulte a través de los canales de atención.

- Durante el mes de diciembre, se entregó capacitación a los colaboradores vinculados al Punto de Atención Popayán, así como a los nuevos ingresos en los Puntos de Ubaté y Medellín, en relación a las Generalidades de la ANM, PCC, PCCD, ARES, Procesos de Formalización, Fiscalización Minera, entre otros.

- Durante el mes de diciembre, se efectuó calibraciones de calidad por parte del profesional del BPO encargado del proceso, el cual tuvo un resultado del 100% en el canal presencial, destacando atenciones con altos estándares de calidad, impactando en resultados como el 100% de satisfacción por parte de los usuarios atendidos en el canal.

Entregas de valor canal presencial

Diciembre

- El equipo de atención presencial, a través de los diferentes puntos a nivel nacional, brindó asistencia técnica y jurídica a 18 usuarios, que se encuentran interesados en acceder a las diferentes alternativas de formalización minera, con las que hoy cuenta la Entidad.

- Durante el mes de diciembre, los colaboradores del equipo de atención presencial brindaron apoyo a los proyectos de Estrategia de Participación Ciudadana, Lenguaje Claro, Caracterización de Usuarios, Monitoreos de Calidad de los Canales Presencial y Virtual, Protocolo de Atención, Revisión del Procedimiento de Evaluación de Satisfacción de Usuarios y Diagnóstico de Atención Incluyente los cuales fueron entregados durante la vigencia del 2025.

- 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.

Agencia
Nacional de Minería

Gracias

Agencia
Nacional de Minería



Agencia
Nacional de Minería

Grupo de Atención, Participación Ciudadana y Comunicaciones

Informe de Servicio y Atención al Usuario / I Trimestre

Febrero y Marzo 2026



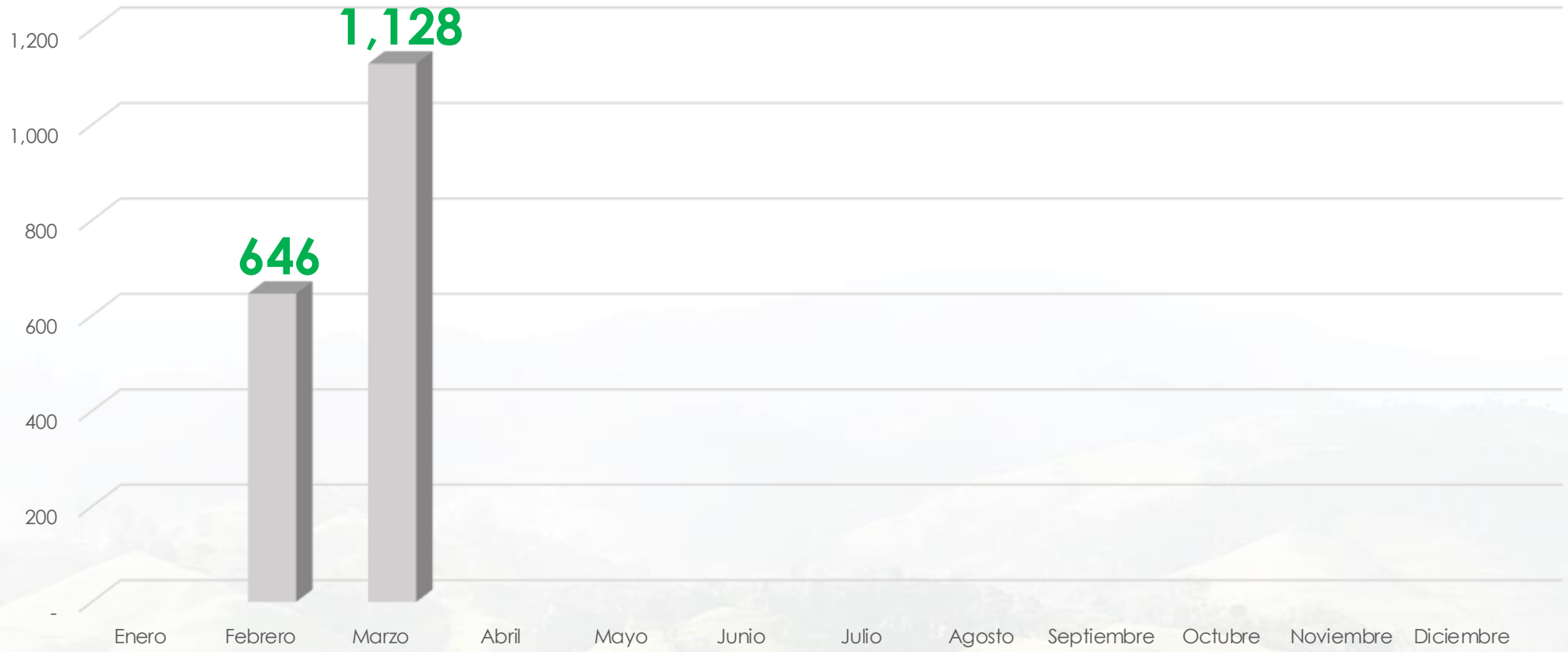
Agencia Nacional de Minería

Comunidades /usuarios

Canales de atención

Presencial
Telefónico
Virtual

Canal Presencial



Total interacciones	1.774

Canal Telefónico



Total interacciones **1.148**

Canal Virtual

Agencia Nacional de Minería

Radicador WEB y correos: contáctenos y notificaciones judiciales



Total interacciones 12.794

Consolidado 2026



1.148
Canal Telefónico

Enero: 0
Febrero: 434
Marzo: 714
Abril: 0
Mayo 0
Junio 0
Julio 0
Agosto 0
Septiembre 0
Octubre 0
Noviembre 0
Diciembre 0



1.774
Canal Presencial

Enero: 0
Febrero: 646
Marzo: 1.128
Abril: 0
Mayo: 0
Junio 0
Julio 0
Agosto 0
Septiembre 0
Octubre 0
Noviembre 0
Diciembre 0



12.794
Canal Virtual

Enero: 0
Febrero: 5,709
Marzo: 7.085
Abril: 0
Mayo: 0
Junio 0
Julio 0
Agosto 0
Septiembre 0
Octubre 0
Noviembre 0
Diciembre 0

Total 15.716
interacciones

Agencia Nacional de Minería

Satisfacción Consolidada

96,9%



Satisfacción de usuario ANM

Sumatoria de personas que califican entre 4 y 5 sobre personas totales que califican encuestas

Agencia Nacional de Minería

Satisfacción

97,3%

Satisfacción de usuario

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

Percepción

96,8%

Percepción de usuario

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

Confianza

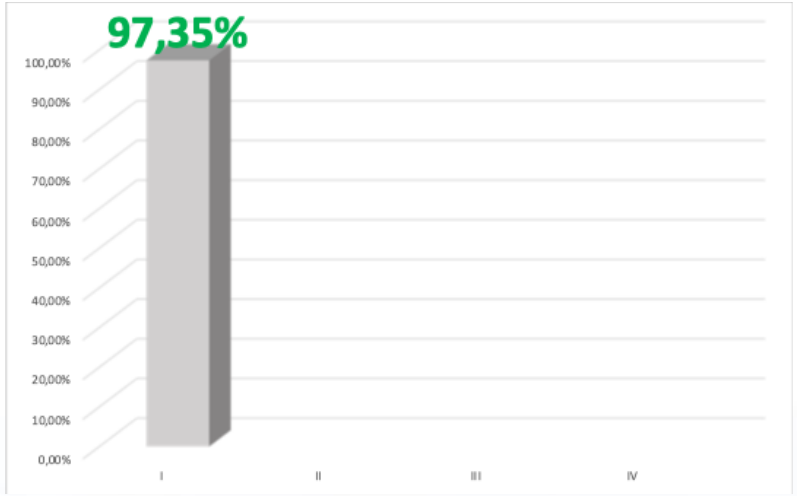
96,5%

Percepción de usuario

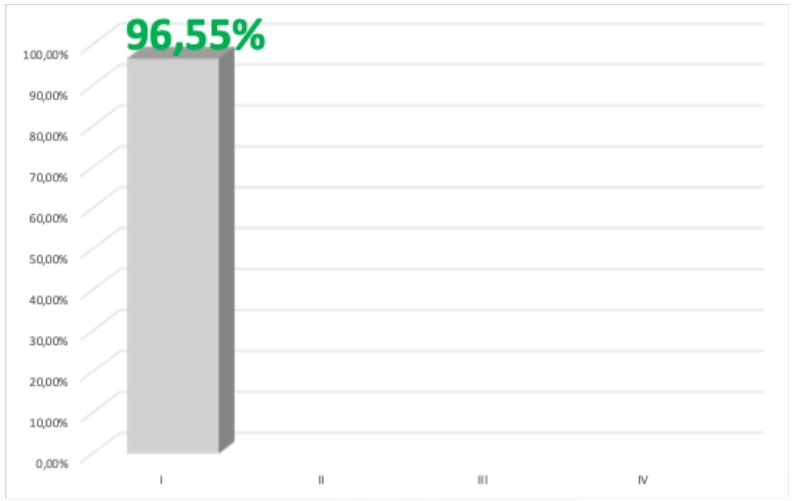
Busca identificar entre los diferentes grupos de interés el grado de confianza de los usuarios en la Entidad.

Agencia Nacional de Minería

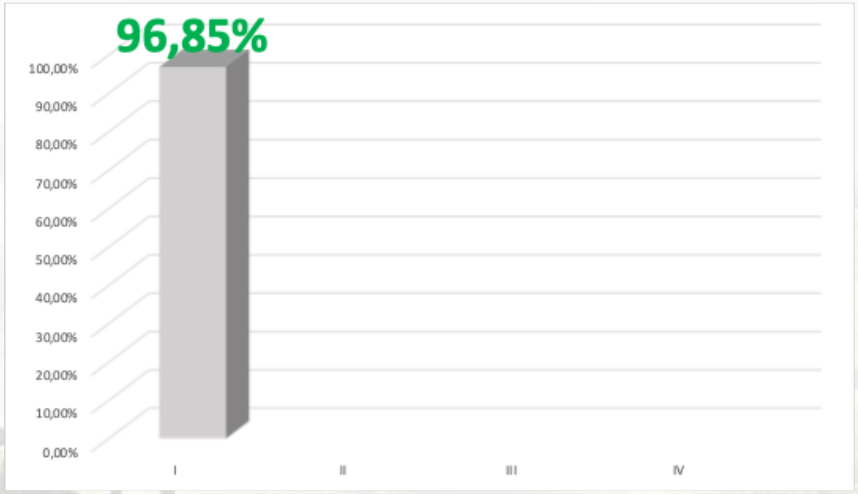
Satisfacción



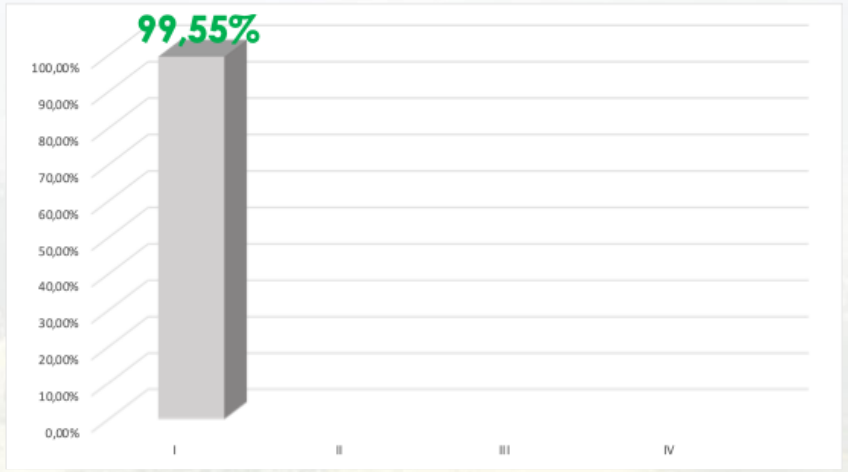
Confianza



Percepción



Disponibilidad



Agencia
Nacional de Minería

Grupo de Atención, Participación Ciudadana y Comunicaciones

Informe de Servicios y Atención al Usuario

Febrero 2026



Agencia Nacional de Minería

Comunidades /usuarios

Canales de atención

Presencial
Telefónico
Virtual

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 Febrero



434

Canal Telefónico



646

Canal Presencial



5,709

Canal Virtual

Total interacciones **6,789**

Consolidado 2026



7.533
Canal
Telefónico

Enero: 0
Febrero: 434
Marzo: 0
Abril: 0
Mayo 0
Junio 0
Julio 0
Agosto 0
Septiembre 0
Octubre 0
Noviembre 0
Diciembre 0



13.202
Canal
Presencial

Enero: 0
Febrero: 646
Marzo: 0
Abril: 0
Mayo: 0
Junio 0
Julio 0
Agosto 0
Septiembre 0
Octubre 0
Noviembre 0
Diciembre 0



69.813
Canal
Virtual

Enero: 0
Febrero: 5,709
Marzo: 0
Abril: 0
Mayo: 0
Junio 0
Julio 0
Agosto 0
Septiembre 0
Octubre 0
Noviembre 0
Diciembre 0

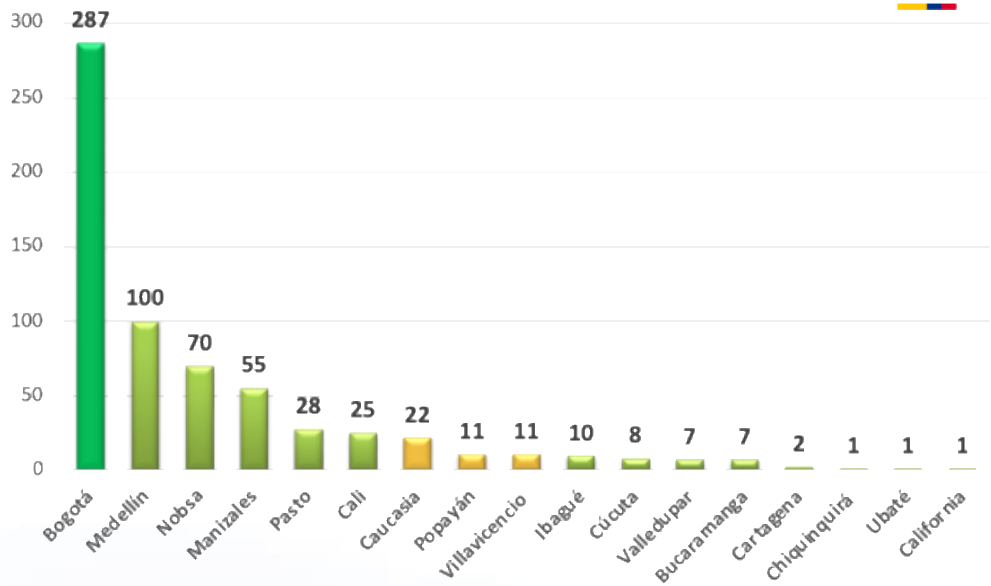
Total 6,789
interacciones

Cifras Presencial

646
Interacciones atendidas

97,5%
Solución Primer Contacto

Interacciones por PAR y PAL



Tipos de interacciones



100%
Satisfacción de usuario

99,7%
Percepción de usuario

98,3%
Confianza

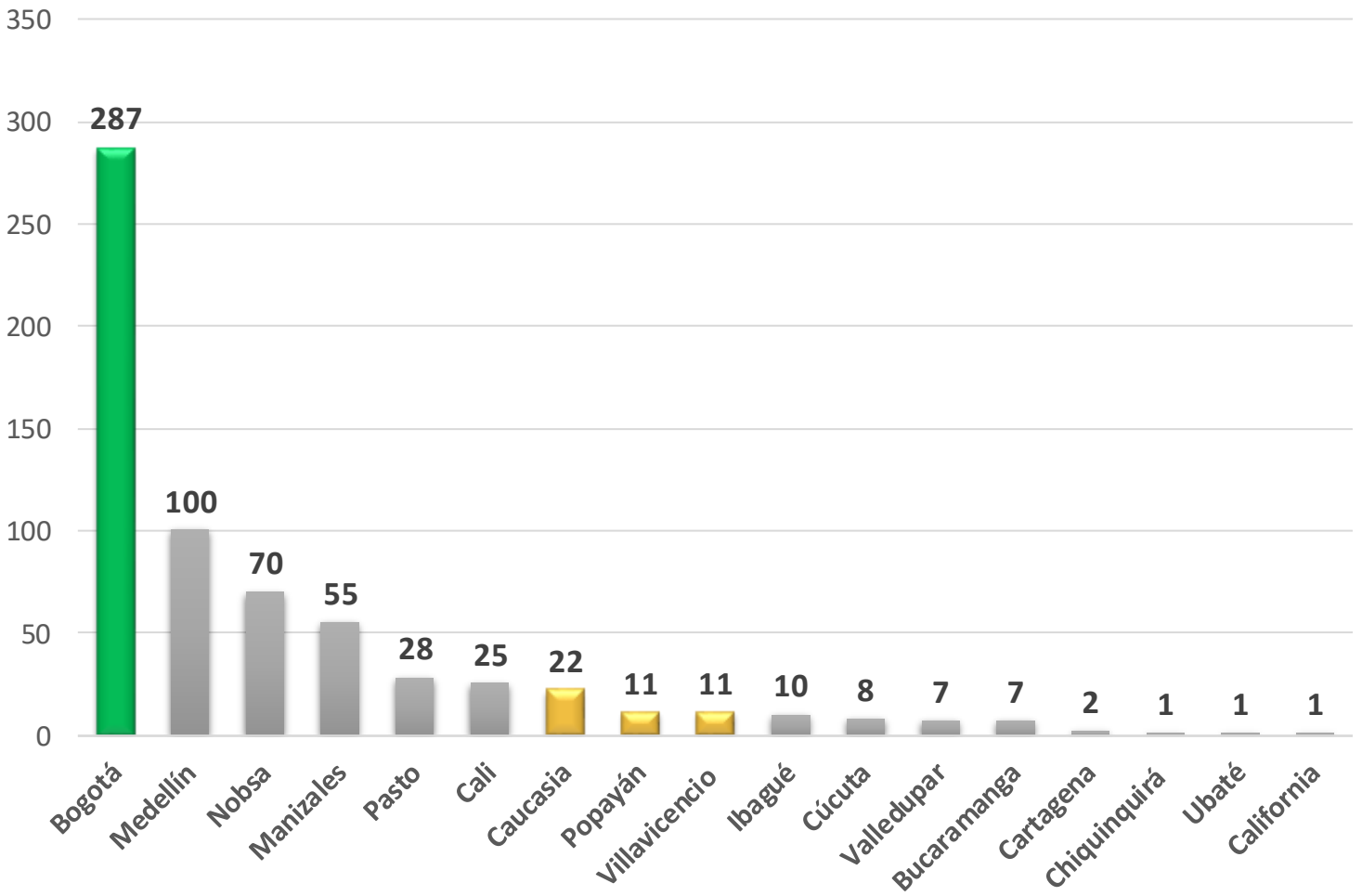
Interacciones Canal Presencial

Agencia Nacional de Minería

287 (44%) Sede Central

312 (49%) PAR

47 (7%) PAL



646

Usuarios Registrados

97,5%

Solución en primer contacto

Cifras Telefónico

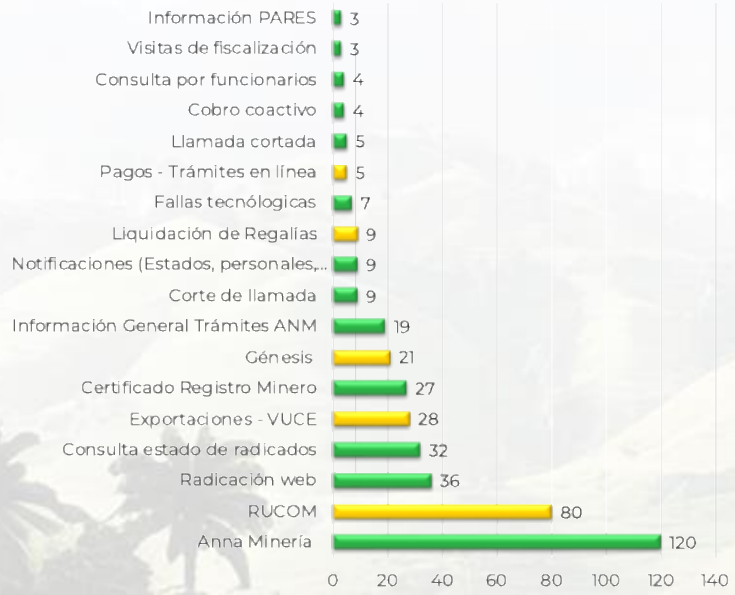
434
Interacciones atendidas

92%
Solución Primer Contacto

88%

Llamadas Contestadas vs entrantes

Tipos de interacciones



85,3%
Satisfacción de usuario

86,4%
Percepción de usuario

84%
Confianza

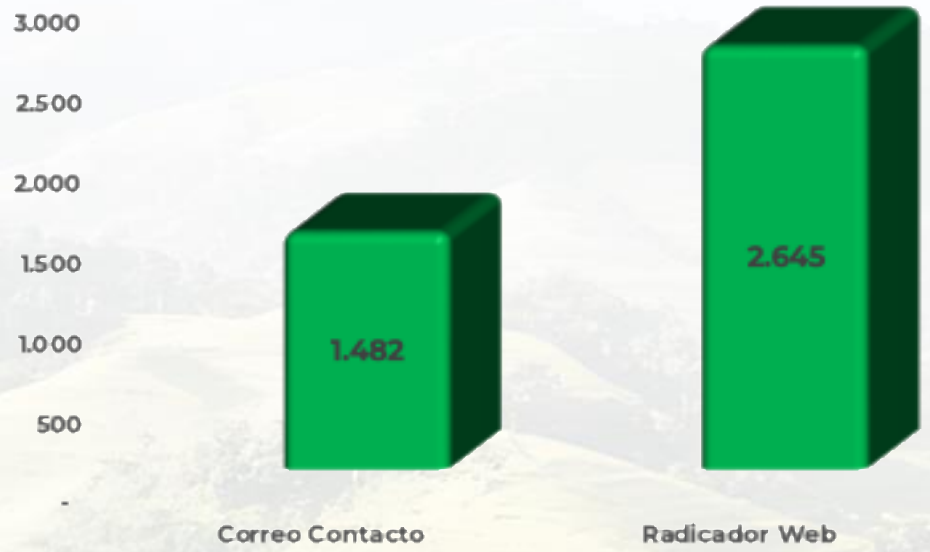
Cifras Virtual

Agencia Nacional de Minería

5.709
Interacciones atendidas

4.127
Correos de entrada

1.582
Correos de salida



Agencia Nacional de Minería

Satisfacción Consolidada

96,41%



Satisfacción de usuario ANM

Sumatoria de personas que califican entre 4 y 5 sobre personas totales que califican encuestas

Agencia Nacional de Minería

Percepción, Satisfacción y Confianza

96,9%



Satisfacción de usuario

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

96,9%



Percepción de usuario

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

95,3%



Confianza

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

Análisis de la Satisfacción



El **96,9%** de los usuarios que calificaron la encuesta de satisfaction en el mes, escoge **"muy satisfecho"** a la hora de medir la experiencia.

- El canal presencial tiene un 100% de satisfacción de usuario. Califican 287 personas de 646 es decir el 44%
- El canal telefónico tiene un 85% de satisfacción de usuario. Califican 75 personas de 434 es decir el 17%

La medición del mes contiene una muestra de interacciones menor producto del ingreso y activación de los servicios y canales a final del mes

Análisis de la Percepción



El **96,9%** de los usuarios que calificaron la encuesta de percepción en el mes, 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 un 99,9% de percepción de usuario. Califican 287 personas de 646 es decir el 44%
- El canal telefónico tiene un 86,4% de percepción de usuario. Califican 74 personas de 434 es decir el 17%

Análisis de la **Confianza**



El **95,3%** 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 canal presencial tiene un 98,2% de satisfacción de usuario. Califican 287 personas de 646 es decir el 44%
- El canal telefónico tiene un 84% de satisfacción de usuario. Califican 75 personas de 434 es decir el 17%

Agencia Nacional de Minería

Entregas de valor

Febrero
GAPCC

- Avances
- Desarrollos
- Mejoras

Entregas de valor canal virtual

Febrero



- 61 funcionarios/contratistas recibieron nuestra orientación durante el mes, en temas relacionados con radicación y la gestión de comunicaciones en el Sistema de Gestión Documental.
- Se gestionaron 1.482 comunicaciones externas que ingresaron por el correo contacto@anm.gov.co.
- Realizamos desde el GAPCC el seguimiento de 4.859 comunicaciones PQRS radicadas por los diferentes canales referentes al mes de diciembre.
- Se definieron para la respectiva gestión a las diferentes dependencias de la Entidad un total de 2.645 comunicaciones que ingresaron por el radicador web al GAPCC.
- 1.582 interacciones de apoyo a la Entidad, tales como, envió de respuesta, solicitud de documentos, trazabilidad de comunicaciones, entre otros.

Entregas de valor canal telefónico y presencial

Agencia Nacional de Minería

Febrero

- La línea de Atención de la ANM operó en esquema de contingencia hasta el 17 de febrero y fue restablecida el 18 de febrero con la instalación de la plataforma de centro de contacto, iniciando un proceso progresivo de vinculación de asesores que permitió fortalecer gradualmente la capacidad operativa.
- Durante esta etapa de transición se garantizó la continuidad del servicio, manteniendo un 88% de nivel de servicio, 434 interacciones efectivas con un 92,63% de solución en primer contacto, reflejando eficiencia en las comunicaciones.
- Este resultado representa un hito de valor para la operación, al evidenciar solidez en la gestión, estabilidad del canal y enfoque constante en la experiencia del usuario.
- De manera estratégica, se proyecta continuar fortaleciendo el equipo conforme se consolide el comportamiento y crecimiento de las interacciones, permitiendo respaldar técnicamente futuras decisiones de ampliación de capacidad y asegurar la sostenibilidad del servicio en el tiempo, para estar por encima del 90%
- Conformación de la totalidad del equipo de atención presencial en los puntos de atención regional y puntos de atención local (PARES y PALES).
- Acompañamiento al equipo de atención en la habilitación de herramientas informáticas y adecuación de lugar físico de atención en PARES y PALES.
- Se modifica la encuesta de satisfacción al usuario, en la cual se calcula de una mejor forma la: SATISFACCIÓN, PERCEPCION, CONFIANZA Y CLARIDAD.
- Se establece estrategia PAL itinerante, el cual participara en distintos eventos, con búsqueda de aumentar presencia local y tener una mayor cercanía al usuario final.

Agencia
Nacional de Minería

Gracias

Agencia
Nacional de Minería



Agencia
Nacional de Minería

Grupo de Atención, Participación Ciudadana y Comunicaciones

Informe de Servicios y Atención al Usuario

Marzo 2026



Agencia Nacional de Minería

Comunidades /usuarios

Canales de atención

Presencial
Telefónico
Virtual

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 Marzo



714

Canal Telefónico



1.128

Canal Presencial



7.085

Canal Virtual

Total interacciones 8.927

Consolidado 2026



1.148
Canal Telefónico

Enero: 0
Febrero: 434
Marzo: 714
Abril: 0
Mayo 0
Junio 0
Julio 0
Agosto 0
Septiembre 0
Octubre 0
Noviembre 0
Diciembre 0



1.774
Canal Presencial

Enero: 0
Febrero: 646
Marzo: 1.128
Abril: 0
Mayo: 0
Junio 0
Julio 0
Agosto 0
Septiembre 0
Octubre 0
Noviembre 0
Diciembre 0



12.794
Canal Virtual

Enero: 0
Febrero: 5,709
Marzo: 7.085
Abril: 0
Mayo: 0
Junio 0
Julio 0
Agosto 0
Septiembre 0
Octubre 0
Noviembre 0
Diciembre 0

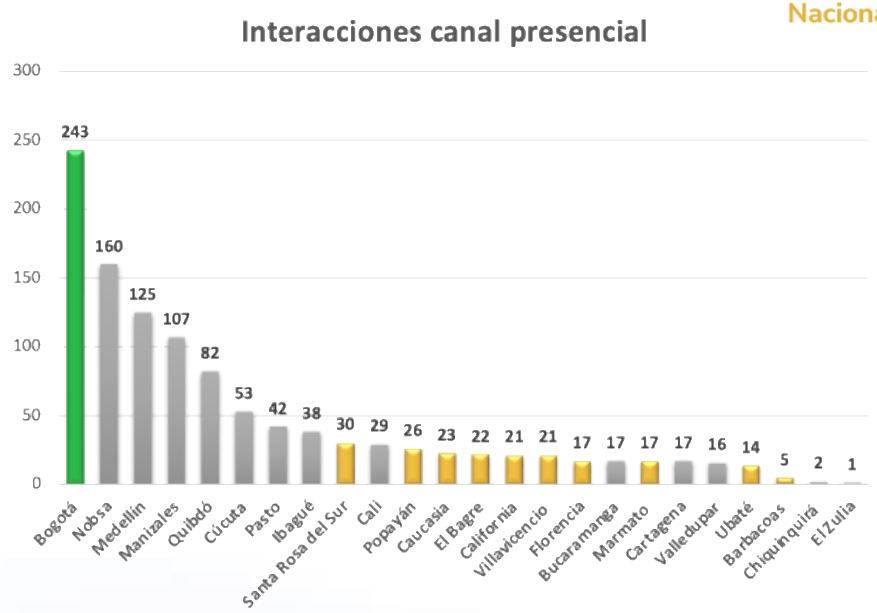
Total 15.716
interacciones

Cifras Presencial

1.128
Interacciones atendidas

97%
Solución Primer Contacto

Interacciones por PAR y PAL



Tipos de interacciones



99,6% Satisfacción de usuario

98,9% Percepción de usuario

99,6% Confianza

99% Claridad

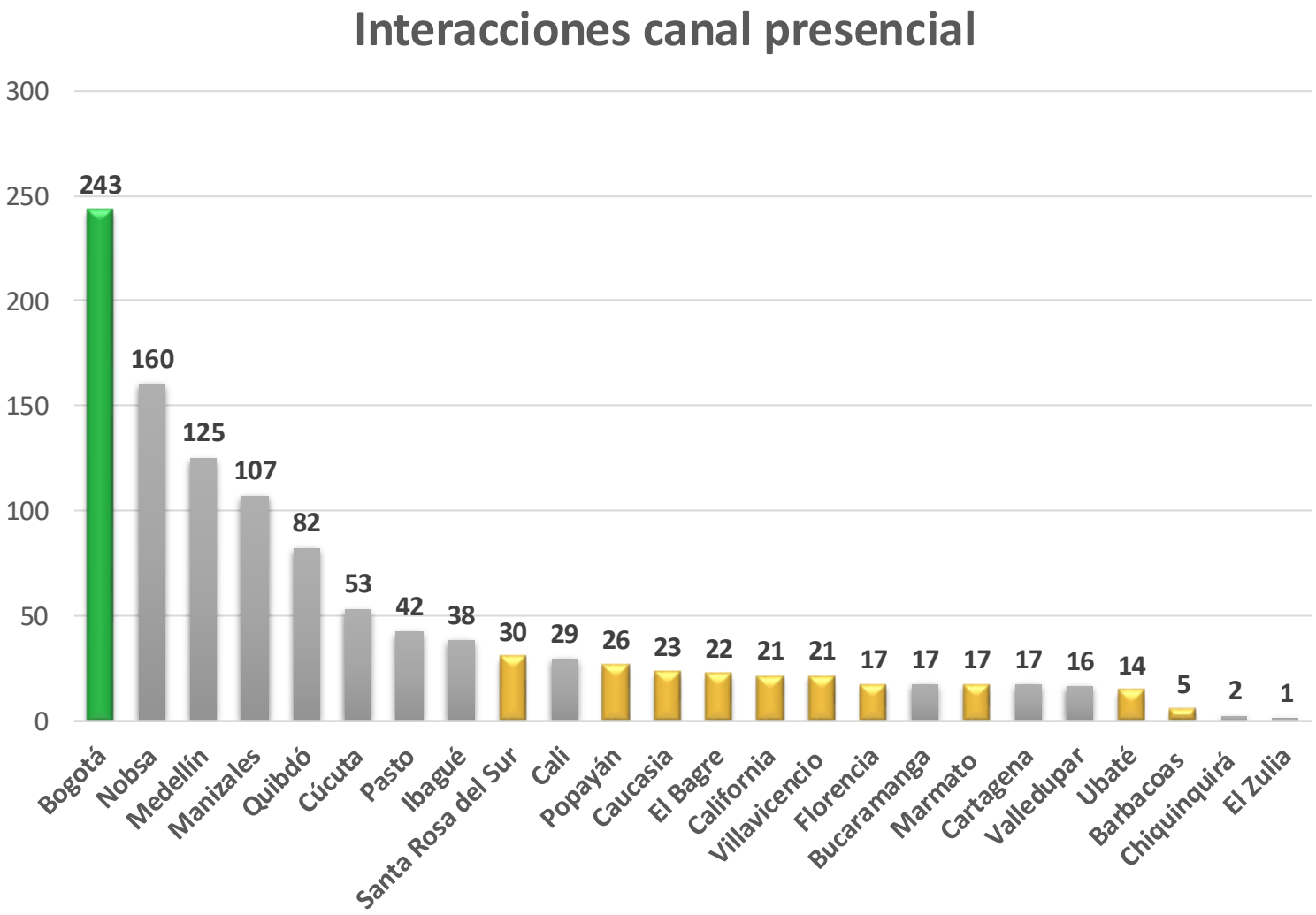
Interacciones Canal Presencial

Agencia Nacional de Minería

243 (22%) Sede Central

686 (60%) PAR

199 (18%) PAL



1128

Usuarios Registrados

97%

Solución en primer contacto

Cifras Telefónico

714
Interacciones atendidas

94,6%
Solución Primer Contacto

91%

Llamadas Contestadas vs entrantes

Tipos de interacciones



91,8%
Satisfacción de usuario

90,6%
Percepción de usuario

91,7%
Confianza

88%
Claridad

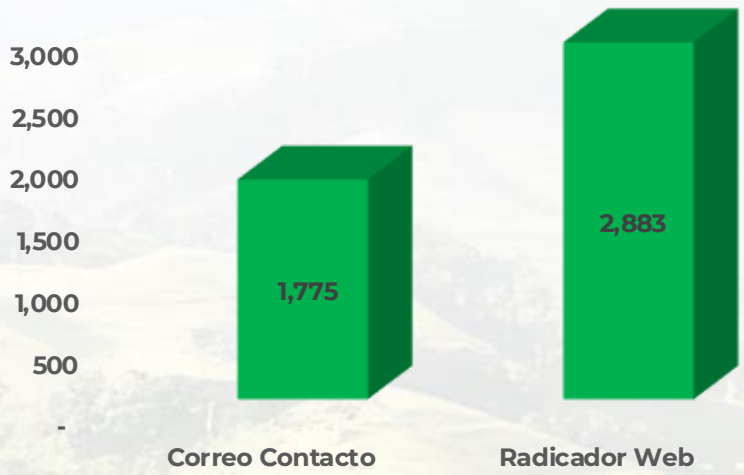
Cifras Virtual

7.085
Interacciones atendidas

4.658
Correos de entrada

2.427
Correos de salida

Interacciones de entrada - marzo



TIPO DE COMUNICACIÓN

Agencia Nacional de Minería

Comunicaciones gestionadas por correo contacto	Correos electrónicos de usuarios externos y/o funcionarios que requieren gestión.	1.775
Comunicaciones radicadas por página web	Direccionamiento y análisis de comunicaciones en radicador web.	2.883
Seguimiento a PQRS	Seguimiento y control comunicaciones marcadas PQRS (mes anterior).	4.890
Interacciones de apoyo a funcionarios	Envío de respuestas, solicitud de documentos, apoyo en SGD, trazabilidad de correos externos, entre otros.	2.427

Agencia Nacional de Minería

Satisfacción Consolidada

97,54%



Satisfacción de usuario ANM

Sumatoria de personas que califican entre 4 y 5 sobre personas totales que califican encuestas (Percepción, satisfacción y confianza)

Agencia Nacional de Minería

Percepción, Satisfacción y Confianza

97,8%



Satisfacción de usuario

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

96,9%



Percepción de usuario

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

97,8%



Confianza

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

Análisis de la Satisfacción



El **96,9%** de los usuarios que calificaron la encuesta de satisfaction en el mes, escoge **"muy satisfecho"** a la hora de medir la experiencia.

- El canal presencial tiene un 99,6% de satisfacción de usuario. Califican 912 personas de 1.128 es decir el 80%
- El canal telefónico tiene un 91,8% de satisfacción de usuario. Califican 282 personas de 714 es decir el 39%

La medición del mes contiene una muestra de interacciones mayor.

Análisis de la Percepción



El **96,9%** de los usuarios que calificaron la encuesta de percepción en el mes, 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 un 98,9% de percepción de usuario. Califican Califican 912 personas de 1.128 es decir el 80%
- El canal telefónico tiene un 90.68% de percepción de usuario. Califican 279 personas de 714 es decir el 39%

Análisis de la **Confianza**



El **95,3%** 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 canal presencial tiene un 99,6% de satisfacción de usuario. Califican 912 personas de 1.128 es decir el 80%
- El canal telefónico tiene un 91.7% de satisfacción de usuario. Califican 278 personas de 714 es decir el 39%

Agencia Nacional de Minería

Entregas de valor

Marzo
GAPCC

- Avances
- Desarrollos
- Mejoras

Entregas de valor canal virtual

Marzo



- 56 funcionarios/contratistas recibieron nuestra orientación durante el mes, en temas relacionados con radicación y la gestión de comunicaciones en el Sistema de Gestión Documental.
- Se gestionaron 1.775 comunicaciones externas que ingresaron por el correo contacto@anm.gov.co.
- Realizamos desde el GAPCC el seguimiento de 4.890 comunicaciones PQRS radicadas por los diferentes canales referentes al mes de diciembre.
- Se definieron para la respectiva gestión a las diferentes dependencias de la Entidad un total de 2.883 comunicaciones que ingresaron por el radicador web al GAPCC.
- 2.427 interacciones de apoyo a la Entidad, tales como, envió de respuesta, solicitud de documentos, trazabilidad de comunicaciones, entre otros.

Entregas de valor **canal presencial**

Marzo



- Se da apoyo al equipo virtual en temas de radicación, correo y asignaciones.
- Se hace el primer mapeo de la estrategia PALES itinerantes
- Se implementaron los cambios en la encuesta de satisfacción al usuario, en la cual se calcula de una mejor forma la: SATISFACCIÓN, PERCEPCION, CONFIANZA Y CLARIDAD.
- Se evalúan las cargas del equipo con el fin de fortalecer la estructura y se asignan actividades de apoyo transversal a personal interesado.
- Capacitaciones en seguridad de la información, con el fin de proteger datos sensibles y asegurar la disposición de la misma.
- Se realizo una integración de PARES Y PALES con el grupo socio ambiental

Agencia
Nacional de Minería

Gracias

Agencia
Nacional de Minería



Agencia
Nacional de Minería

Grupo de Atención, Participación Ciudadana y Comunicaciones

Informe de Servicio y Atención al Usuario / II Trimestre

Abril, Mayo y Junio 2025

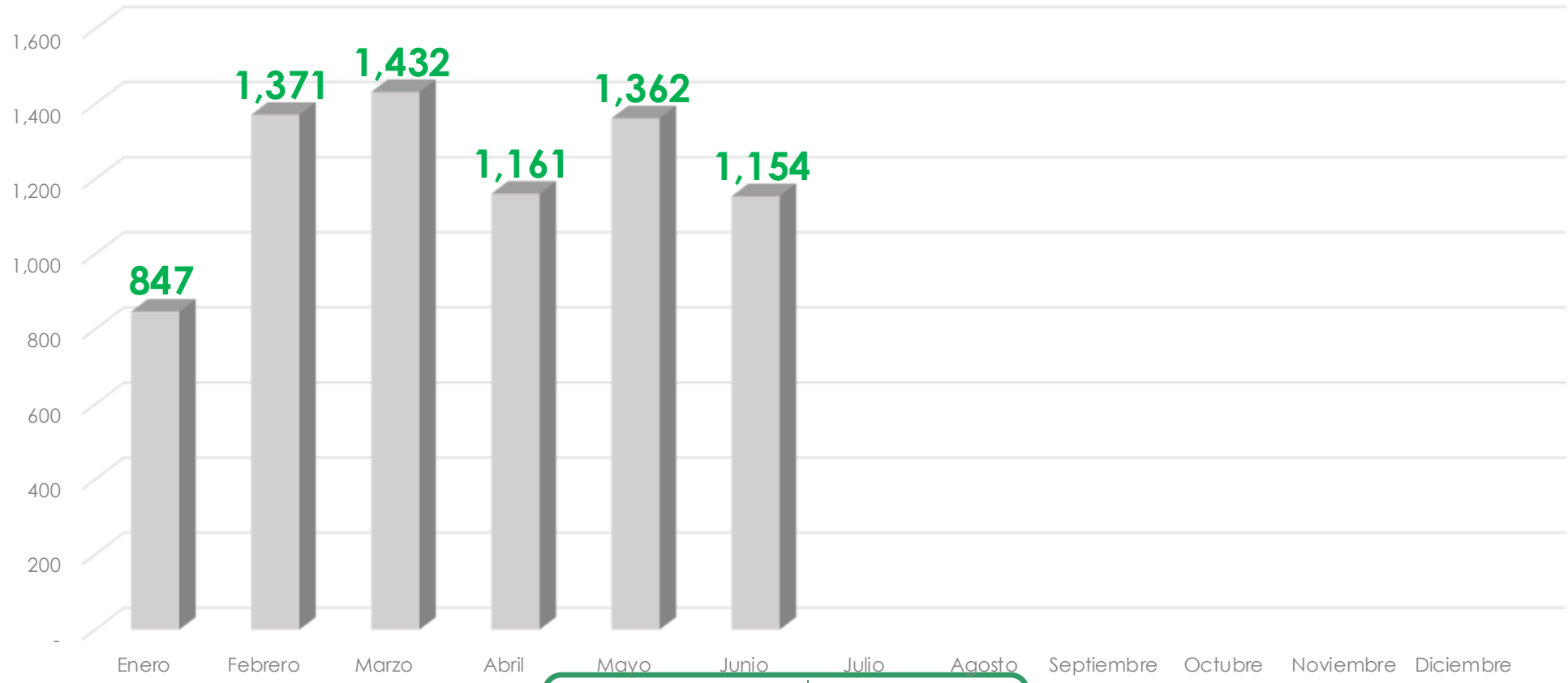
Agencia Nacional de Minería

Comunidades usuarios

Canales De atención

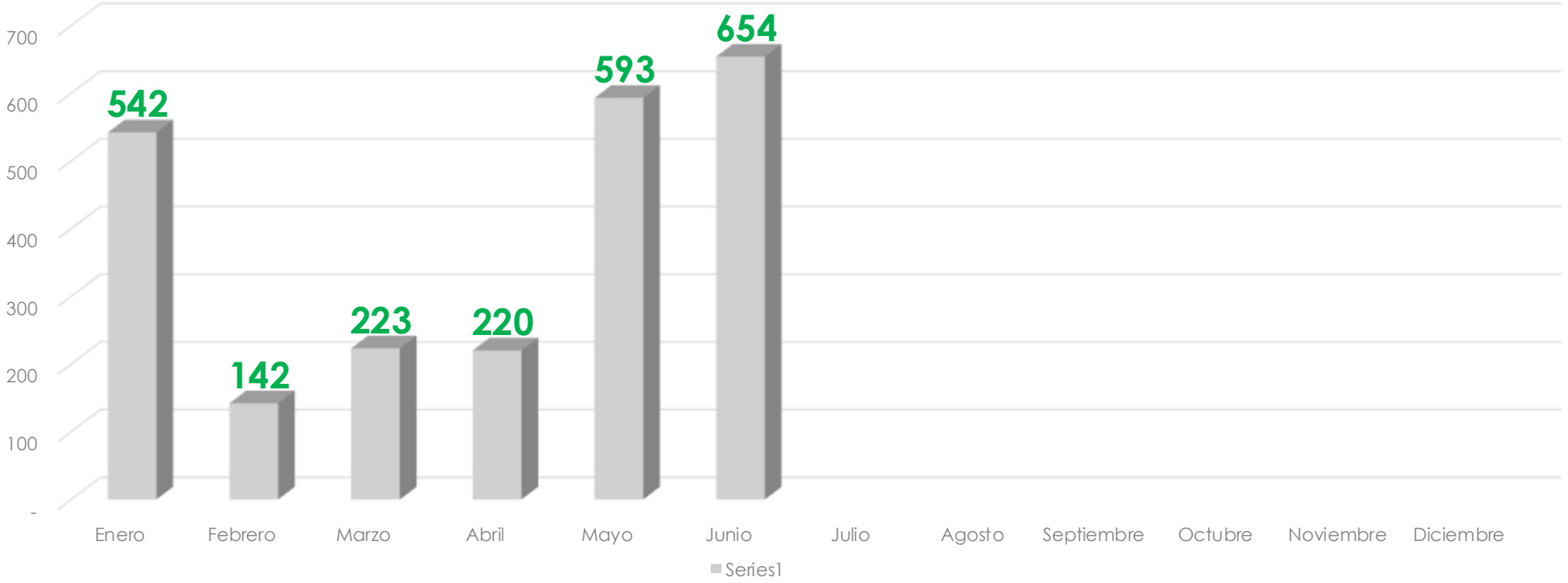
Presencial
Telefónico
Virtual

Canal Presencial



Total interacciones	7.327

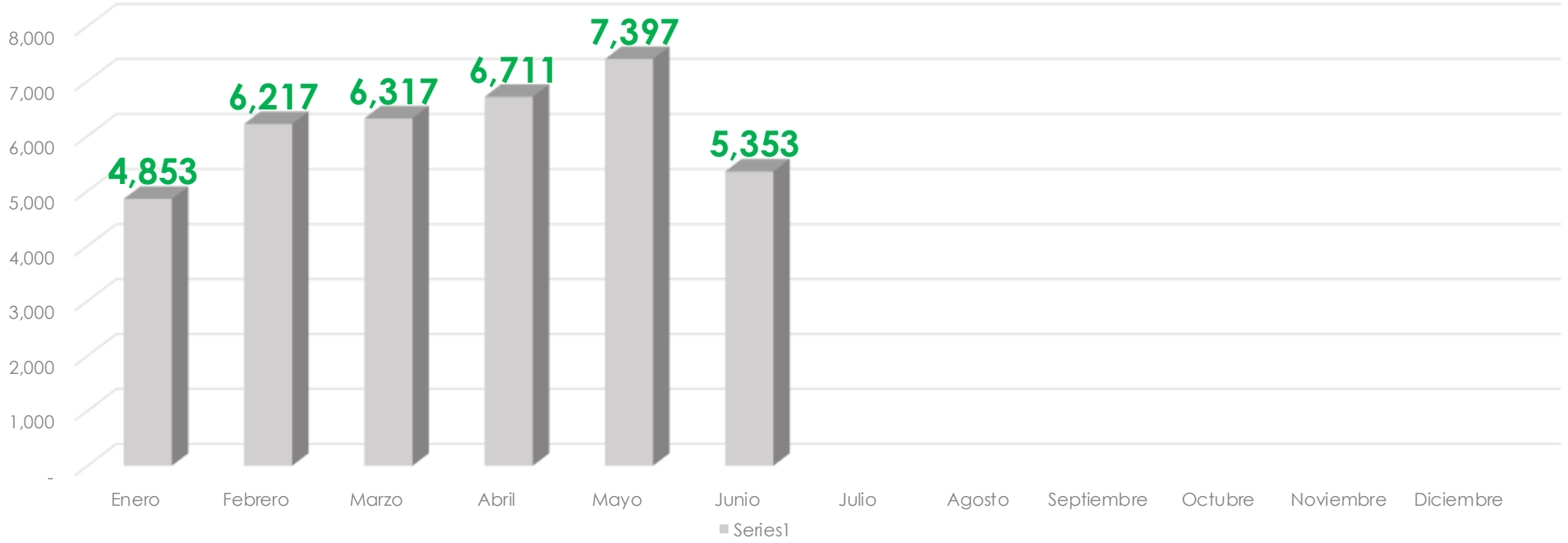
Canal Telefónico



Total interacciones	2.374

Canal Virtual

Radicador WEB y correos: contáctenos
y notificaciones judiciales



Total interacciones **36.848**

Consolidado 2025

2.374

Canal Telefónico

Enero: 542
Febrero: 142
Marzo: 223
Abril: 220
Mayo 593
Junio 654

7.327

Canal Presencial

Enero: 847
Febrero: 1.371
Marzo: 1.432
Abril: 1.161
Mayo: 1.362
Junio 1.154

36.848

Canal Virtual

Enero: 4.853
Febrero: 6.217
Marzo: 6.317
Abril: 6.711
Mayo: 7.397
Junio 5.353

Total 46.549
interacciones

II Trimestre 2025

Satisfacción
Consolidada

98,37%



Satisfacción De usuario ANM

Sumatoria de personas que califican entre 4 y 5 sobre personas totales que califican encuestas

Agencia Nacional de Minería

II Trimestre 2025

Satisfacción

99,10%

Satisfacción
De usuario

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

Percepción

98,81%

Percepción
De usuario

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

Confianza

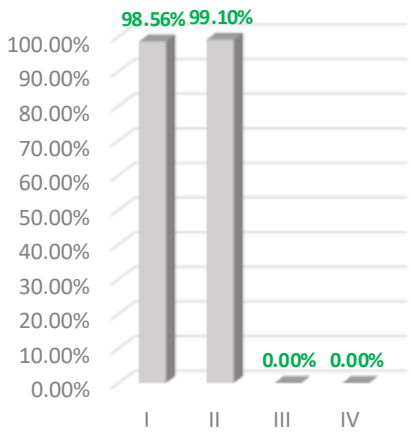
97,18%

Percepción
De usuario

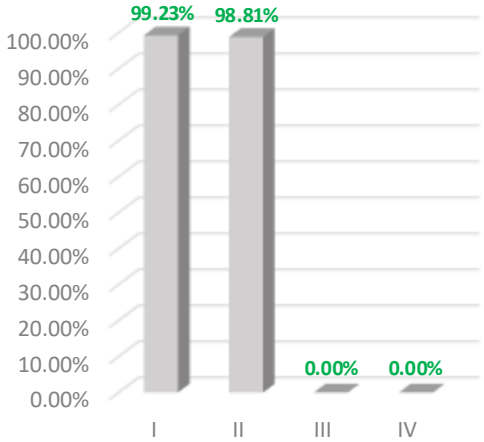
Busca identificar entre los diferentes grupos de interés el grado de confianza de los usuarios en la Entidad.

II Trimestre 2025

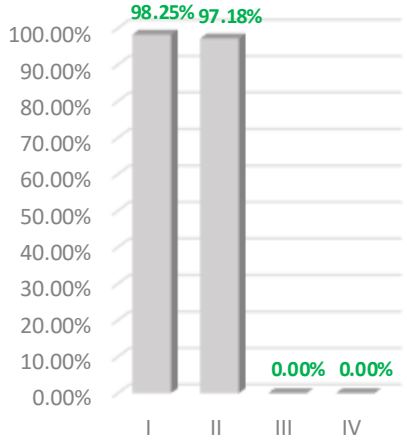
Satisfacción



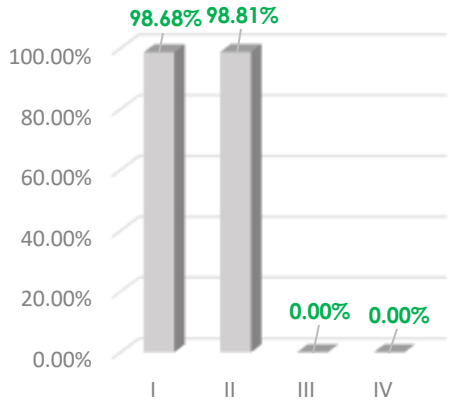
Percepción



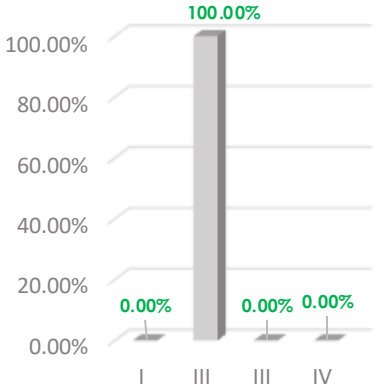
Confianza



Disponibilidad



Cobertura



No se proyectan
Nuevos canales para la Q1

Grupo de Atención, Participación Ciudadana y Comunicaciones

Informe de Servicio y Atención al Usuario

Abril 2025

Agencia Nacional de Minería

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.

Agencia
Nacional de Minería

Comunidades /usuarios

Canales De atención

Presencial
Telefónico
Virtual

Canales Abril

220
Canal Telefónico

1.161
Canal Presencial

6.711
Canal Virtual

Total interacciones 8.092

Consolidado 2025

1.127

Canal Telefónico

Enero: 542
Febrero: 142
Marzo: 223
Abril: 220

4.811

Canal Presencial

Enero: 847
Febrero: 1.371
Marzo: 1.432
Abril: 1.161

24.098

Canal Virtual

Enero: 4.853
Febrero: 6.217
Marzo: 6.317
Abril: 6.711

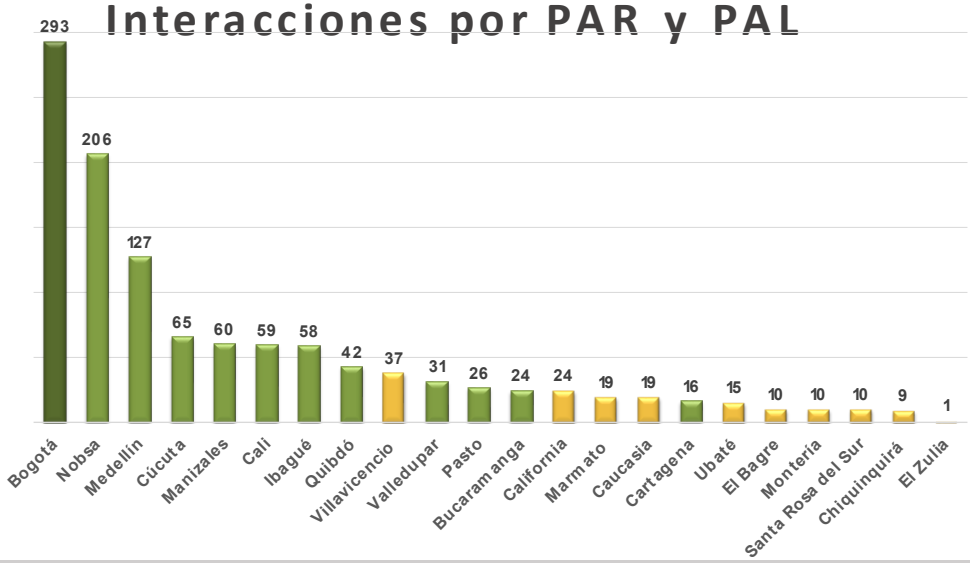
Total 30.036
interacciones

Cifras Presencial

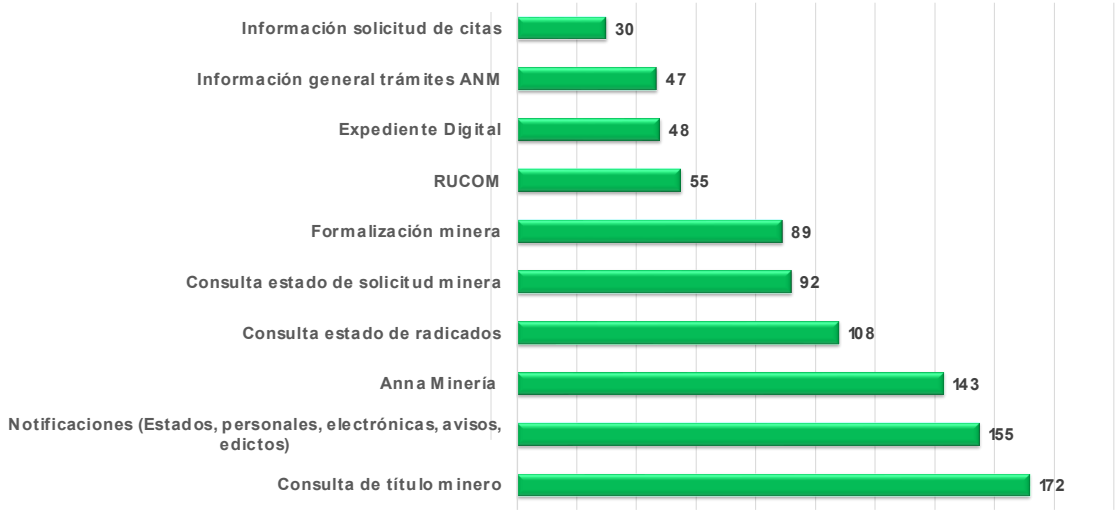
1.161
Interacciones atendidas

99,2%
Solución Primer Contacto

Interacciones por PAR y PAL



Tipos de interacciones



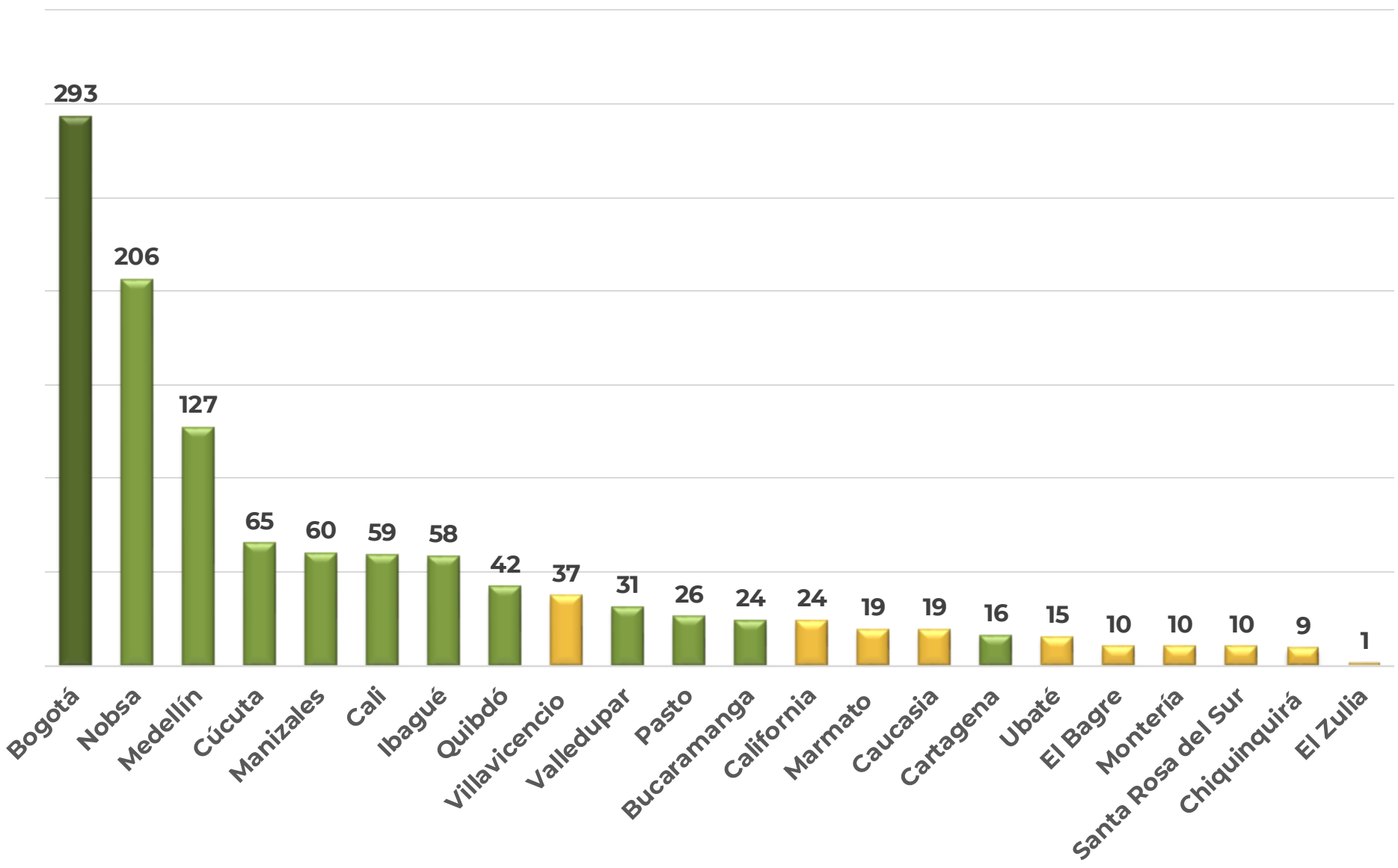
99,9%
Satisfacción de usuario

99,8%
Percepción de usuario

99,4%
Confianza

Interacciones Canal Presencial

Agencia Nacional de Minería



1007 (87%) Sede Central

PAR

310 (13%) PAL

1161

Usuarios Registrados

99,2%

Solución en primer contacto

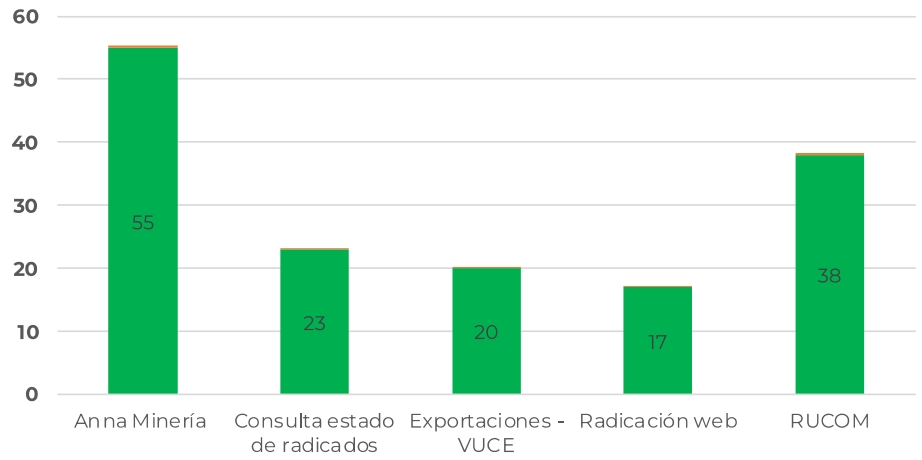
Cifras Telefónico

220
Interacciones atendidas

85,4%
Solución Primer Contacto

85%
Llamadas
Contestadas vs entrantes

Tipos de interacciones



96,2%
Satisfacción de usuario

93,6%
Percepción de usuario

85,9%
Confianza

Satisfacción Consolidada

99,14%



Satisfacción De usuario ANM

Sumatoria de personas que califican entre 4 y 5 sobre personas totales que califican encuestas

Percepción, Satisfacción y Confianza

99,5%



Satisfacción De usuario

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

99,2%



Percepción De usuario

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

98,5%



Confianza

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

Análisis de la Satisfacción

El **99,5%** de los usuarios que calificaron la encuesta de satisfaction en el mes, escogen "muy satisfecho" a la hora de medir la experiencia.

El canal presencial tiene un 99,8 % de satisfacción de usuario. Califican 902 personas de 1,161 es decir el 77%

El canal telefónico tiene un 96,2% de satisfacción de usuario.

Califican 79 personas de 220 es decir el 35%

La medición del mes contiene una muestra de encuestas menor a lo acostumbrado, toda vez que en este mes no se cuenta con el equipo de atención completo en los canales y el canal telefónico presentó contingencia.

Análisis de la Percepción

El **99,2%** de los usuarios que calificaron la encuesta de percepción en el mes, 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 un 99,7 % de percepción de usuario.
Califican 902 personas de 1,161 es decir el 77%

El canal telefónico tiene un 93% de percepción de usuario.

Califican 72 personas de 220 es decir el 32%

La medición del mes contiene una muestra de encuestas menor a lo acostumbrado, toda vez que en este mes no se cuenta con el equipo de atención completo en los canales y el canal telefónico presentó contingencia.

Análisis de la Confianza

El **99,4%** 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 canal presencial tiene un 98,5 % de confianza de usuario.
Califican 902 personas de 1,161 es decir el 77%

El canal telefónico tiene un 85,9% de confianza de usuario.

Califican 64 personas de 220 es decir el 29%

La medición del mes contiene una muestra de encuestas menor a lo acostumbrado, toda vez que en este mes no se cuenta con el equipo de atención completo en los canales y el canal telefónico presentó contingencia.

Entregas De valor

Abril

GAPCC

- Avances
- Desarrollos
- Mejoras

Agencia Nacional de Minería

Entregas de Valor canal Virtual

Abril

42 funcionarios/contratistas recibieron nuestra orientación durante el mes, en temas relacionados con radicación y la gestión de comunicaciones en el Sistema de Gestión Documental.

Recibimos, analizamos y radicamos 2.864 comunicaciones que ingresaron por el correo contacto@anm.gov.co.

Realizamos desde el GAPCC el seguimiento de 5.763 comunicaciones PQRS radicadas por los diferentes canales referentes al mes de abril.

Se definieron para la respetiva gestión a las diferentes dependencias de la Entidad un total de 2.569 comunicaciones que ingresaron por el radicador web al GAPCC.

Realizamos desde el GAPCC, capacitaciones a grupos internos de la Entidad en el correcto manejo del Sistema de Gestión Documental

Se brindó orientación al personal dentro del equipo del 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.

Realizamos desde el GAPCC, Apoyo y acompañamiento a funcionarios en materia de la gestión de comunicaciones que deben gestionar en el Sistema de Gestión Documental.

Se llevó a cabo reunión virtual con el Punto de Atención Regional Bucaramanga en donde se avanzó en el fortalecimiento del manejo de las comunicaciones en el Sistema de Gestión Documental (Nube sin gestión)

Entregas de Valor canal Presencial

Abril

Los días 01 y 03 de abril, se llevaron a cabo las dos capacitaciones de cierre del ciclo de la plataforma ZETA, en cabeza del Grupo de Estudios Técnicos, en donde se dieron a conocer la estructura de las carpetas y el entorno de la plataforma, en aras de poder brindar en debida forma la atención a los usuarios respecto a este trámite de los 24 colaboradores de atención del canal presencial.

El día 24 de abril, se llevó a cabo la inauguración del Punto de Atención Local Florencia, el primer PAL en el oriente amazónico, en colaboración con la Gobernación del Caquetá, con el fin de continuar la presencia en el territorio de la Entidad y en búsqueda de la formalización minera del país.

El día 28 de abril, se suscribió a través de acuerdo marco de servicios de BPO, el contrato con la UT-IQ-ASD, el contrato dentro del proyecto de inversión para la vigencia 2025, con el fin de vincular laboralmente a los colaboradores de atención al usuario de las 24 oficinas de atención PAR y PAL en las que la Entidad tiene presencia, fortaleciendo el protocolo de atención a usuarios y manteniendo los altos niveles de satisfacción al usuario, por la presencia en el territorio.

El día 30 de abril, el equipo de atención presencial, a través de sus 24 colaboradores, asistió a la capacitación entregada por parte del jurídico del Grupo de Atención, Participación Ciudadana y Comunicaciones, sobre los Riesgos de Corrupción, en donde se dio un enfoque inicial para dar a conocer el Origen de la Corrupción en Colombia, con el fin de garantizar que los colaboradores mantengan la política de cero tolerancia a la corrupción y a su vez contribuyan con las campañas anti fraudes, suplantación, entre otras que establezca la Entidad.

Entregas de Valor canal Presencial

Abril

El equipo de atención presencial, a través de los diferentes puntos a nivel nacional, brindó asistencia técnica y jurídica a 89 usuarios, que se encuentran interesados en acceder a las diferentes alternativas de formalización minera, con las que hoy cuenta la Entidad.

Durante el mes de abril los 24 colaboradores de atención al usuario, participaron activamente en la campaña en contra de la suplantación, a fin de que en cada una de las interacciones se informe a la ciudadanía, que las orientaciones y asesorías que se brindan en la Entidades son gratuitas, además que los funcionarios no se comunican para cobrar dinero por agilizar los trámites, logrando que los 1161 usuarios atendidos durante este mes tuvieran esta información en primer contacto de parte de la Entidad.

El equipo de atención de 8 de los Puntos de Atención Local y 3 Punto de Atención Regional, brindó apoyo a la radicación del correo contacto y el radicador web durante el mes de abril, teniendo en cuenta la contingencia que se tendrá durante el periodo en que se efectúa la contratación de los colaboradores del canal virtual a través del BPO, logrando gestionar un total de 6711 comunicaciones de entrada y salida.

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.

Durante el mes de abril, los colaboradores de atención al usuario de los Puntos de Atención Regional y los Puntos de Atención Local, brindaron apoyo logístico al Grupo de Regalías y Contraprestaciones Económicas, para el desarrollo de las capacitaciones sobre la nueva plataforma de trazabilidad de minerales, llevadas a cabo en las ciudades de Caucasia, Montería, Bucaramanga, Medellín, Ubaté, Chiquinquirá, Nobsa y la convocatoria para la asistencia de los usuarios a las mismas.

Agencia
Nacional de Minería

Grupo de Atención, Participación Ciudadana y Comunicaciones

Informe de Servicio y Atención al Usuario

Mayo 2025

Agencia Nacional de Minería

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.

Agencia
Nacional de Minería

Comunidades /usuarios

Canales De atención

Presencial
Telefónico
Virtual

Canales Mayo

593
Canal Telefónico

1.362
Canal Presencial

7.397
Canal Virtual

Total interacciones 9.352

Consolidado 2025

1.720

Canal Telefónico

Enero: 542
Febrero: 142
Marzo: 223
Abril: 220
Mayo 593

6.173

Canal Presencial

Enero: 847
Febrero: 1.371
Marzo: 1.432
Abril: 1.161
Mayo: 1.362

31.495

Canal Virtual

Enero: 4.853
Febrero: 6.217
Marzo: 6.317
Abril: 6.711
Mayo: 7.397

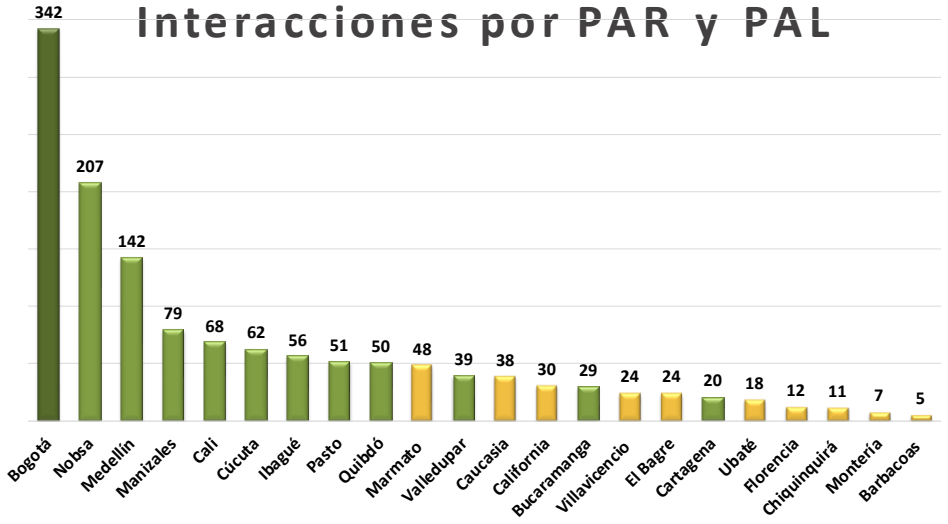
Total 39.388
interacciones

Cifras Presencial

1.362
Interacciones atendidas

97,8%
Solución Primer Contacto

Interacciones por PAR y PAL



Tipos de interacciones



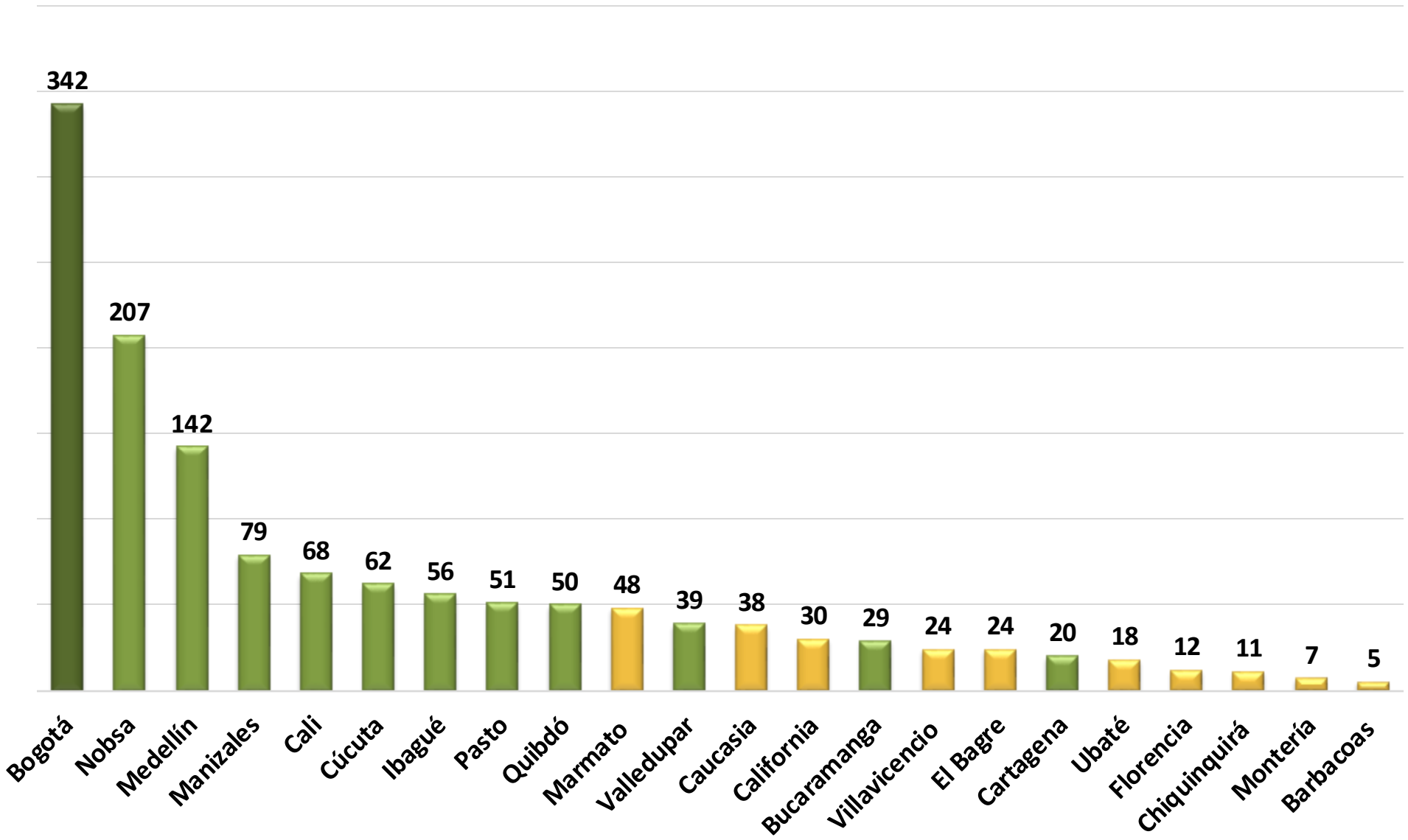
99,9%
Satisfacción de usuario

99,6%
Percepción de usuario

98,6%
Confianza

Interacciones Canal Presencial

Agencia Nacional de Minería



1145 (84%) Sede Central

PAR

217 (16%) PAL

1362

Usuarios Registrados

97,8%

Solución en primer contacto

Cifras Telefónico

593

Interacciones atendidas

81,2%

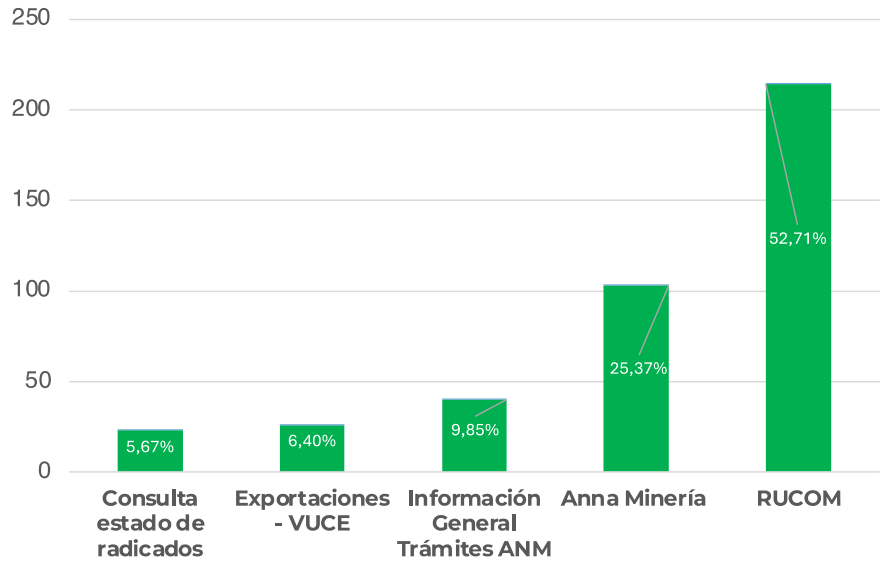
Solución Primer Contacto

90%

Llamadas

Contestadas vs entrantes

Tipos de interacciones



93,8%

Satisfacción de usuario

94,7%

Percepción de usuario

90,5%

Confianza

Satisfacción Consolidada

98,40%



Satisfacción De usuario ANM

Sumatoria de personas que califican entre 4 y 5 sobre personas totales que califican encuestas

Percepción, Satisfacción y Confianza

98,8%



Satisfacción De usuario

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

98,8%



Percepción De usuario

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

97,4%



Confianza

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

Análisis de la Satisfacción

El **98,8%** de los usuarios que calificaron la encuesta de satisfaction en el mes, escogen "muy satisfecho" a la hora de medir la experiencia.

El canal presencial tiene un 99,9 % de satisfacción de usuario. Califican 1036 personas de 1,362 es decir el 76%

El canal telefónico tiene un 93,8% de satisfacción de usuario. Califican 211 personas de 593 es decir el 35%

La medición del mes contiene una muestra de encuestas menor a lo acostumbrado, toda vez que en este mes continúa el canal telefónico en contingencia por intermitencia en el operador de telefonía.

Análisis de la Percepción

El **98,8%** de los usuarios que calificaron la encuesta de percepción en el mes, 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 un 99,6 % de percepción de usuario.
Califican 1036 personas de 1,362 es decir el 76%

El canal telefónico tiene un 94,7% de percepción de usuario.
Califican 192 personas de 593 es decir el 32%

La medición del mes contiene una muestra de encuestas menor a lo acostumbrado, toda vez que en este mes continúa el canal telefónico en contingencia por intermitencia en el operador de telefonía.

Análisis de la Confianza

El **97,4%** 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 canal presencial tiene un 98,6 % de confianza de usuario.
Califican 1036 personas de 1,362 es decir el 76%

El canal telefónico tiene un 90,5% de confianza de usuario.
Califican 180 personas de 593 es decir el 30%

La medición del mes contiene una muestra de encuestas menor a lo acostumbrado, toda vez que en este mes continúa el canal telefónico en contingencia por intermitencia en el operador de telefonía.

Entregas De valor

Mayo GAPCC

- Avances
- Desarrollos
- Mejoras

Agencia Nacional de Minería

Entregas de Valor canal Virtual

Mayo

49 funcionarios/contratistas recibieron nuestra orientación durante el mes, en temas relacionados con radicación y la gestión de comunicaciones en el Sistema de Gestión Documental.

Recibimos, analizamos y radicamos 2.883 comunicaciones que ingresaron por el correo contacto@anm.gov.co.

Realizamos desde el GAPCC el seguimiento de 5.751 comunicaciones PQRS radicadas por los diferentes canales referentes al mes de mayo.

Se definieron para la respetiva gestión a las diferentes dependencias de la Entidad un total de 2.749 comunicaciones que ingresaron por el radicador web al GAPCC.

Realizamos desde el GAPCC, capacitaciones a grupos internos de la Entidad en el correcto manejo del Sistema de Gestión Documental

Se brindó orientación al personal dentro del equipo del 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.

Realizamos desde el GAPCC, Apoyo y acompañamiento a funcionarios en materia de la gestión de comunicaciones que deben gestionar en el Sistema de Gestión Documental.

Se realizó visita al Punto de Atención Regional Nobsa, con el objetivo de brindar apoyo a los colaboradores del PAR en materia de la gestión de las comunicaciones que tienen asignadas en el Sistema. (Nube sin gestión)

Entregas de Valor canal Presencial

Mayo

El día 02 de mayo, se dio inicio a la vinculación del equipo de atención a través del BPO Grupo ASD, en donde se logró vincular a 27 de los colaboradores del canal presencial, que operan desde 23 de los Puntos de Atención a nivel nacional, logrando de esta manera unificar la contratación del equipo, en aras de fortalecer el proyecto de inversión para el año 2025.

Durante los días 6 y 7 de mayo, se asistió a reuniones con los lideres del GAPCC, en donde se efectúo revisión de las cargas de trabajo del procedimiento de atención al usuario y de evaluación de satisfacción, en aras de establecer el personal necesario en el marco de la reingeniería de la Entidad.

El día 9 de mayo, desde el canal de atención presencial se brindó apoyo para el lanzamiento de la nueva plataforma ZETA en la ciudad de Bogotá, en donde se realizó acompañamiento en la convocatoria previa y en el registro de los asistentes el día del evento.

El día 20 de mayo, el equipo de atención presencial recibió capacitación sobre la plataforma ZETA, a fin de poder afianzar la información referente a este nuevo sistema de radicación de instrumentos técnicos, con el fin de poder estar altamente calificados para resolver las posibles inquietudes de los ciudadanos.

Durante el mes de mayo los 31 colaboradores de atención al usuario, participaron activamente en la campaña en contra de la suplantación, a fin de que en cada una de las interacciones se informe a la ciudadanía, que las orientaciones y asesorías que se brindan en la Entidades son gratuitas, además que los funcionarios no se comunican para cobrar dinero por agilizar los trámites, logrando que los 1362 usuarios atendidos durante este mes tuvieran esta información en primer contacto de parte de la Entidad

Entregas de Valor canal Presencial

Mayo

El día 30 de mayo, el equipo de atención presencial, a través de sus 24 colaboradores, asistió a la capacitación entregada por parte del jurídico del Grupo de Atención, Participación Ciudadana y Comunicaciones, sobre los Riesgos de Corrupción, en donde se dio un enfoque inicial para dar a conocer el Origen de la Corrupción en Colombia, con el fin de garantizar que los colaboradores mantengan la política de cero tolerancia a la corrupción y a su vez contribuyan con las campañas anti fraudes, suplantación, entre otras que establezca la Entidad.

Durante el mes de mayo, los colaboradores de atención al usuario de los Puntos de Atención Regional, brindaron apoyo logístico al Grupo de Estudios Técnicos, para el desarrollo de las capacitaciones sobre la nueva plataforma ZETA para radicación de instrumentos técnicos, llevadas a cabo en las ciudades de Ibagué, Nobsa, Pasto, Valledupar, y Bogotá, y la convocatoria para la asistencia de los usuarios a las mismas.

Durante el mes de mayo, los colaboradores de atención al usuario de los Puntos de Atención Regional y los Puntos de Atención Local, brindaron apoyo logístico al Grupo de Regalías y Contraprestaciones Económicas, para el desarrollo de las capacitaciones sobre la nueva plataforma de trazabilidad de minerales, llevadas a cabo en las ciudades de Ibagué, Manizales, Cali, Cartagena, Valledupar y Bogotá y la convocatoria para la asistencia de los usuarios a las mismas.

El equipo de atención presencial, a través de los diferentes puntos a nivel nacional, brindó asistencia técnica y jurídica a 101 usuarios, que se encuentran interesados en acceder a las diferentes alternativas de formalización minera, con las que hoy cuenta la Entidad.

Entregas de Valor canal Presencial

Mayo

El equipo de atención de 8 de los Puntos de Atención Local y 3 Punto de Atención Regional, brindó apoyo a la radicación del correo contacto y el radicador web durante el mes de mayo, teniendo en cuenta la contingencia que se tendrá durante el periodo en que se efectúa la contratación de los colaboradores del canal virtual a través del BPO, logrando gestionar un total de 7397 comunicaciones de entrada y salida.

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.

Los días 20 y 21 de mayo, el equipo de atención Presencial de los 12 Puntos de Atención Local, se hizo participe en el Encuentro Nacional de Grupos Internos "VSCSM: Planeando el Nuevo Bienio" 4ta edición, en la ciudad de Manizales, en donde se dieron a conocer a los diferentes directivos y coordinadores de la Vicepresidencia de Seguimiento y Control, los hitos, experiencias y las necesidades de cada uno de los PAL, con el fin de fortalecer el acceso a la información y pode resolver las inquietudes de los ciudadanos que visitan estos puntos





Agencia
Nacional de Minería

Grupo de Atención, Participación Ciudadana y Comunicaciones

Informe de Servicio y Atención al Usuario

Junio 2025

Agencia Nacional de Minería

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.

Agencia
Nacional de Minería

Comunidades /usuarios

Canales De atención

Presencial
Telefónico
Virtual

Canales Junio

654
Canal Telefónico

1.154
Canal Presencial

5.353
Canal Virtual

Total interacciones 7.161

Consolidado 2025

2.374

Canal Telefónico

Enero: 542
Febrero: 142
Marzo: 223
Abril: 220
Mayo 593
Junio 654

7.327

Canal Presencial

Enero: 847
Febrero: 1.371
Marzo: 1.432
Abril: 1.161
Mayo: 1.362
Junio 1.154

36.848

Canal Virtual

Enero: 4.853
Febrero: 6.217
Marzo: 6.317
Abril: 6.711
Mayo: 7.397
Junio 5.353

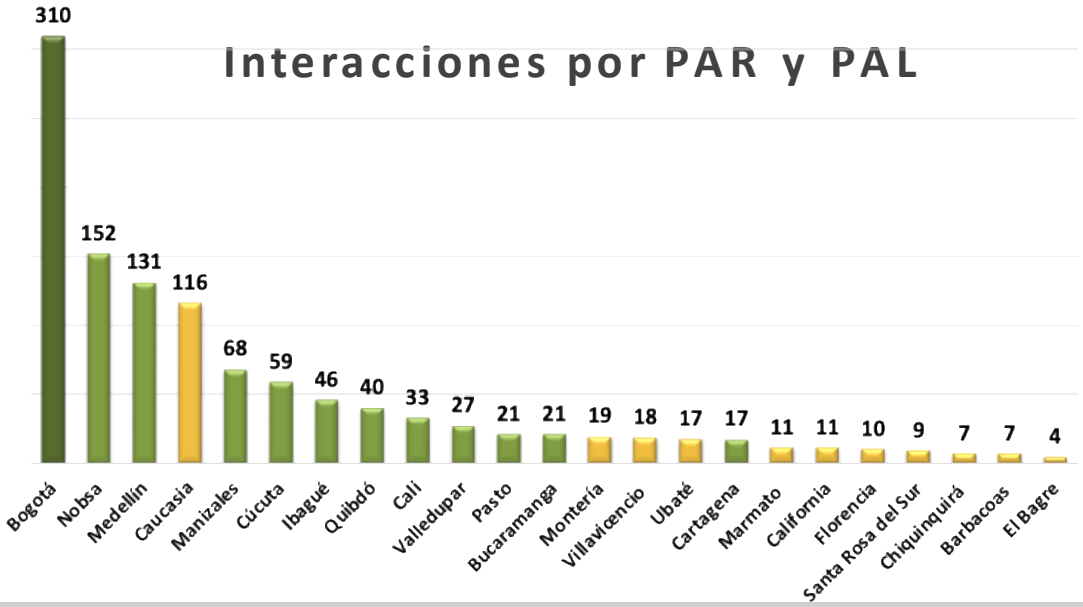
Total 46.549
interacciones

Cifras Presencial

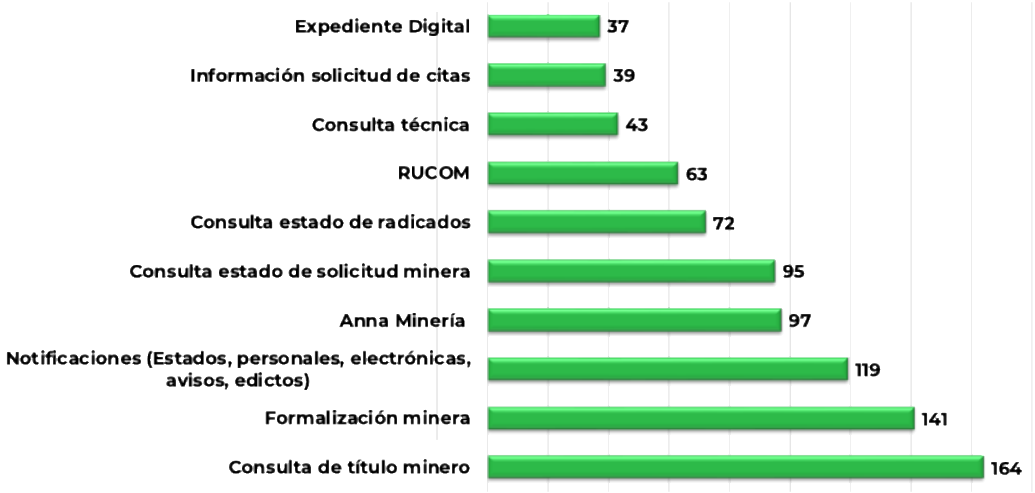
1.154
Interacciones atendidas

98,0%
Solución Primer Contacto

Interacciones por PAR y PAL



Tipos de interacciones



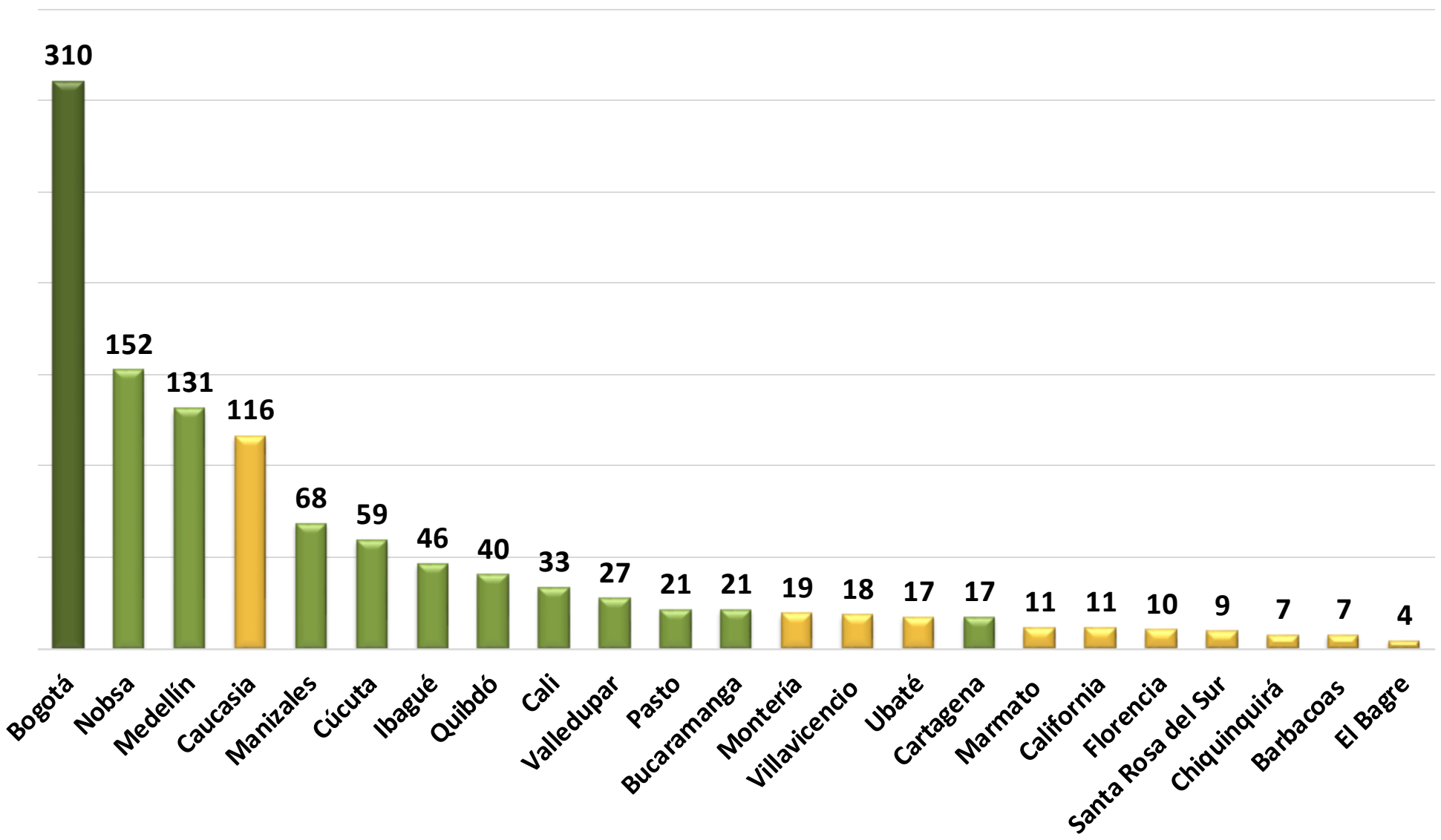
99,9%
Satisfacción de usuario

97,7%
Percepción de usuario

97,1%
Confianza

Interacciones Canal Presencial

Agencia Nacional de Minería



925 (80%) Sede Central

PAR

229 (20%) PAL

1154

Usuarios Registrados

98,0%

Solución en primer contacto

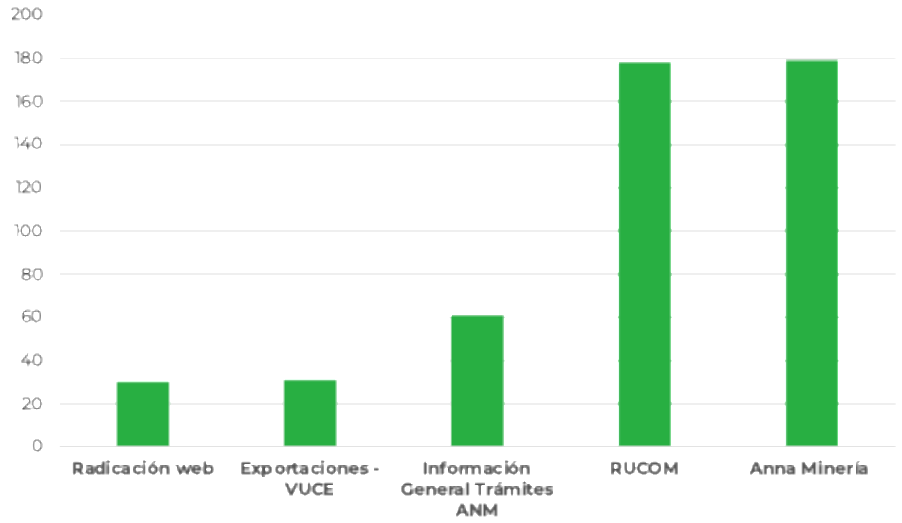
Cifras Telefónico

654
Interacciones atendidas

86%
Solución Primer Contacto

92%
Llamadas
Contestadas vs entrantes

Tipos de interacciones



95,6%
Satisfacción de usuario

93,7%
Percepción de usuario

90,0%
Confianza

Satisfacción Consolidada

97,57%



Satisfacción De usuario ANM

Sumatoria de personas que califican entre 4 y 5 sobre personas totales que califican encuestas

Percepción, Satisfacción y Confianza

98,8%



Satisfacción De usuario

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

98,2%



Percepción De usuario

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

95,6%



Confianza

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

Análisis de la Satisfacción

El **98,8%** de los usuarios que calificaron la encuesta de satisfaction en el mes, escogen "muy satisfecho" a la hora de medir la experiencia.

El canal presencial tiene un 99,7 % de satisfacción de usuario. Califican 873 personas de 1,154 es decir el 75%

El canal telefónico tiene un 95,6% de satisfacción de usuario. Califican 250 personas de 654 es decir el 38%

La medición del mes contiene una muestra en aumento

Análisis de la Percepción

El **98,2%** de los usuarios que calificaron la encuesta de percepción en el mes, 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 un 99,5 % de percepción de usuario.
Califican 873 personas de 1,154 es decir el 75%

El canal telefónico tiene un 93,7% de percepción de usuario.
Califican 240 personas de 654 es decir el 36%

La medición del mes contiene una muestra en aumento

Análisis de la Confianza

El **95,5%** 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 canal presencial tiene un 97,02 % de confianza de usuario.
Califican 873 personas de 1,154 es decir el 75%

El canal telefónico tiene un 90,00% de confianza de usuario.
Califican 230 personas de 654 es decir el 35%

La medición del mes contiene una muestra en aumento

Entregas De valor

Junio

GAPCC

- Avances
- Desarrollos
- Mejoras

Agencia Nacional de Minería

Entregas de Valor canal Virtual

Junio

62 funcionarios/contratistas recibieron nuestra orientación durante el mes, en temas relacionados con radicación y la gestión de comunicaciones en el Sistema de Gestión Documental.

Recibimos, analizamos y radicamos 1.541 comunicaciones que ingresaron por el correo contacto@anm.gov.co.

Realizamos desde el GAPCC el seguimiento de 5.270 comunicaciones PQRS radicadas por los diferentes canales referentes al mes de junio.

Se definieron para la respetiva gestión a las diferentes dependencias de la Entidad un total de 2.112 comunicaciones que ingresaron por el radicador web al GAPCC.

Realizamos desde el GAPCC, capacitaciones a grupos internos de la Entidad en el correcto manejo del Sistema de Gestión Documental

Se brindó orientación al personal dentro del equipo del 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.

Realizamos desde el GAPCC, Apoyo y acompañamiento a funcionarios en materia de la gestión de comunicaciones que deben gestionar en el Sistema de Gestión Documental.

Entregas de Valor canal Presencial

Junio

El día 05 de junio, colaboradores del canal presencial participaron en reunión preparatoria del proyecto de Estrategia de Participación Ciudadana, en el cual se brindara apoyo durante los próximos meses para el desarrollo del mismo.

El día 06 de junio, colaboradores del canal presencial participaron en reunión preparatoria del proyecto de Caracterización de Usuario, en el cual se brindara apoyo durante los próximos meses para el desarrollo del mismo.

El día 09 de junio, el canal presencial asistió a reunión sobre el expediente digital, en donde se dio a conocer el uso y el funcionamiento del mismo, así como la aplicabilidad de las consultas dependiendo del tipo de usuario que se acerca a los Puntos de Atención.

El día 10 de junio, colaboradores del canal presencial participaron en reunión preparatoria del proyecto de Lenguaje Claro, en el cual se brindara apoyo durante los próximos meses para el desarrollo del mismo.

El día 10 de junio, se entregó capacitación al equipo de atención presencial, sobre el uso y manejo del archivo de disponibilidad de canales, en el cual los colaboradores deben reportar cada una de las incidencias que presentan para el correcto funcionamiento del canal.

Durante los días 5 y 10 de junio, en los PAL Ubaté y Caucasia, se atendieron visita presencial y virtual respectivamente, dentro del proceso de levantamiento de cargas laborales que se esta llevando a cabo dentro de la Entidad, para dar a conocer la labor realizada dentro del canal de atención presencial en los Puntos de Atención Local.

El equipo de atención presencial, brindó apoyo a la radicación del correo contacto y el radicador web durante el mes de junio, logrando apoyar con la gestión de un total de 5353 comunicaciones de entrada y salida, que se gestionaron durante este mes.

Entregas de Valor canal Presencial

Junio

El día 12 de junio, colaboradores del canal presencial participaron en reunión preparatoria del proyecto de Protocolo de Atención al Usuario, en el cual se brindara apoyo durante los próximos meses para el desarrollo del mismo.

El día 12 de junio, el canal presencial asistió a capacitación sobre el programa GENESIS, brindada por parte del Grupo de Regalías y Contraprestaciones Económicas, en donde se dio a conocer los requisitos con los que deben contar los mineros de subsistencia y cual es el procedimiento para ser incluidos de la mano de la aprobación de las Alcaldías.

El día 16 de junio, se brindó capacitación al equipo de atención presencial del PAR Nobsa y PAL Chiquinquirá, sobre el uso y correcto diligenciamiento del formulario de manifestación de interés de los mineros con intensión de formalizarse, lo anterior debido a campaña que se inició en el Occidente de Boyacá por parte del Grupo Socio Ambiental para que los mineros formalicen su actividad.

El día 24 de junio, el canal presencial asistió a capacitación de Propuestas de Contrato de Concesión, Autorización Temporales y demás tramites evaluados por el Grupo de Contratación Minera, en donde se dio a conocer los requisitos de cada uno de los trámites a cargo de este grupo de trabajo.

El equipo de atención presencial, a través de los diferentes puntos a nivel nacional, brindó asistencia técnica y jurídica a 141 usuarios, que se encuentran interesados en acceder a las diferentes alternativas de formalización minera, con las que hoy cuenta la Entidad.

Durante el mes de junio los 31 colaboradores de atención al usuario, participaron activamente en la aplicación de la encuesta de caracterización de usuarios para este 2025, que para el cierre del mes llego a 1.292 encuestas aplicadas, entre todos los canales de atención.

Agencia
Nacional de Minería

Agencia
Nacional de Minería

Grupo de Atención, Participación Ciudadana y Comunicaciones

Informe de Servicio y Atención al Usuario / III Trimestre

Julio, Agosto y Septiembre 2025



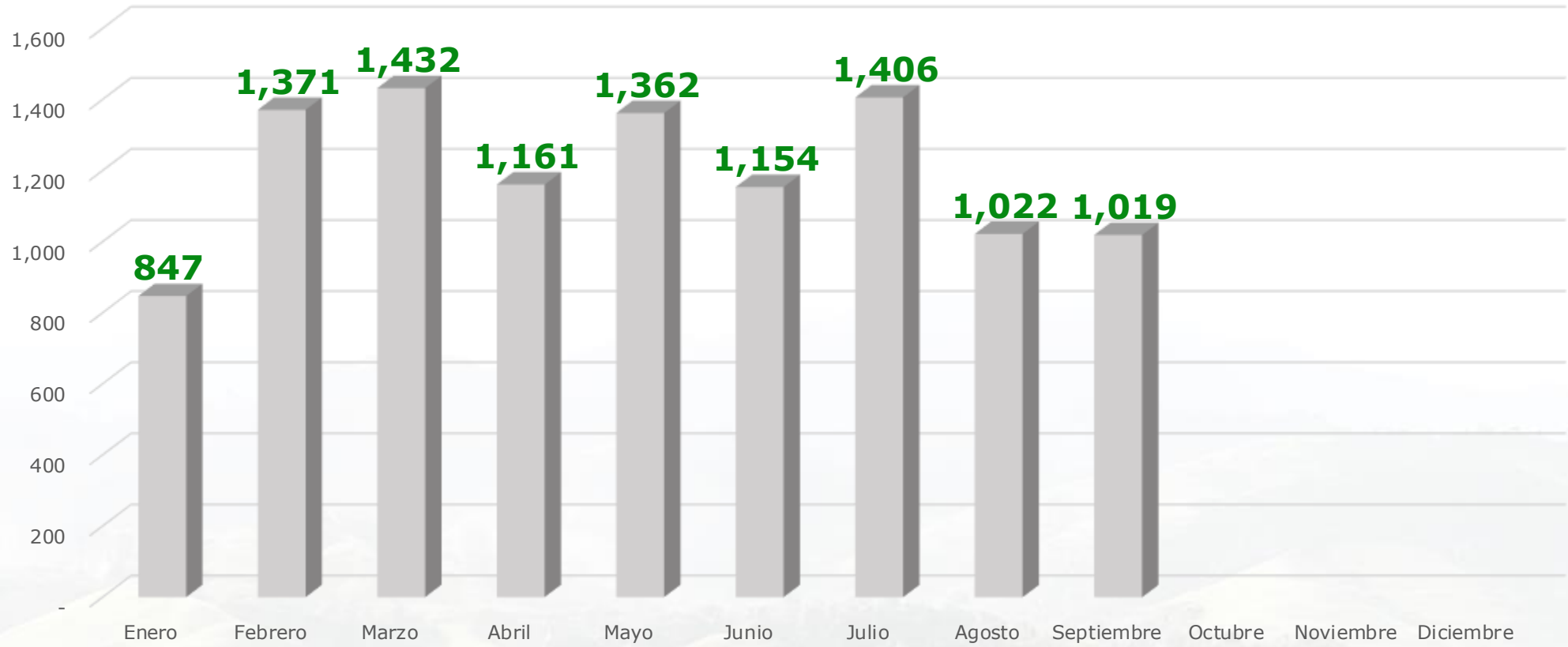
Agencia Nacional de Minería

Comunidades /usuarios

Canales de atención

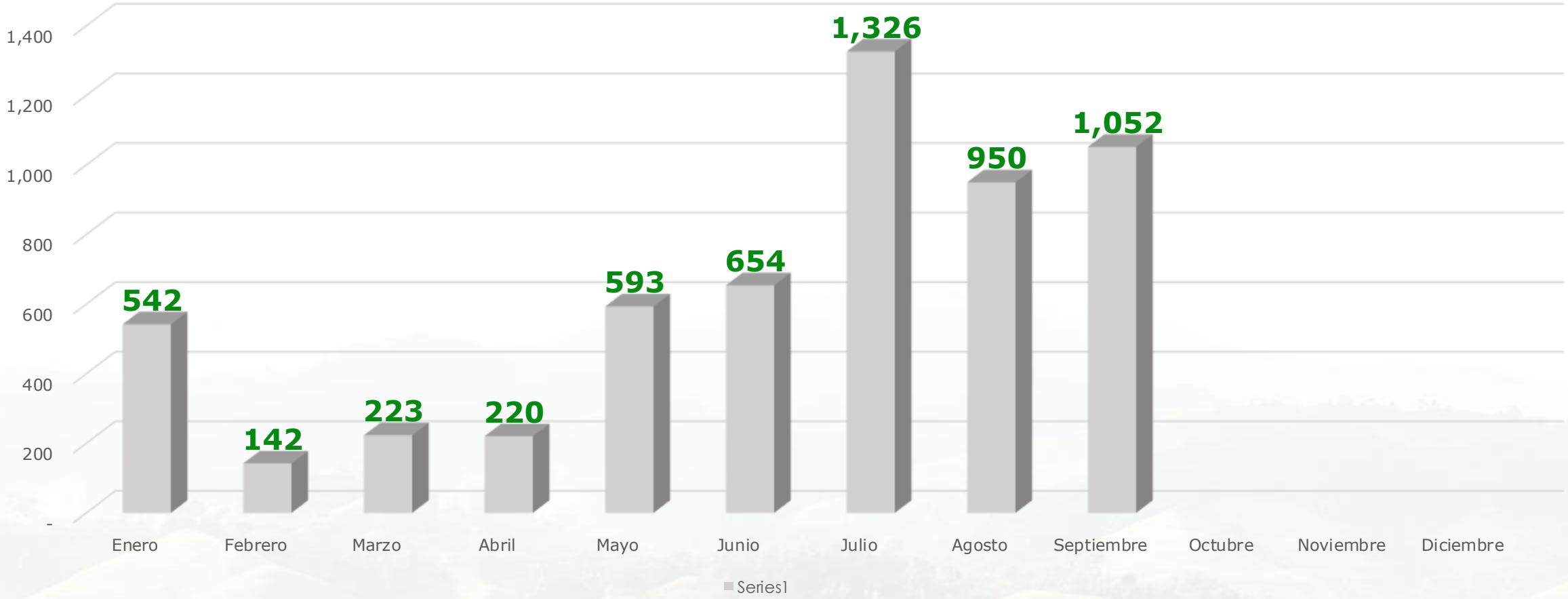
Presencial
Telefónico
Virtual

Canal Presencial



Total interacciones **10.774**

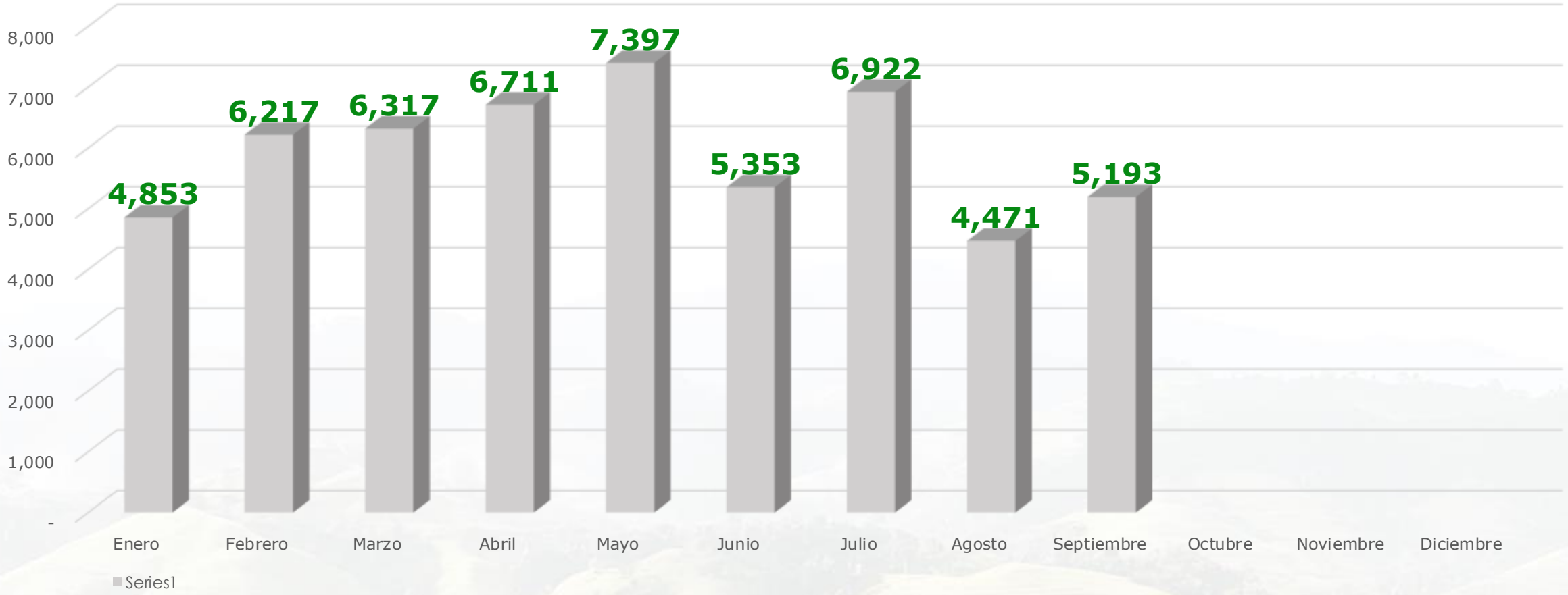
Canal Telefónico



Total interacciones **5.702**

Canal Virtual

Radicador WEB y correos: contáctenos y notificaciones judiciales



Total interacciones **53.434**

Consolidado 2025



5.702
Canal
Telefónico

Enero: 542
Febrero: 142
Marzo: 223
Abril: 220
Mayo 593
Junio 654
Julio 1.326
Agosto 950
Septiembre 1.052



10.774
Canal
Presencial

Enero: 847
Febrero: 1.371
Marzo: 1.432
Abril: 1.161
Mayo: 1.362
Junio 1.154
Julio 1.406
Agosto 1.022
Septiembre 1.019



53.434
Canal
Virtual

Enero: 4.853
Febrero: 6.217
Marzo: 6.317
Abril: 6.711
Mayo: 7.397
Junio 5.353
Julio 6.922
Agosto 4.471
Septiembre 5.193

Total 69.910
interacciones

Agencia Nacional de Minería

Satisfacción Consolidada

97,36%



Satisfacción de usuario ANM

Sumatoria de personas que califican entre 4 y 5 sobre personas totales que califican encuestas

Agencia Nacional de Minería

Satisfacción

98,17%

Satisfacción de usuario

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

Percepción

98,17%

Percepción de usuario

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

Confianza

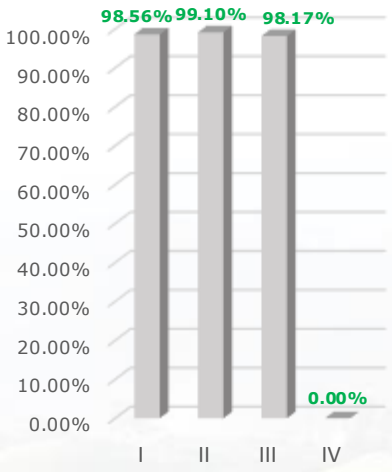
95,53%

Percepción de usuario

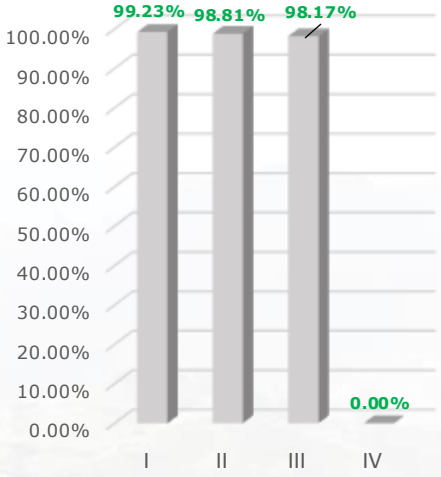
Busca identificar entre los diferentes grupos de interés el grado de confianza de los usuarios en la Entidad.

Agencia Nacional de Minería

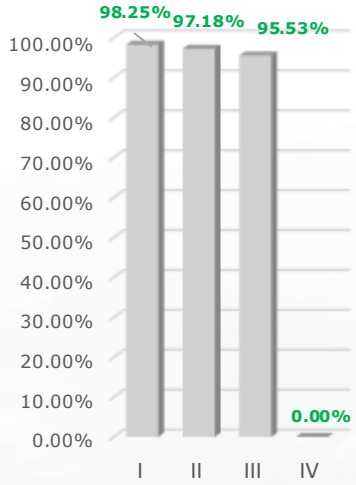
Satisfacción



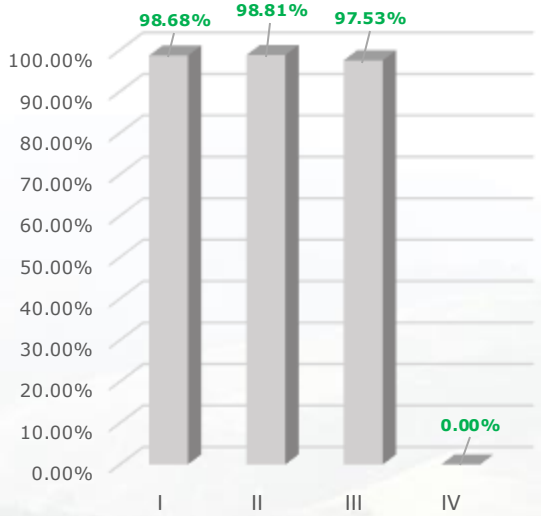
Percepción



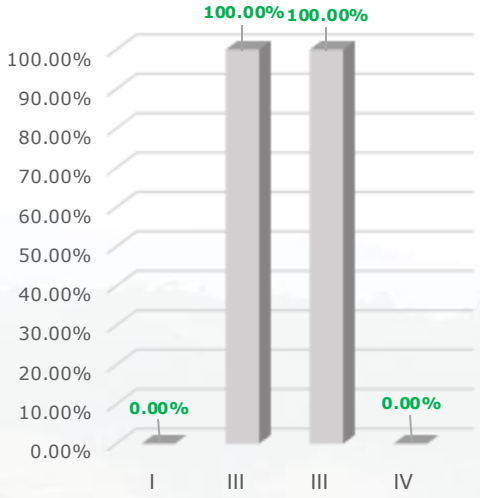
Confianza



Disponibilidad



Cobertura



Agencia Nacional de Minería

Grupo de Atención, Participación Ciudadana y Comunicaciones

Informe de Servicio y Atención al Usuario

Julio 2025

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.

Agencia Nacional de Minería

Comunidades /usuarios

Canales de atención

Presencial
Telefónico
Virtual

Canales julio



1.326

Canal Telefónico



1.406

Canal Presencial



6.922

Canal Virtual

Total interacciones 9.654

Consolidado 2025



3.700
Canal
Telefónico

Enero: 542
Febrero: 142
Marzo: 223
Abril: 220
Mayo 593
Junio 654
Julio 1.326



8.733
Canal
Presencial

Enero: 847
Febrero: 1.371
Marzo: 1.432
Abril: 1.161
Mayo: 1.362
Junio 1.154
Julio 1.406



43.770
Canal
Virtual

Enero: 4.853
Febrero: 6.217
Marzo: 6.317
Abril: 6.711
Mayo: 7.397
Junio 5.353
Julio 6.922

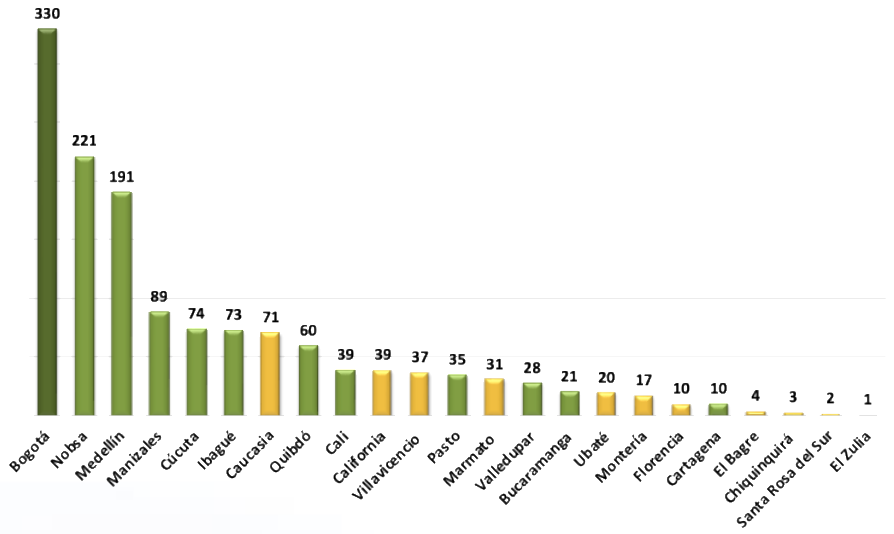
Total 56.203
interacciones

Cifras **Presencial**

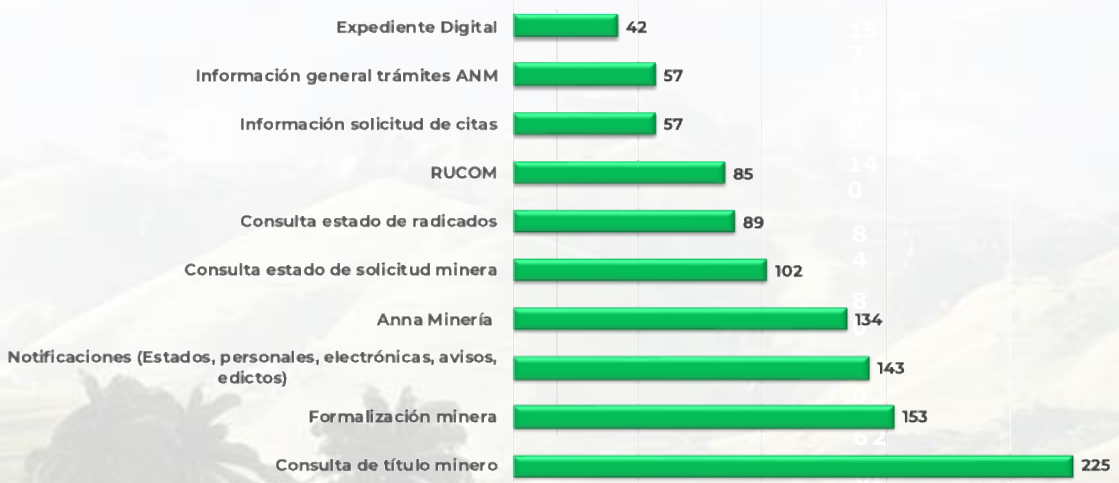
1.406
Interacciones atendidas

97,2%
Solución Primer Contacto

Interacciones por PAR y PAL



Tipos de interacciones

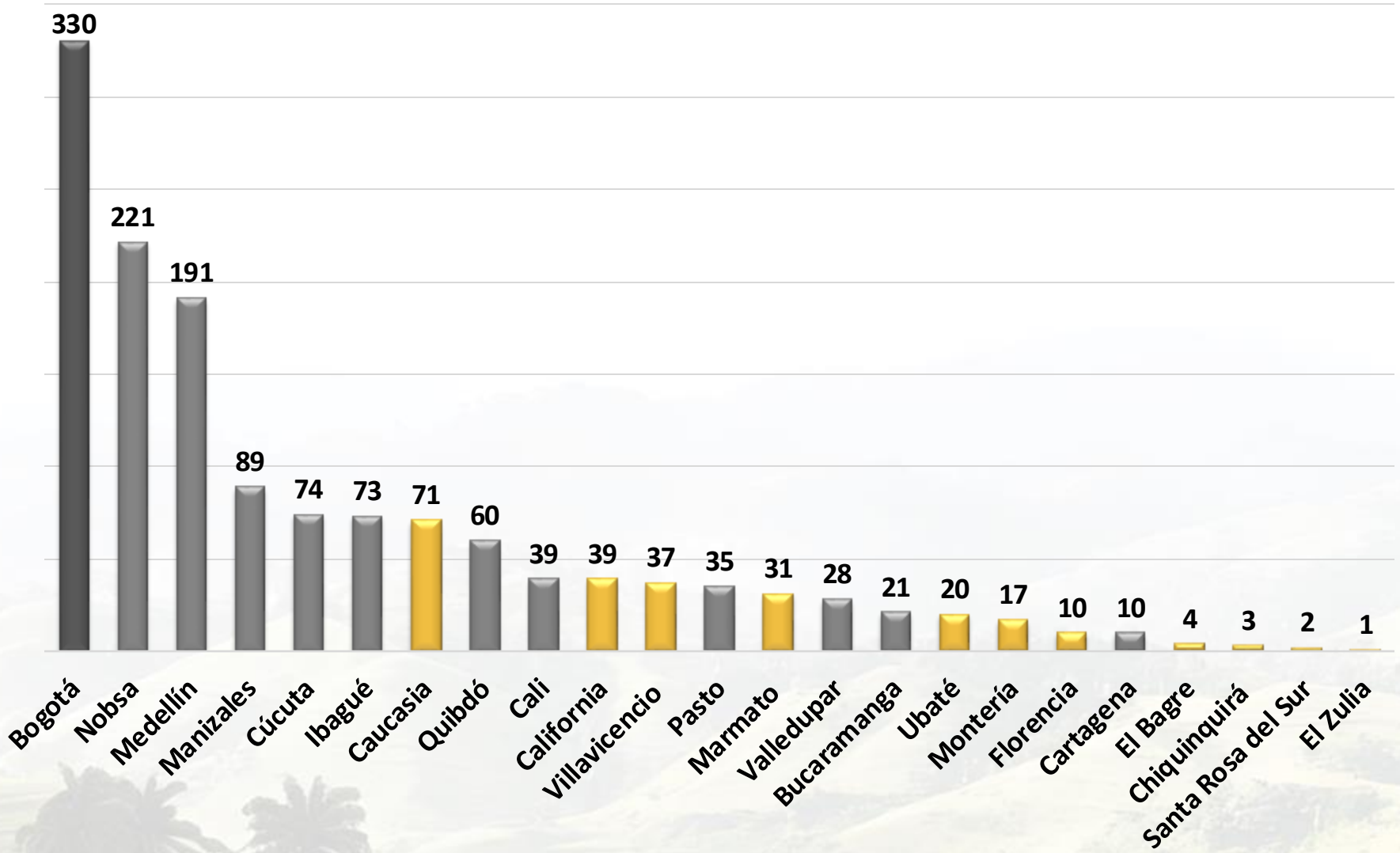


99,9%
Satisfacción de usuario

99,6%
Percepción de usuario

97,1%
Confianza

Interacciones Canal Presencial



Sede Central

1171 (83%) PAR

235 (17%) PAL

1406

Usuarios Registrados

97,2%

Solución en primer contacto

Cifras Telefónico

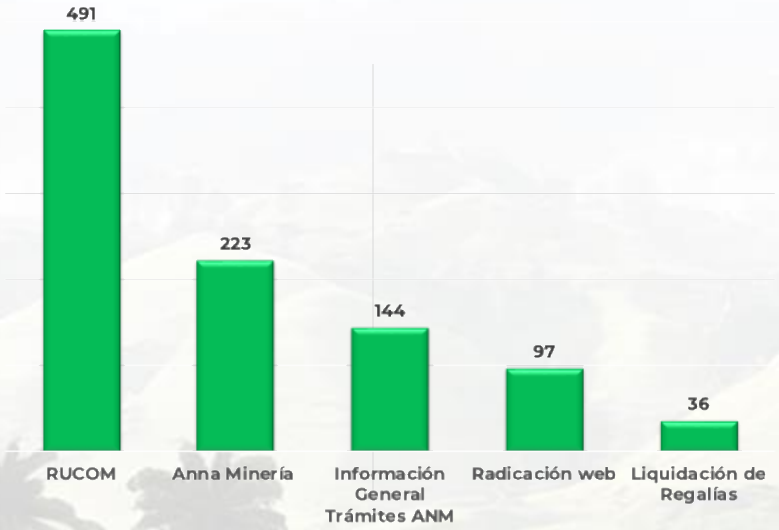
1.326
Interacciones atendidas

97%
Solución Primer Contacto

92%

Llamadas Contestadas vs entrantes

Tipos de interacciones



92,4%
Satisfacción de usuario

92,9%
Percepción de usuario

90,17%
Confianza

Agencia Nacional de Minería

Satisfacción Consolidada

97,90%



Satisfacción de usuario ANM

Sumatoria de personas que califican entre 4 y 5 sobre personas totales que califican encuestas

Agencia Nacional de Minería

Percepción, Satisfacción y Confianza

99,1%



Satisfacción de usuario

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

98,5%



Percepción de usuario

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

95,9%



Confianza

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

Análisis de la Satisfacción



El **99,1%** de los usuarios que calificaron la encuesta de satisfaction en el mes, escoge **"muy satisfecho"** a la hora de medir la experiencia.

- El canal presencial tiene un 99,9% de satisfacción de usuario. Califican 1155 personas de 1,406 es decir el 82%
- El canal telefónico tiene un 95,6% de satisfacción de usuario. Califican 250 personas de 1.326 es decir el 18%

La medición del mes contiene una muestra de interacciones en aumento

Análisis de la Percepción



El **98,5%** de los usuarios que calificaron la encuesta de percepción en el mes, 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 un 99,5% de satisfacción de usuario. Califican 1155 personas de 1,406 es decir el 82%
- El canal telefónico tiene un 93,7% de satisfacción de usuario.

Califican 240 personas de 1.326 es decir el 18% La medición del mes contiene una muestra en aumento

Análisis de la **Confianza**



El **95,9%** 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 canal presencial tiene un 97,1 % de satisfacción de usuario. Califican 1155 personas de 1,406 es decir el 82%

- El canal telefónico tiene un 90,0% de satisfacción de usuario.

  Califican 230 personas de 1.326 es decir el 17% La medición del mes contiene una muestra en aumento

Agencia Nacional de Minería

Entregas de valor

Julio
GAPCC

- Avances
- Desarrollos
- Mejoras

Entregas de valor canal telefónico

Julio

- Durante el mes de Julio, la línea telefónica logro el 92% del nivel de servicio, logrando atender efectivamente 1326 llamadas de las 1458 llamadas recibidas en el canal telefónico de la Entidad.

- En el 75% de las interacciones registradas en el canal telefónico durante el mes de julio, se brindaron asesorías respecto a los trámites y servicios del Grupo de Regalías y Contraprestaciones Económicas, en temas de RUCOM, GENESIS, VUCE, Liquidación de Regalías y Pagos en la Plataforma de Trámites en Línea, destacando el enfoque del proyecto de inversión con los profesionales de regalías y el equipo técnico de la entidad, logrando un 98% de solución en primer contacto respecto a este tipo de consultas.

- Por parte del equipo de profesionales del canal telefónico, se logro atender 1685 interacciones respecto a la gestión del correo electrónico de GENESIS y el flujo de las PQRS del Grupo de Regalías y Contraprestaciones Económicas, contribuyendo con la respuesta oportuna y de alta calidad a las peticiones de nuestra ciudadanía a través de estos canales de atención.

- Por parte del equipo de profesionales del canal telefónico, se logro atender 1685 interacciones respecto a la gestión del correo electrónico de GENESIS y el flujo de las PQRS del Grupo de Regalías y Contraprestaciones Económicas, contribuyendo con la respuesta oportuna y de alta calidad a las peticiones de nuestra ciudadanía a través de estos canales de atención.

- En el mes de julio, se brindó apoyo al Grupo de Estudios Técnicos y el Grupo de Salvamento y Seguridad Minera, con la gestión de las campañas para los capacitaciones presenciales de ZETA y Gestión de Riesgos Mineros, que se efectuaron en los municipios de Quibdó, Caucasia, Ubaté y Villavicencio, logrando un total de 334 interacciones efectivas.

- Durante el mes de julio, se inició al proceso de refuerzo de capacitación a los asesores de servicio del canal telefónico, en donde se han podido entregar temas referente al proceso de notificaciones por estado, electrónicas, personales, por aviso y los tipos de actos administrativos proferidos por la Entidad.

Entregas de valor canal virtual

Julio



- 85 funcionarios/contratistas recibieron nuestra orientación durante el mes, en temas relacionados con radicación y la gestión de comunicaciones en el Sistema de Gestión Documental.
- Recibimos, analizamos y radicamos 1.803 comunicaciones que ingresaron por el correo contacto@anm.gov.co.
- Realizamos desde el GAPCC el seguimiento de 5.440 comunicaciones PQRS radicadas por los diferentes canales referentes al mes de julio.
- Se definieron para la respetiva gestión a las diferentes dependencias de la Entidad un total de 3.010 comunicaciones que ingresaron por el radicador web al GAPCC.
- 2.109 interacciones de apoyo a la Entidad, tales como, envió de respuesta, solicitud de documentos, trazabilidad de comunicaciones, entre otros.

Entregas de valor canal presencial

Julio

- El día 01 de julio, el equipo de atención presencial, a través de sus 30 colaboradores, asistió a la capacitación entregada por parte del jurídico del Grupo de Atención, Participación Ciudadana y Comunicaciones, sobre los Riesgos de Corrupción del mes de junio, con el fin de garantizar que los colaboradores mantengan la política de cero tolerancia a la corrupción y a su vez contribuyan con las campañas anti fraudes, suplantación, entre otras que establezca la Entidad.

- El día 04 de julio, se asistió a reunión de entrega de informes del GAPCC, donde se dio a conocer las cifras y entregas de valor, a la totalidad de colaboradores del equipo de atención presencial, virtual, telefónico y apoyo transversal.

- El día 08 de julio, se asistió a capacitación de socialización del procedimiento de auditoria interna de gestión, entregada al equipo de atención del GAPCC, por parte del Grupo de Control Interno.

- El día 07 de julio, se entrego capacitación al equipo de atención presencial, para dar a conocer el nuevo formato de notificación personal aprobado por el GGDN, el cual incluye campos e información mas completos para efectuar las notificaciones personales a los usuarios que se acerquen a las oficinas de atención a nivel nacional.

- El día 16 de julio, el equipo de atención de los Puntos de Atención Local asistió a inducción de Seguridad y Salud en el Trabajo, la cual fue entregada por parte del Grupo de Talento Humano de la Entidad.

- El día 16 de julio, el equipo de atención del GAPCC participó en inducción y capacitación del nuevo portal web de la Entidad, el cual se encuentra en proceso de campaña de expectativa y será lanzado en los próximos días a los usuarios externos de la Entidad.

Entregas de valor canal presencial

Julio

- El día 17 de julio, se entregó capacitación al equipo de atención del GAPCC, de parte del Grupo de Fomento, sobre los requisitos y el procedimiento para radicar las Áreas de Reserva Especial, en virtud de lo establecido en el artículo cuarto de la Ley 2250 del 11 de julio del 2022.

- El día 31 de julio, el equipo de atención presencial, a través de sus 30 colaboradores, asistió a la capacitación entregada por parte del jurídico del Grupo de Atención, Participación Ciudadana y Comunicaciones, sobre los Riesgos de Corrupción del mes de Julio, con el fin de garantizar que los colaboradores mantengan la política de cero tolerancia a la corrupción y a su vez contribuyan con las campañas anti fraudes, suplantación, entre otras que establezca la Entidad.

- Durante el mes de julio, se efectuó calibraciones de calidad por parte del profesional del Bpo encargado del proceso, el cual tuvo un resultado del 100% en el canal presencial, destacando atenciones con altos estándares de calidad, impactando en resultados como el 99,9% de satisfacción por parte de los usuarios atendidos en el canal

- En el mes de julio, se aplico evaluación de conocimiento al equipo de atención presencial respecto a los trámites y servicios de la Entidad, logrando un resultado satisfactorio del 89,1% respecto a los 31 colaboradores del canal.

- El equipo de atención presencial, a través de los diferentes puntos a nivel nacional, brindó asistencia técnica y jurídica a 153 usuarios, que se encuentran interesados en acceder a las diferentes alternativas de formalización minera, con las que hoy cuenta la Entidad.

- Durante el mes de julio, los colaboradores del equipo de atención presencial brindaron apoyo a los proyectos de Estrategia de Participación Ciudadana, Lenguaje Claro, Caracterización de Usuarios, Monitos de Calidad de los Canales Telefónico y Virtual, Protocolo de Atención y Revisión del Procedimiento de Evaluación de Satisfacción de Usuarios, los cuales serán entregados durante la vigencia del 2025.

Agencia
Nacional de Minería

Agencia
Nacional de Minería

Grupo de Atención, Participación Ciudadana y Comunicaciones

Informe de Servicio y Atención al Usuario

Agosto 2025



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.

Agencia Nacional de Minería

Comunidades /usuarios

Canales de atención

Presencial
Telefónico
Virtual

Canales agosto



950

Canal Telefónico



1.022

Canal Presencial



4.471

Canal Virtual

Total interacciones 6.443

Consolidado 2025



4.650
Canal
Telefónico

Enero: 542
Febrero: 142
Marzo: 223
Abril: 220
Mayo 593
Junio 654
Julio 1.326
Agosto 950



9.755
Canal
Presencial

Enero: 847
Febrero: 1.371
Marzo: 1.432
Abril: 1.161
Mayo: 1.362
Junio 1.154
Julio 1.406
Agosto 1.022



48.241
Canal
Virtual

Enero: 4.853
Febrero: 6.217
Marzo: 6.317
Abril: 6.711
Mayo: 7.397
Junio 5.353
Julio 6.922
Agosto 4.471

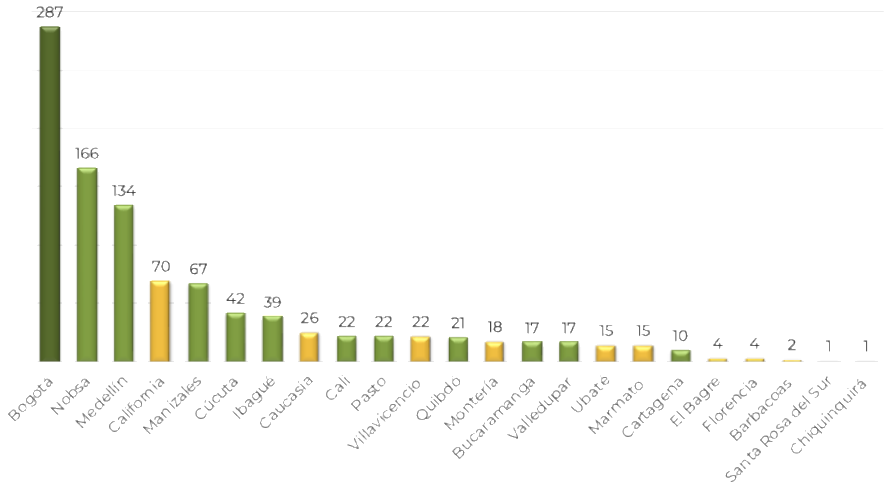
Total 62.646
interacciones

Cifras Presencial

1.022
Interacciones atendidas

97,5%
Solución Primer Contacto

Interacciones por PAR y PAL



Tipos de interacciones

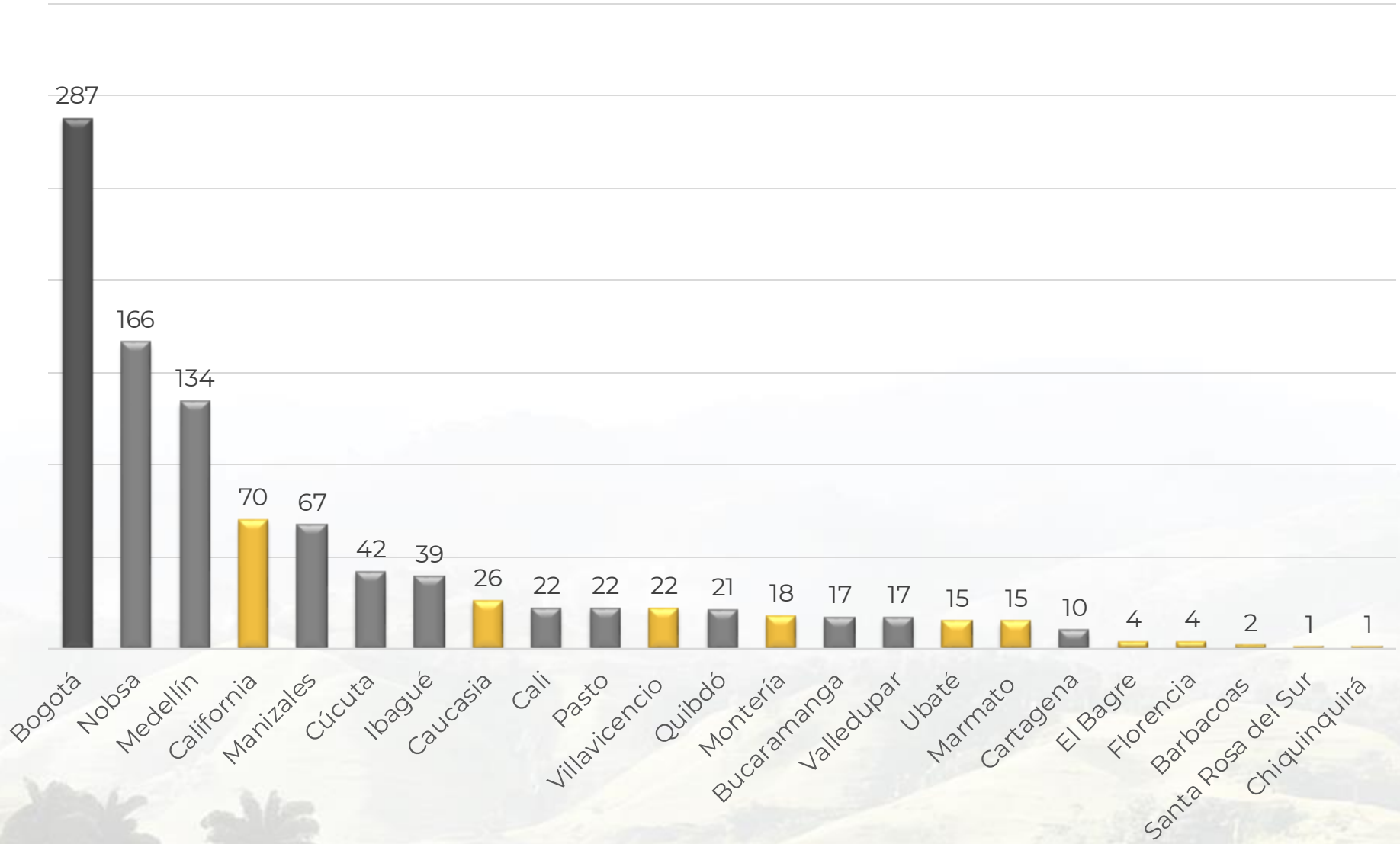


99,9%
Satisfacción de usuario

99,9%
Percepción de usuario

98,1%
Confianza

Interacciones Canal **Presencial**



Sede Central

844 (83%) **PAR**

178 (17%) **PAL**

1022

Usuarios Registrados

97,5%

Solución en primer contacto

Cifras Telefónico

950
Interacciones atendidas

97%
Solución Primer Contacto

93%

Llamadas Contestadas vs entrantes

Tipos de interacciones



93,9%
Satisfacción de usuario

95,3%
Percepción de usuario

91,6%
Confianza

Agencia Nacional de Minería

Satisfacción Consolidada

97,49%



Satisfacción de usuario ANM

Sumatoria de personas que califican entre 4 y 5 sobre personas totales que califican encuestas

Agencia Nacional de Minería

Percepción, Satisfacción y Confianza

97,7%



Satisfacción de usuario

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

98,4%



Percepción de usuario

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

96,2%



Confianza

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

Análisis de la Satisfacción



El **97,7%** de los usuarios que calificaron la encuesta de satisfacción en el mes, escogen **"muy satisfecho"** a la hora de medir la experiencia.

- El canal presencial tiene un 99,8 % de satisfacción de usuario. Califican 807 personas de 1,022 es decir el 78%
- El canal telefónico tiene un 93,3% de satisfacción de usuario. Califican 391 personas de 950 es decir el 41%

La medición del mes contiene una muestra de interacciones en aumento

Análisis de la **Percepción**



El **98,4%** de los usuarios que calificaron la encuesta de percepción en el mes, 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 un 99,8 % de percepción de usuario. Califican 807 personas de 1,022 es decir el 78%
- El canal telefónico tiene un 95,3% de percepción de usuario. Califican 362 personas de 950 es decir el 38%

La medición del mes contiene una muestra en aumento

Análisis de la Confianza



El **96,2%** 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 canal presencial tiene un 98,1 % de satisfacción de usuario. Califican 807 personas de 1,022 es decir el 78%
- El canal telefónico tiene un 91,5% de satisfacción de usuario. Califican 332 personas de 950 es decir el 34%

La medición del mes contiene una muestra en aumento

Agencia Nacional de Minería

Entregas de valor

Agosto
GAPCC

- Avances
- Desarrollos
- Mejoras

Entregas de valor canal telefónico

Agosto

- En el mes de Agosto, se brindó apoyo al Grupo de Salvamento y Seguridad Minera, con la gestión de las campañas para los capacitaciones presenciales de ZETA y Gestión de Riesgos Mineros, que se efectuaron en los municipios de Quibdó, Villavicencio, y Pasto, logrando un total de 150 interacciones efectivas que confirmaron asistencia a los eventos.

- El 21 de agosto, salió a producción el nuevo canal de atención a través de WhatsApp, en el cual 27 usuarios solicitaron el paso asesor y 166 usuarios interactuaron con el BOT, así mismo la efectividad de los chats fue de un 63% y la consulta más frecuente fue sobre ANNA minería.

- Durante el mes de agosto, se dio continuidad al proceso de refuerzo de capacitación a los asesores de servicio del canal telefónico, en donde se han podido entregar temas referente al proceso de notificaciones por estado, electrónicas, personales, por aviso y los tipos de actos administrativos proferidos por la Entidad.

- Para el mes de agosto, la calidad de las monitoreos realizados a las llamadas de entrada y salida del canal de atención telefónico logró un 99% en su nota final, destacando altos estándares y contribuyendo con el resultado del 93,9%, de satisfacción en los usuarios.

- Durante el mes de agosto, la línea telefónica logro el 93% del nivel de servicio, logrando atender efectivamente 950 llamadas de las 1022 llamadas recibidas en el canal telefónico de la Entidad.

- En el 74% de las interacciones registradas en el canal telefónico durante el mes de agosto, se brindaron asesorías respecto a los trámites y servicios del Grupo de Regalías y Contraprestaciones Económicas, en temas de RUCOM, GENESIS, VUCE, Liquidación de Regalías y Pagos en la Plataforma de Trámites en Línea, destacando el enfoque del proyecto de inversión con los profesionales de regalías y el equipo técnico de la entidad, logrando un 97% de solución en primer contacto respecto a este tipo de consultas.

- Por parte del equipo de profesionales del canal telefónico, se logro atender 1685 interacciones respecto a la gestión del correo electrónico de GENESIS y el flujo de las PQRS del Grupo de Regalías y Contraprestaciones Económicas, contribuyendo con la respuesta oportuna y de alta calidad a las peticiones de nuestra ciudadanía a través de estos canales de atención.

Entregas de valor canal virtual

agosto

- **71 funcionarios/contratistas** recibieron nuestra orientación durante el mes, en temas relacionados con radicación y la gestión de comunicaciones en el Sistema de Gestión Documental.
- Recibimos, analizamos y radicamos **1.277 comunicaciones** que ingresaron por el correo contacto@anm.gov.co.
- Realizamos desde el GAPCC el seguimiento de 3.946 comunicaciones PQRS radicadas por los diferentes canales referentes al mes de agosto.
- Se definieron para la respetiva gestión a las diferentes dependencias de la Entidad un total de 1.443 comunicaciones que ingresaron por el radicador web al GAPCC.
- **1.751 interacciones** de apoyo a la Entidad, tales como, envió de respuesta, solicitud de documentos, trazabilidad de comunicaciones, entre otros.
- Realizamos desde el GAPCC, capacitaciones a grupos internos de la Entidad en el correcto manejo del Sistema de Gestión Documental
- Se brindó orientación al personal dentro del equipo del 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.
- Realizamos desde el GAPCC, Apoyo y acompañamiento a funcionarios en materia de la gestión de comunicaciones que deben gestionar en el Sistema de Gestión Documental.
- Revisión y empalme del requerimiento de seguimiento a PQRS junto con la Oficina de Tecnología e Información, se remitió la documentación requerida para iniciar con la consolidación de BDs por parte de la OTI.

Entregas de valor canal presencial

Agosto

- Durante el mes de agosto, se efectuó calibraciones de calidad por parte del profesional del Bpo encargado del proceso, el cual tuvo un resultado del 100% en el canal presencial, destacando atenciones con altos estándares de calidad, impactando en resultados como el 99,9% de satisfacción por parte de los usuarios atendidos en el canal.

- El equipo de atención presencial, a través de los diferentes puntos a nivel nacional, brindó asistencia técnica y jurídica a 115 usuarios, que se encuentran interesados en acceder a las diferentes alternativas de formalización minera, con las que hoy cuenta la Entidad.

- Durante el mes de agosto, los colaboradores del equipo de atención presencial brindaron apoyo a los proyectos de Estrategia de Participación Ciudadana, Lenguaje Claro, Caracterización de Usuarios, Monitos de Calidad de los Canales Telefónico y Virtual, Protocolo de Atención, Revisión del Procedimiento de Evaluación de Satisfacción de Usuarios y Diagnóstico de Atención Incluyente los cuales serán entregados durante la vigencia del 2025.

- El día 31 de julio, el equipo de atención presencial, a través de sus 30 colaboradores, asistió a la capacitación entregada por parte del jurídico del Grupo de Atención, Participación Ciudadana y Comunicaciones, sobre los Riesgos de Corrupción del mes de junio, con el fin de garantizar que los colaboradores mantengan la política de cero tolerancia a la corrupción y a su vez contribuyan con las campañas anti fraudes, suplantación, entre otras que establezca la Entidad.

- El día 01 de agosto, los colaboradores de los 24 puntos de atención, asistieron a capacitación sobre la plataforma de control a la producción, en aras de afianzar sus conocimientos para brindar asesorías a los usuarios respecto al manejo de esta herramienta dentro del proceso de fiscalización de los títulos.

- El día 06 de agosto, el equipo de atención asistió a reunión de intercambio de experiencias con la Autoridad de Licencias Ambientales ANLA, para conocer los procesos de atención a la ciudadanía.

- El día 28 de agosto, el equipo de atención del PAR Medellín y los PAL Caucasia y El Bagre, entregaron cifras y entregas de valor del mes de agosto de Antioquia, donde se destacaron las interacciones registradas y los hitos respecto a la atención a la ciudadanía en este departamento.

Agencia
Nacional de Minería

Agencia
Nacional de Minería

Grupo de Atención, Participación Ciudadana y Comunicaciones

Informe de Servicio y Atención al Usuario

Septiembre 2025



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.

Agencia Nacional de Minería

Comunidades /usuarios

Canales de atención

Presencial
Telefónico
Virtual

Canales agosto



1.052

Canal Telefónico



1.019

Canal Presencial



5.193

Canal Virtual

Total interacciones 7.264

Consolidado 2025



5.702
Canal
Telefónico

Enero: 542
Febrero: 142
Marzo: 223
Abril: 220
Mayo 593
Junio 654
Julio 1.326
Agosto 950
Septiembre 1.052



10.774
Canal
Presencial

Enero: 847
Febrero: 1.371
Marzo: 1.432
Abril: 1.161
Mayo: 1.362
Junio 1.154
Julio 1.406
Agosto 1.022
Septiembre 1.019



53.434
Canal
Virtual

Enero: 4.853
Febrero: 6.217
Marzo: 6.317
Abril: 6.711
Mayo: 7.397
Junio 5.353
Julio 6.922
Agosto 4.471
Septiembre 5.193

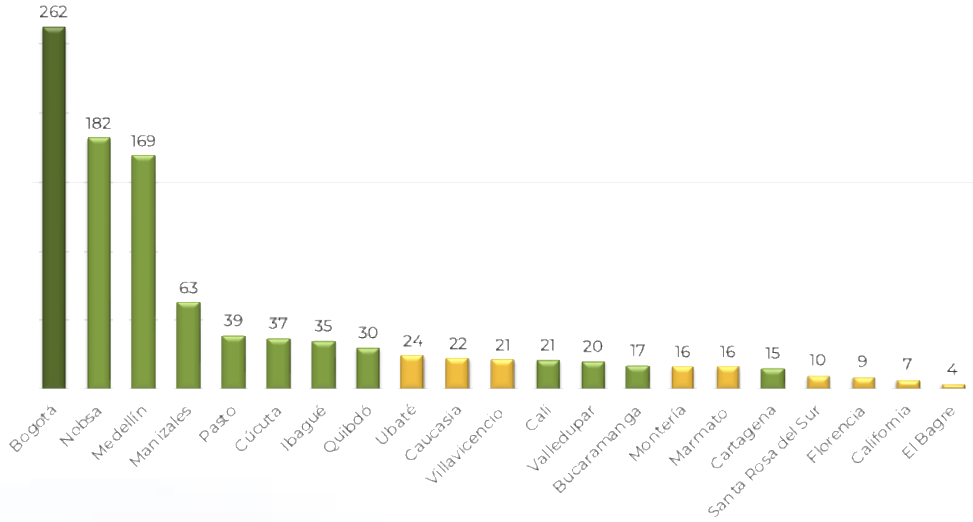
Total 69.910
interacciones

Cifras **Presencial**

1.019
Interacciones atendidas

97,8%
Solución Primer Contacto

Interacciones por PAR y PAL



Tipos de interacciones

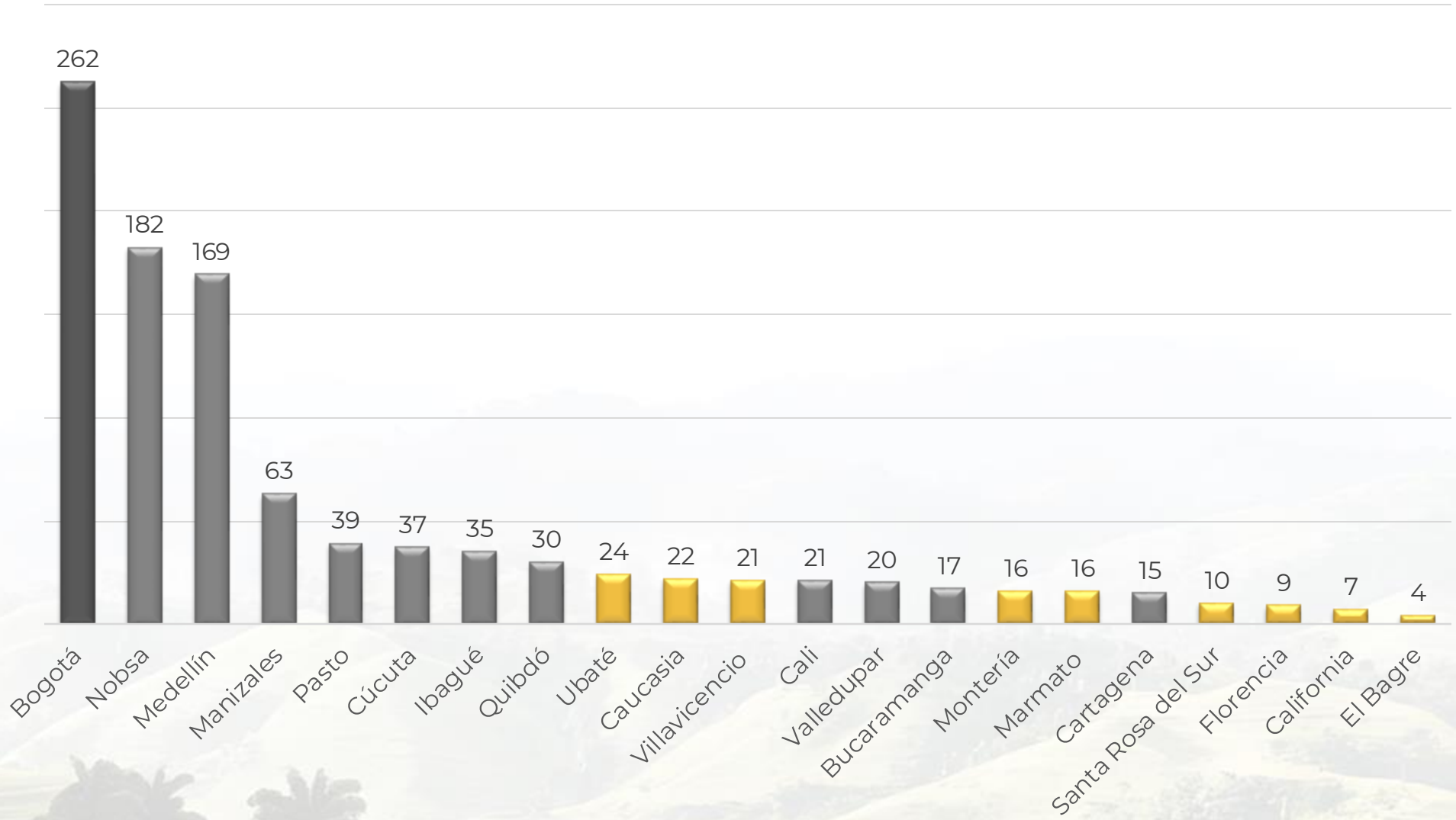


99,9%
Satisfacción de usuario

99,2%
Percepción de usuario

96,7%
Confianza

Interacciones Canal **Presencial**



Sede Central

890 (87%) **PAR**

129 (13%) **PAL**

1019

Usuarios Registrados

97,8%

Solución en primer contacto

Cifras Telefónico

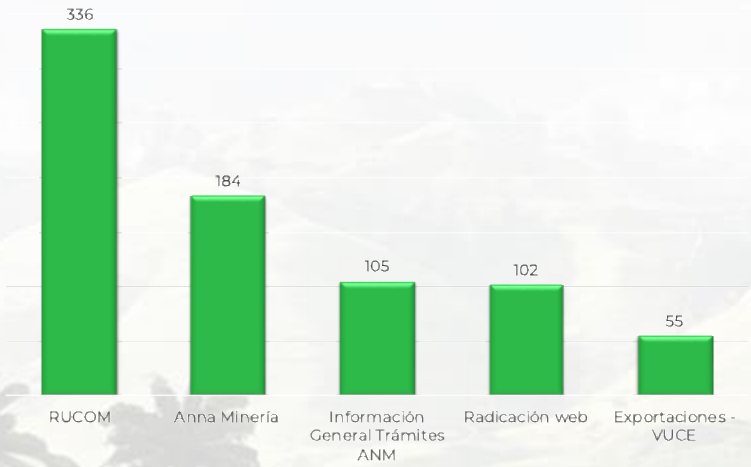
1.052
Interacciones atendidas

97%
Solución Primer Contacto

94%

Llamadas Contestadas vs entrantes

Tipos de interacciones



93,8%
Satisfacción de usuario

95,1%
Percepción de usuario

90,5%
Confianza

Agencia Nacional de Minería

Satisfacción Consolidada

96,69%



Satisfacción de usuario ANM

Sumatoria de personas que califican entre 4 y 5 sobre personas totales que califican encuestas

Agencia Nacional de Minería

Percepción, Satisfacción y Confianza

97,7%



Satisfacción de usuario

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

97,6%



Percepción de usuario

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

94,5%



Confianza

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

Análisis de la Satisfacción



El **97,7%** de los usuarios que calificaron la encuesta de satisfacción en el mes, escogen “muy satisfecho” a la hora de medir la experiencia.

- El canal presencial tiene un 99,2 % de satisfacción de usuario. Califican 790 personas de 1,019 es decir el 77%

- El canal telefónico tiene un 93,8% de satisfacción de usuario. Califican 455 personas de 1,052 es decir el 43%

Análisis de la **confianza**



El **94,5%** 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 canal presencial tiene un 96,7 % de satisfacción de usuario. Califican 790 personas de 1,019 es decir el 77%
- El canal telefónico tiene un 90,5% de satisfacción de usuario. Califican 411 personas de 1,052 es decir el 39%

La medición del mes contiene una muestra en aumento

Análisis de la percepción



El **97,7%** de los usuarios que calificaron la encuesta de percepción en el mes, 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 un 99,2% de percepción de usuario. Califican 784 personas de 1,019 es decir el 76%
- El canal telefónico tiene un 95,0% de percepción de usuario. Califican 425 personas de 1,052 es decir el 40%

La medición del mes contiene una muestra en aumento

Mejoras en tramites y servicios



- **Septiembre 2025.**
- Durante septiembre se continuó con la estrategia de fortalecimiento de la atención en todos los canales, con especial énfasis en el canal telefónico y en la participación de los usuarios en las encuestas de satisfacción.
- Por lo cual se realizaron las siguientes actividades:

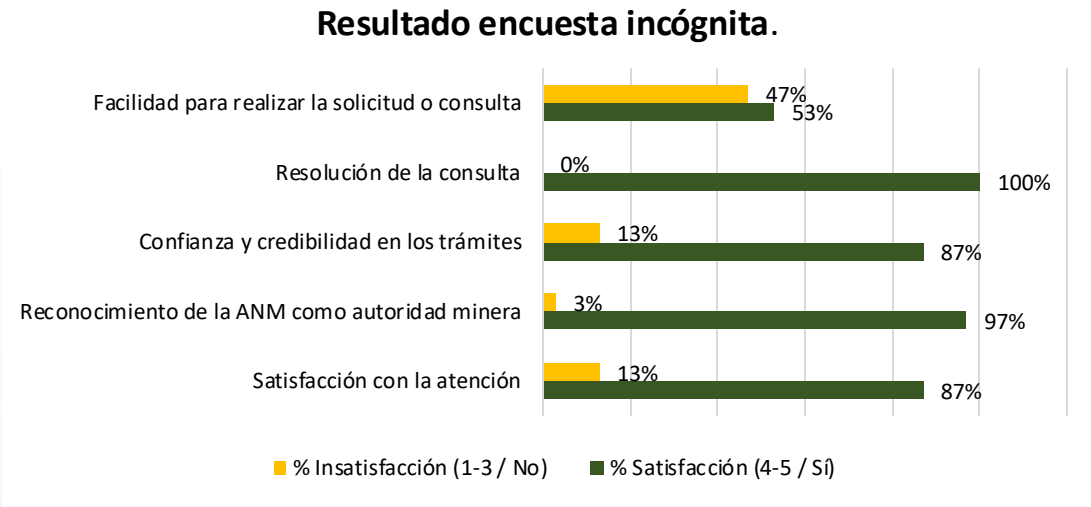
❖ Capacitación VUCE 17 de septiembre

❖ Capacitación en habilidades blandas 19 de septiembre.

- **Estrategia de mensajes de texto.**
- Se enviaron 1.907 mensajes de texto a los usuarios frecuentes del canal telefónico, recordando e invitando a participar en la encuesta de satisfacción, incentivando que respondieran en el momento de recibir el mensaje. Esta acción permitió aumentar la participación y obtener retroalimentación más representativa.

Encuesta incógnita a usuarios

Se aplicó una encuesta incógnita a 15 usuarios para evaluar de manera directa la atención y percepción sobre los canales de la ANM. Los resultados consolidados por porcentaje son los siguientes:



La encuesta incógnita confirmó altos niveles de satisfacción, reconocimiento y confianza, identificando la facilidad de uso de los canales como principal área de mejora.

Agencia Nacional de Minería

Entregas de valor

Septiembre
GAPCC

- Avances
- Desarrollos
- Mejoras

Entregas de valor canal Telefónico

Septiembre

- Durante el mes de septiembre el canal de atención de WhatsApp, registro 100 usuarios que solicitaron el paso asesor y 400 usuarios interactuaron con el BOT, así mismo la efectividad de los chats fue de un 73% y la consulta más frecuente fue sobre ANNA minería.

- El 01 de septiembre, salió producción el canal de video atención, para el cual se registro un total de 76 agendamientos, de los cuales se tuvo contacto efectivo de 58 usuarios, logrando una efectividad del 76%; los principales temas de consulta se relacionaron a la plataforma Anna Minería y el Estado de Títulos mineros. La ciudadanía durante este mes, registro una satisfacción respecto a este nuevo canal del 92,6%, reflejando así la gran acogida por parte de los grupos de interés.

- Durante el mes de septiembre, se dio continuidad al proceso de refuerzo de capacitación a los asesores de servicio del canal telefónico, en donde se han podido entregar temas referente a Propuestas de Contrato de Concesión, VUCE y Ortografía y Gramática.

- Durante el mes de septiembre, la línea telefónica logro el 94% del nivel de servicio, logrando atender efectivamente 1052 llamadas de las 1114 llamadas recibidas en el canal telefónico de la Entidad.

- En el 79% de las interacciones registradas en el canal telefónico durante el mes de septiembre, se brindaron asesorías respecto a los trámites y servicios del Grupo de Regalías y Contraprestaciones Económicas, en temas de RUCOM, GENESIS, VUCE, Liquidación de Regalías y Pagos en la Plataforma de Trámites en Línea, destacando el enfoque del proyecto de inversión con los profesionales de regalías y el equipo técnico de la entidad, logrando un 98% de solución en primer contacto respecto a este tipo de consultas.

- Por parte del equipo de profesionales del canal telefónico, se logro atender 1667 interacciones respecto a la gestión del correo electrónico de RUCOM, GENESIS y el flujo de las PQRS del Grupo de Regalías y Contraprestaciones Económicas, contribuyendo con la respuesta oportuna y de alta calidad a las peticiones de nuestra ciudadanía a través de estos canales de atención.

Entregas de valor canal virtual

Agencia Nacional de Minería

Septiembre

- 88 funcionarios/contratistas recibieron nuestra orientación durante el mes, en temas relacionados con radicación y la gestión de comunicaciones en el Sistema de Gestión Documental.
- Recibimos, analizamos y radicamos 1.583 comunicaciones que ingresaron por el correo contacto@anm.gov.co.
- Realizamos desde el GAPCC el seguimiento de 4.509 comunicaciones PQRS radicadas por los diferentes canales referentes al mes de septiembre
- Se definieron para la respetiva gestión a las diferentes dependencias de la Entidad un total de 1.627 comunicaciones que ingresaron por el radicador web al GAPCC.
- 1.983 interacciones de apoyo a la Entidad, tales como, envió de respuesta, solicitud de documentos, trazabilidad de comunicaciones, entre otros.
- Realizamos desde el GAPCC, capacitaciones a grupos internos de la Entidad en el correcto manejo del Sistema de Gestión Documental
- Se realizó mesa de trabajo, capacitación y ejercicios prácticos utilizando el Sistema de Gestión Documental, con el objetivo de brindar apoyo a los colaboración del Punto de Atención Regional Nobsa en materia de la gestión de las comunicaciones que tienen asignadas en el Sistema.
- Se brindó orientación al personal dentro del equipo del 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.
- Realizamos desde el GAPCC, Apoyo y acompañamiento a funcionarios en materia de la gestión de comunicaciones que deben gestionar en el Sistema de Gestión Documental.
- Revisión y empalme del requerimiento de seguimiento a PQRS junto con la Oficina de Tecnología e Información, se remitió la documentación requerida para iniciar con la consolidación de BDs por parte de la OTI.

Entregas de valor

Septiembre





Entregas de valor canal presencial

Septiembre

- El día 01 de septiembre, los colaboradores de los 24 puntos de atención, asistieron a capacitación sobre el desafío de riesgos de corrupción.
- El día 09 de septiembre, el equipo de atención asistió a reunión de intercambio de experiencias con la Superintendencia de Industria y Comercio, para conocer los procesos de atención a la ciudadanía.
- El día 26 de septiembre, se desarrollo la jornada de hablemos de ZETA, en las instalaciones del PAR Nobsa, en donde en esta jornada de participación ciudadana se brindó capacitación a 20 usuarios, respecto a la nueva plataforma de radicación de instrumentos técnicos.
- El día 29 de septiembre, el equipo de atención del PAR Medellín y los PAL Caucasia y El Bagre, entregaron cifras y entregas de valor del mes de agosto de Antioquia, donde se destacaron las interacciones registradas y los hitos respecto a la atención a la ciudadanía en este departamento.
- El día 30 de septiembre, el equipo de atención presencial, a través de sus 30 colaboradores, asistió a la capacitación entregada por parte del jurídico del Grupo de Atención, Participación Ciudadana y Comunicaciones, sobre los Riesgos de Corrupción del mes de junio, con el fin de garantizar que los colaboradores mantengan la política de cero tolerancia a la corrupción y a su vez contribuyan con las campañas anti fraudes, suplantación, entre otras que establezca la Entidad.
- Durante el mes de septiembre, el equipo de atención brindó asistencia a los ciudadanos en relación al funcionamiento del nuevo portal web de la Entidad, que inició su entrada en operación a partir de este mes
- Durante el mes de septiembre, se efectuó calibraciones de calidad por parte del profesional del BPO encargado del proceso, el cual tuvo un resultado del 99% en el canal presencial, destacando atenciones con altos estándares de calidad, impactando en resultados como el 99,9% de satisfacción por parte de los usuarios atendidos en el canal.

Entregas de valor canal presencial

Septiembre



- El equipo de atención presencial, a través de los diferentes puntos a nivel nacional, brindó asistencia técnica y jurídica a 61 usuarios, que se encuentran interesados en acceder a las diferentes alternativas de formalización minera, con las que hoy cuenta la Entidad.

- Durante el mes de septiembre, los colaboradores del equipo de atención presencial brindaron apoyo a los proyectos de Estrategia de Participación Ciudadana, Lenguaje Claro, Caracterización de Usuarios, Monitos de Calidad de los Canales Telefónico y Virtual, Protocolo de Atención, Revisión del Procedimiento de Evaluación de Satisfacción de Usuarios y Diagnóstico de Atención Incluyente los cuales serán entregados durante la vigencia del 2025.

- 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.

Agencia
Nacional de Minería

Gracias

Agencia
Nacional de Minería



Agencia
Nacional de Minería

Grupo de Atención, Participación Ciudadana y Comunicaciones

Informe de Servicio y Atención al Usuario / IV Trimestre

Octubre, Noviembre y Diciembre 2025



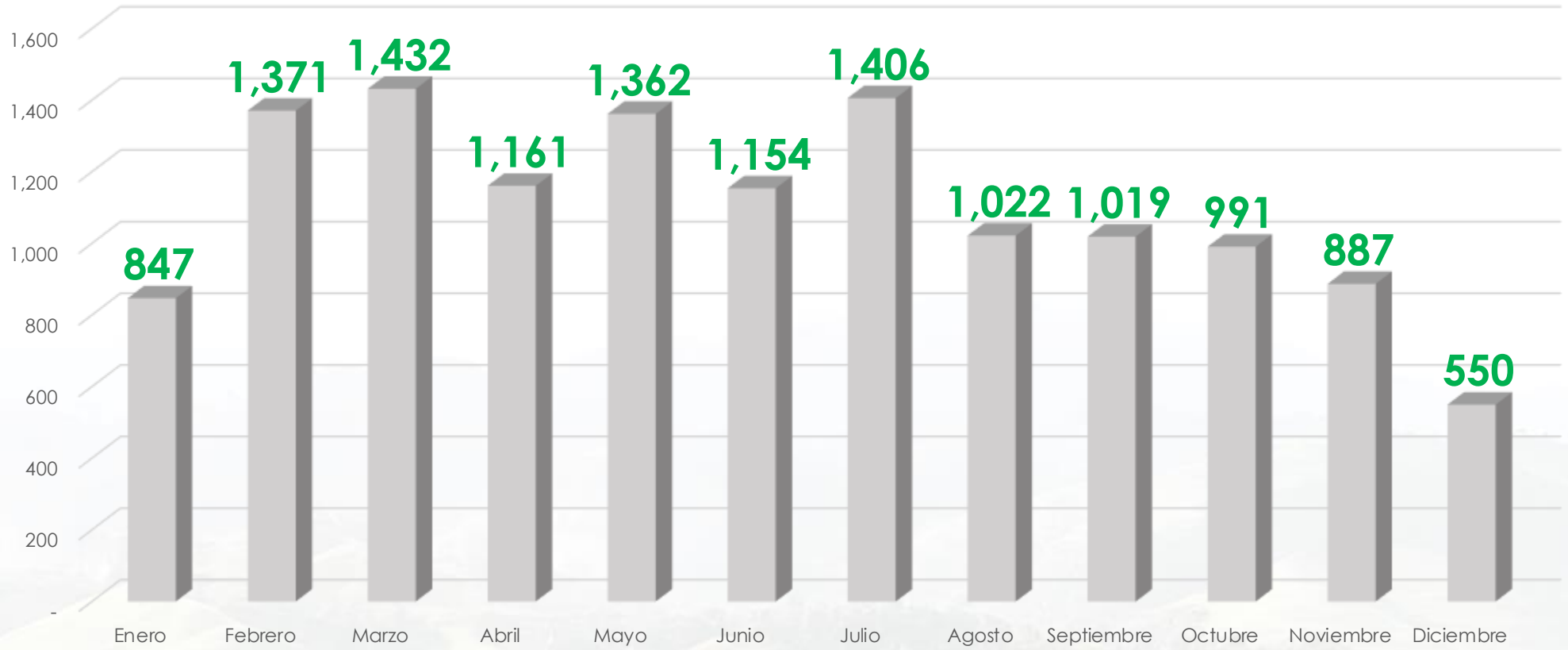
Agencia Nacional de Minería

Comunidades /usuarios

Canales de atención

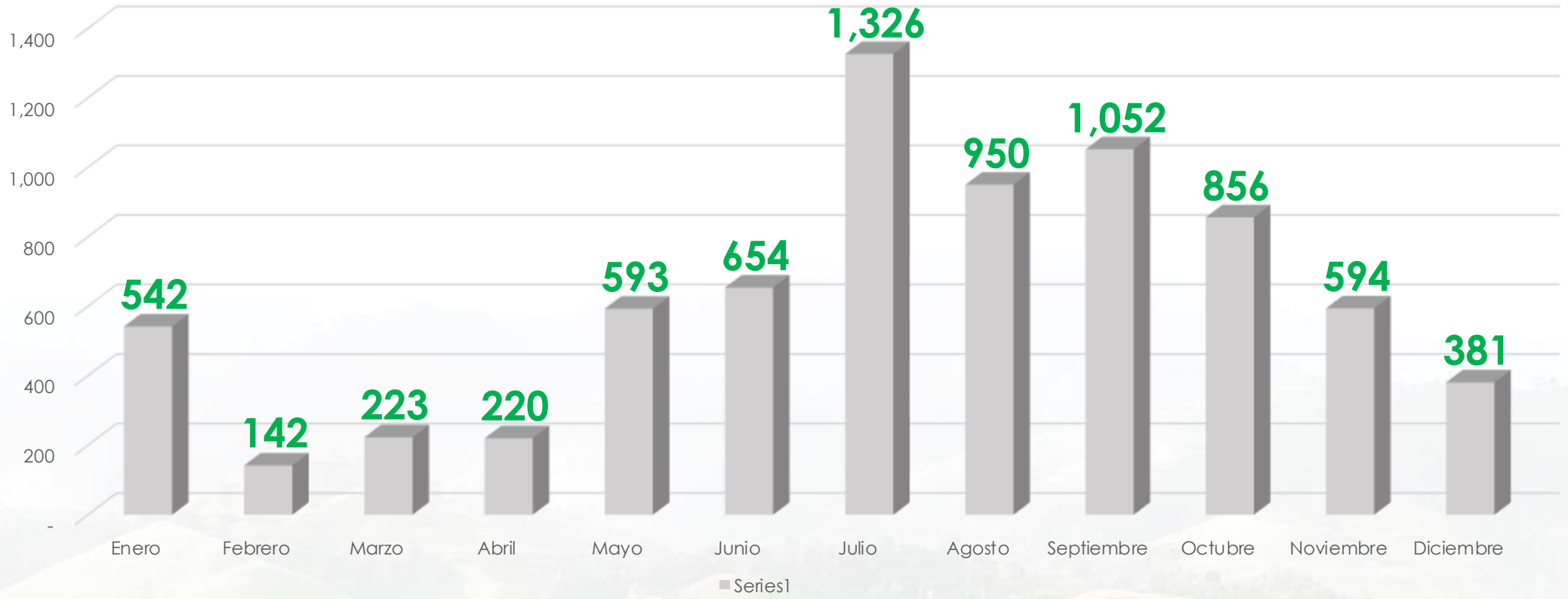
Presencial
Telefónico
Virtual

Canal **Presencial**



Total interacciones **13.202**

Canal Telefónico



Total interacciones **7.533**

Canal Virtual

Agencia Nacional de Minería

Radicador WEB y correos: contáctenos y notificaciones judiciales



Total interacciones **53.434**

Consolidado 2025



7.533
Canal
Telefónico

Enero: 542
Febrero: 142
Marzo: 223
Abril: 220
Mayo 593
Junio 654
Julio 1.326
Agosto 950
Septiembre 1.052
Octubre 856
Noviembre 594
Diciembre 381



13.202
Canal
Presencial

Enero: 847
Febrero: 1.371
Marzo: 1.432
Abril: 1.161
Mayo: 1.362
Junio 1.154
Julio 1.406
Agosto 1.022
Septiembre 1.019
Octubre 991
Noviembre 887
Diciembre 550



69.813
Canal
Virtual

Enero: 4.853
Febrero: 6.217
Marzo: 6.317
Abril: 6.711
Mayo: 7.397
Junio 5.353
Julio 6.922
Agosto 4.471
Septiembre 5.193
Octubre 6.260
Noviembre 5.241
Diciembre 4.878

Total 90.548
interacciones

Agencia Nacional de Minería

Satisfacción Consolidada

96,6%



Satisfacción de usuario ANM

Sumatoria de personas que califican entre 4 y 5 sobre personas totales que califican encuestas

Agencia Nacional de Minería

Satisfacción

97,6%

Satisfacción de usuario

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

Percepción

97,0%

Percepción de usuario

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

Confianza

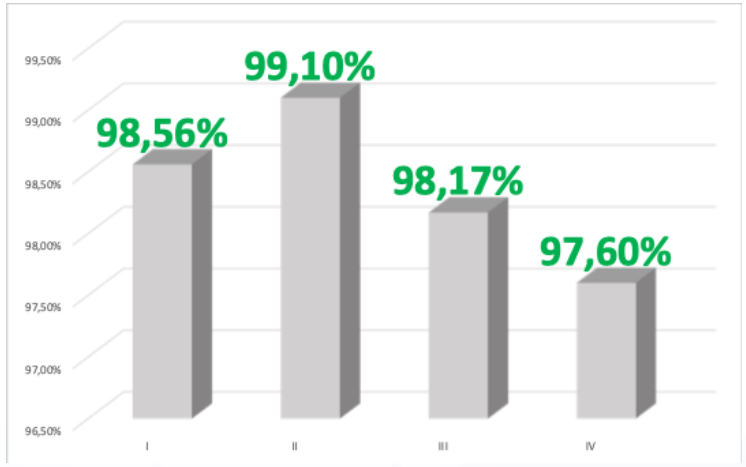
95,1%

Percepción de usuario

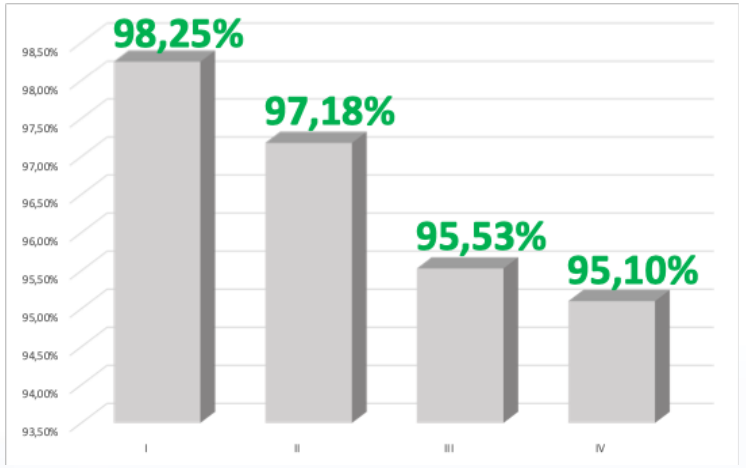
Busca identificar entre los diferentes grupos de interés el grado de confianza de los usuarios en la Entidad.

Agencia Nacional de Minería

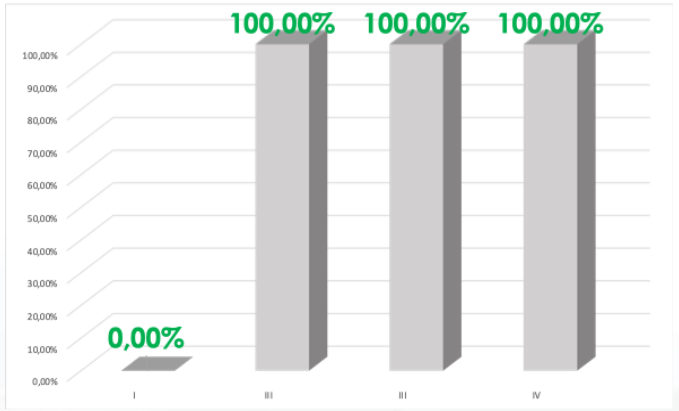
Satisfacción



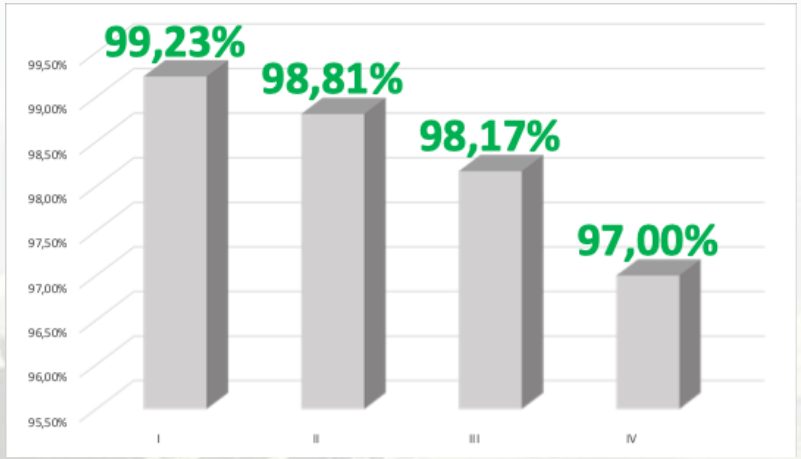
Confianza



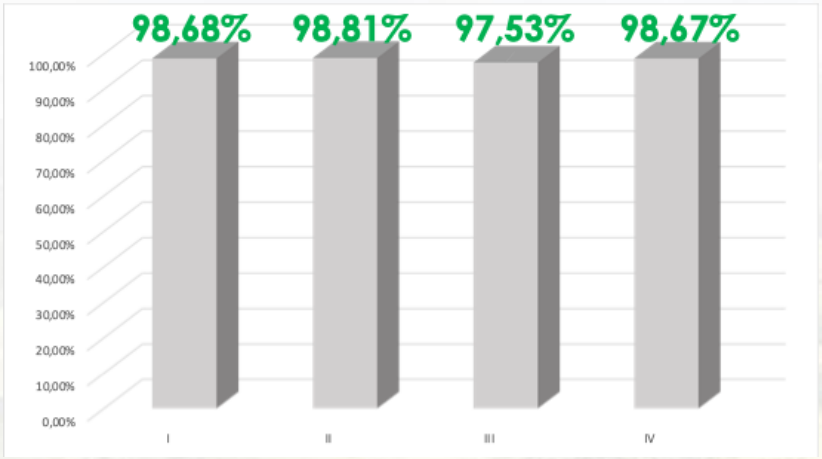
Cobertura



Percepción



Disponibilidad



Agencia
Nacional de Minería

Grupo de Atención, Participación Ciudadana y Comunicaciones

Informe de Servicio y Atención al Usuario

Octubre 2025



Agencia Nacional de Minería

Comunidades /usuarios

Canales de atención

Presencial
Telefónico
Virtual

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 Octubre



856

Canal Telefónico



991

Canal Presencial



6.260

Canal Virtual

Total interacciones 8.107

Consolidado 2025



6.558
Canal
Telefónico

Enero: 542
Febrero: 142
Marzo: 223
Abril: 220
Mayo 593
Junio 654
Julio 1.326
Agosto 950
Septiembre 1.052
Octubre 856



11.765
Canal
Presencial

Enero: 847
Febrero: 1.371
Marzo: 1.432
Abril: 1.161
Mayo: 1.362
Junio 1.154
Julio 1.406
Agosto 1.022
Septiembre 1.019
Octubre 991



59.694
Canal
Virtual

Enero: 4.853
Febrero: 6.217
Marzo: 6.317
Abril: 6.711
Mayo: 7.397
Junio 5.353
Julio 6.922
Agosto 4.471
Septiembre 5.193
Octubre 6.260

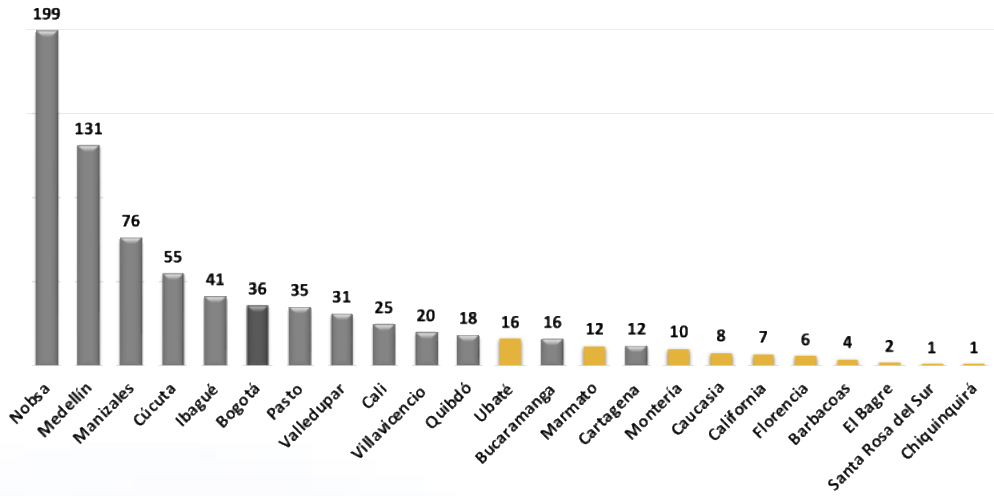
Total 78.017
interacciones

Cifras Presencial

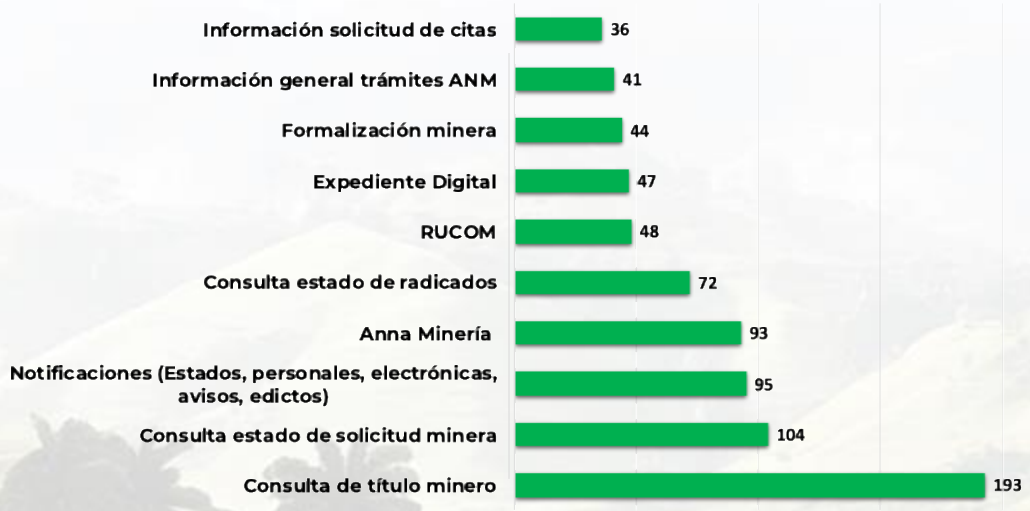
991
Interacciones atendidas

97,7%
Solución Primer Contacto

Interacciones por PAR y PAL



Tipos de interacciones

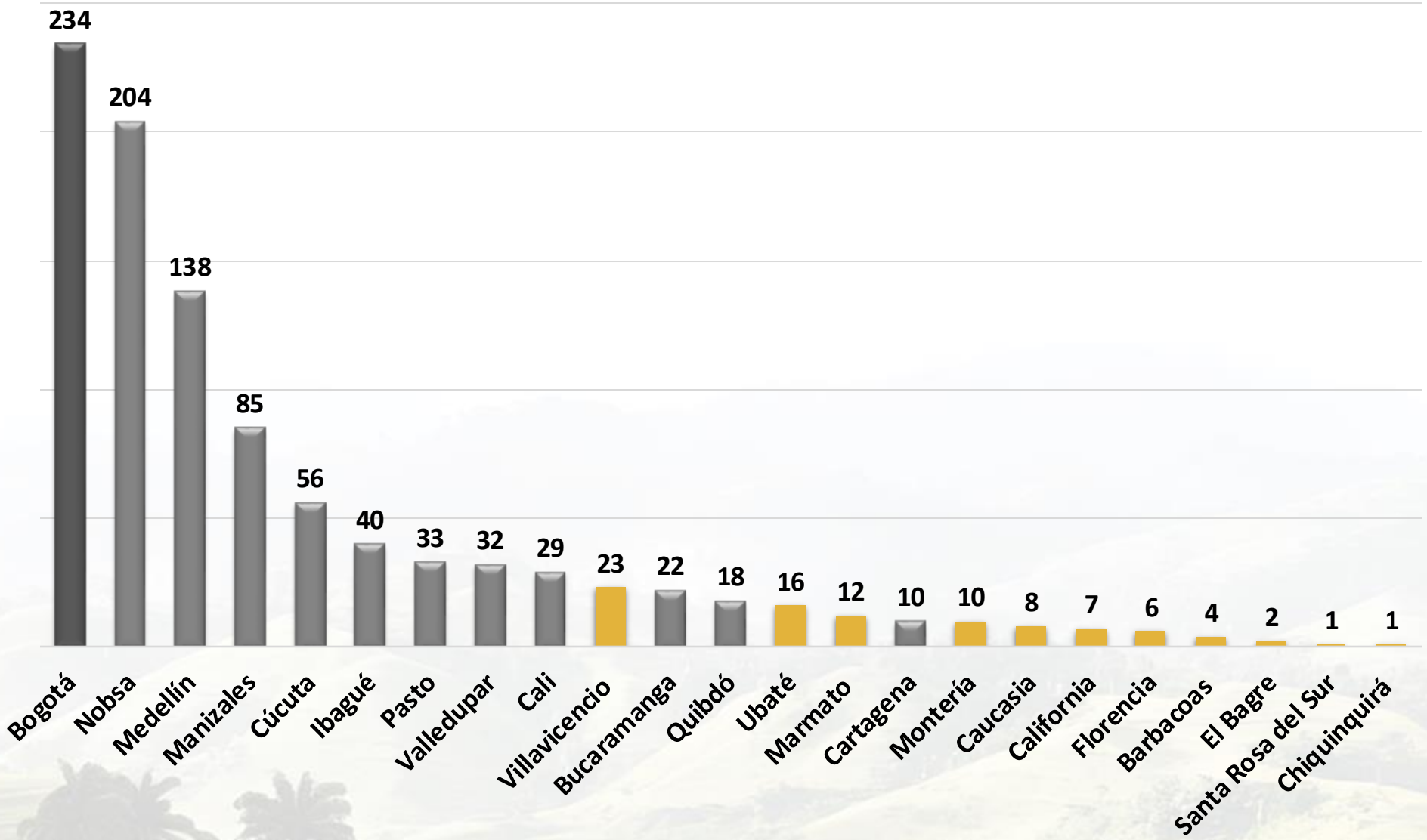


99,9%
Satisfacción de usuario

99,2%
Percepción de usuario

97,2%
Confianza

Interacciones Canal **Presencial**



890 (91%) Sede Central

PAR

90 (09%) PAL

991

Usuarios Registrados

97,7%

Solución en primer contacto

Cifras Telefónico

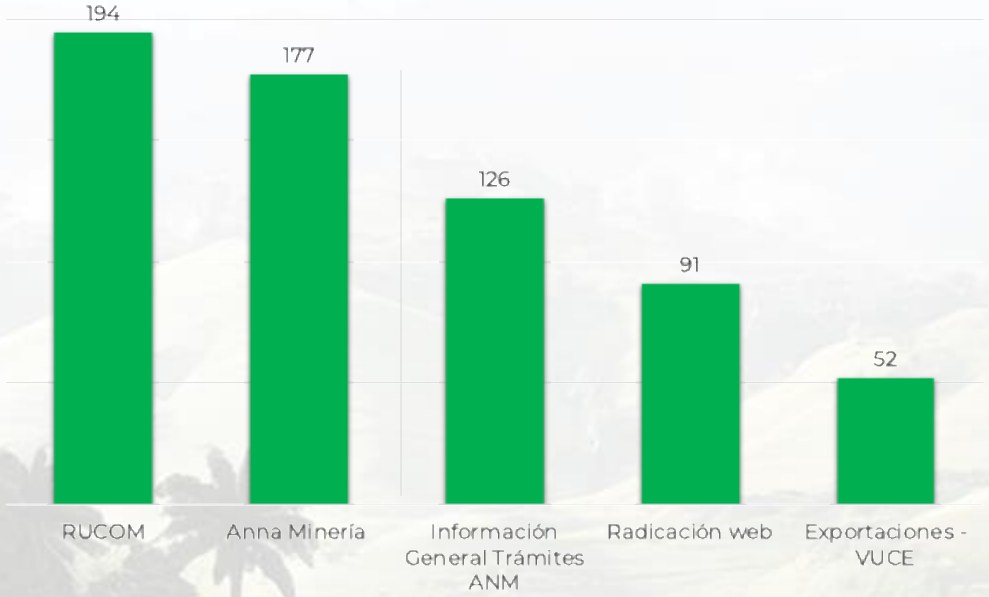
856
Interacciones atendidas

96%
Solución Primer Contacto

97%

Llamadas Contestadas vs entrantes

Tipos de interacciones



91,2%
Satisfacción de usuario

92,8%
Percepción de usuario

89,1%
Confianza

Agencia Nacional de Minería

Satisfacción Consolidada

96,42%



Satisfacción de usuario ANM

Sumatoria de personas que califican entre 4 y 5 sobre personas totales que califican encuestas

Agencia Nacional de Minería

Percepción, Satisfacción y Confianza

97,7%



Satisfacción de usuario

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

97,2%



Percepción de usuario

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

94,8%



Confianza

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

Análisis de la Satisfacción



El **97,0%** de los usuarios que calificaron la encuesta de satisfaction en el mes, escoge **"muy satisfecho"** a la hora de medir la experiencia.

- El canal presencial tiene un 99% de satisfacción de usuario. Califican 762 personas de 991 es decir el 76%
- El canal telefónico tiene un 91,2% de satisfacción de usuario. Califican 364 personas de 856 es decir el 42%

La medición del mes contiene una muestra de interacciones estable

Análisis de la **Percepción**



El **97,2%** de los usuarios que calificaron la encuesta de percepción en el mes, 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 un 99,2% de satisfacción de usuario. Califican 762 personas de 991 es decir el 76%
- El canal telefónico tiene un 92,8% de satisfacción de usuario. Califican 334 personas de 856 es decir el 39%

Análisis de la Confianza



El **94,8%** 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 canal presencial tiene un 97,2% de satisfacción de usuario. Califican 762 personas de 991 es decir el 76%
- El canal telefónico tiene un 89,1% de satisfacción de usuario. Califican 313 personas de 856 es decir el 36%

Agencia Nacional de Minería

Entregas de valor

Octubre
GAPCC

- Avances
- Desarrollos
- Mejoras

Entregas de valor canal telefónico

Octubre

- Durante el mes de octubre, la línea telefónica logro el 97% del nivel de servicio, logrando atender efectivamente 973 llamadas de las 939 llamadas recibidas en el canal telefónico de la Entidad.

- En el 38% de las interacciones registradas en el canal telefónico durante el mes de octubre, se brindaron asesorías respecto a los trámites y servicios del Grupo de Regalías y Contraprestaciones Económicas, en temas de RUCOM, GENESIS, VUCE, Liquidación de Regalías y Pagos en la Plataforma de Trámites en Línea, destacando el enfoque del proyecto de inversión con los profesionales de regalías y el equipo técnico de la entidad, logrando un 98% de solución en primer contacto respecto a este tipo de consultas.

- Por parte del equipo de profesionales del canal telefónico, se logro atender 2127 interacciones respecto a la gestión del correo electrónico de RUCOM, GENESIS y el flujo de las PQRS del Grupo de Regalías y Contraprestaciones Económicas, contribuyendo con la respuesta oportuna y de alta calidad a las peticiones de nuestra ciudadanía a través de estos canales de atención.

- Durante el mes de octubre el canal de atención de WhatsApp, registro 92 usuarios que solicitaron el paso asesor y 972 usuarios interactuaron con el BOT, así mismo la efectividad de los chats fue de un 79% y la consulta más frecuente fue sobre ANNA minería.

- En el mes de octubre, el canal de video atención, registro un total de 11 agendamientos, de los cuales se tuvo contacto efectivo de 03 usuarios, logrando una efectividad del 27%; los principales temas de consulta se relacionaron a la plataforma Anna Minería e Información General de Trámites. La ciudadanía durante este mes, registro una satisfacción respecto a este nuevo canal del 75,0%; se tuvo una disminución en las atenciones debido a entrada en mantenimiento de la plataforma.

- Durante el mes de octubre, se dio continuidad al proceso de refuerzo de capacitación a los asesores de servicio del canal telefónico, en donde se han podido entregar temas referente a RUCOM, GENESIS, VUCE y trámites de formalización mineral.

Entregas de valor canal virtual

Octubre



- 72 funcionarios/contratistas recibieron nuestra orientación durante el mes, en temas relacionados con radicación y la gestión de comunicaciones en el Sistema de Gestión Documental.
- Recibimos, analizamos y radicamos 2.255 comunicaciones que ingresaron por el correo contacto@anm.gov.co.
- Realizamos desde el GAPCC el seguimiento de 5.309comunicaciones PQRS radicadas por los diferentes canales referentes al mes de octubre
- Se definieron para la respetiva gestión a las diferentes dependencias de la Entidad un total de 1.888 comunicaciones que ingresaron por el radicador web al GAPCC.
- 2.117 interacciones de apoyo a la Entidad, tales como, envió de respuesta, solicitud de documentos, trazabilidad de comunicaciones, entre otros.

Entregas de valor canal presencial

Octubre

- El día 08 de octubre, el equipo de atención asistió a capacitación entregada por parte del Grupo de Contratación Minera Diferencial, en donde se dio a conocer las diferentes modalidades de trámites evaluados por parte de este grupo en el marco de los procesos de formalización.
- El día 10 de octubre, el equipo de atención recibió capacitación respecto a la Estrategia de Servicios, en donde se dieron a conocer la Guía de Lenguaje Claro, Protocolo de Atención y Carta de Trato Digno de la Entidad, en aras de fortalecer las capacidades de servicio.
- El día 15 de octubre, el equipo de atención asistió a la segunda jornada de socialización de intercambio de experiencias de atención al usuario con el ICBF, para fortalecer el nivel de servicio entregado por los canales de atención al usuario.
- El día 21 de octubre, el canal presencial asistió a capacitación sobre RUCOM, en donde se dio a conocer los requisitos y generalidades de este trámite.
- El día 23 de octubre, el canal presencial asistió a capacitación sobre GENESIS, en donde se dio a conocer los requisitos y generalidades de este trámite.
- El día 29 de octubre, el equipo de atención de Antioquia, entregó informe respecto a las cifras y entregas de valor de los PAR Medellín y los PAL Caucasia y El Bagre.
- Durante el mes de octubre, el equipo de atención brindó asistencia a los ciudadanos en relación al funcionamiento del nuevo portal web de la Entidad, que inició su entrada en operación a partir de este mes.
- Durante el mes de octubre, se efectuó calibraciones de calidad por parte del profesional del BPO encargado del proceso, el cual tuvo un resultado del 100% en el canal presencial, destacando atenciones con altos estándares de calidad, impactando en resultados como el 99,9% de satisfacción por parte de los usuarios atendidos en el canal.

Agencia
Nacional de Minería

Grupo de Atención, Participación Ciudadana y Comunicaciones

Informe de Servicio y Atención al Usuario

Noviembre 2025



Agencia Nacional de Minería

Comunidades /usuarios

Canales de atención

Presencial
Telefónico
Virtual

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 Noviembre



594

Canal Telefónico



887

Canal Presencial



5.241

Canal Virtual

Total 6.722

interacciones

Consolidado 2025



7.152
Canal
Telefónico

Enero: 542
Febrero: 142
Marzo: 223
Abril: 220
Mayo 593
Junio 654
Julio 1.326
Agosto 950
Septiembre 1.052
Octubre 856
Noviembre 594



12.652
Canal
Presencial

Enero: 847
Febrero: 1.371
Marzo: 1.432
Abril: 1.161
Mayo: 1.362
Junio 1.154
Julio 1.406
Agosto 1.022
Septiembre 1.019
Octubre 991
Noviembre 887



64.935
Canal
Virtual

Enero: 4.853
Febrero: 6.217
Marzo: 6.317
Abril: 6.711
Mayo: 7.397
Junio 5.353
Julio 6.922
Agosto 4.471
Septiembre 5.193
Octubre 6.260
Noviembre 5.241

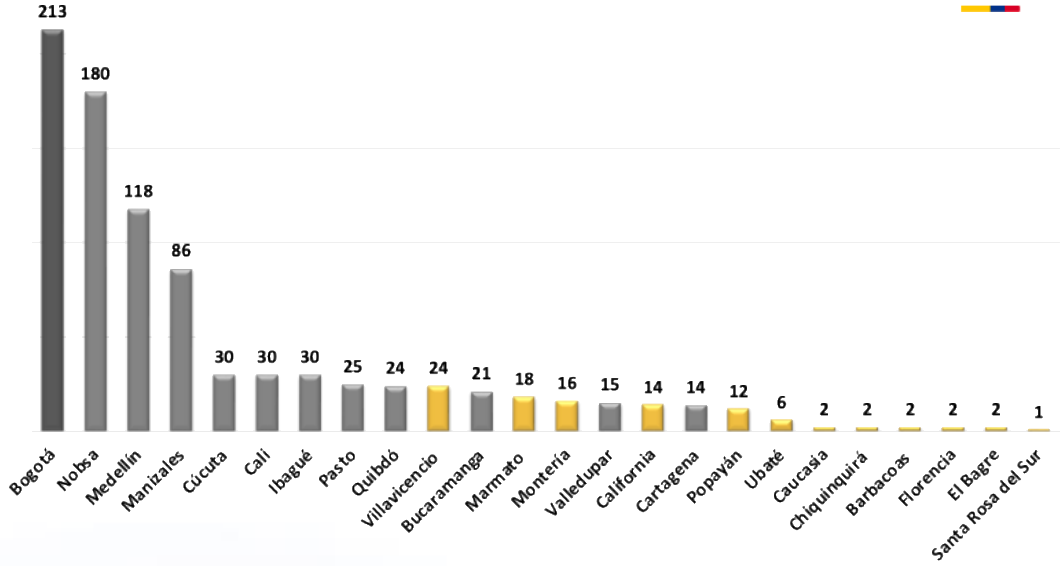
Total 84.739
interacciones

Cifras **Presencial**

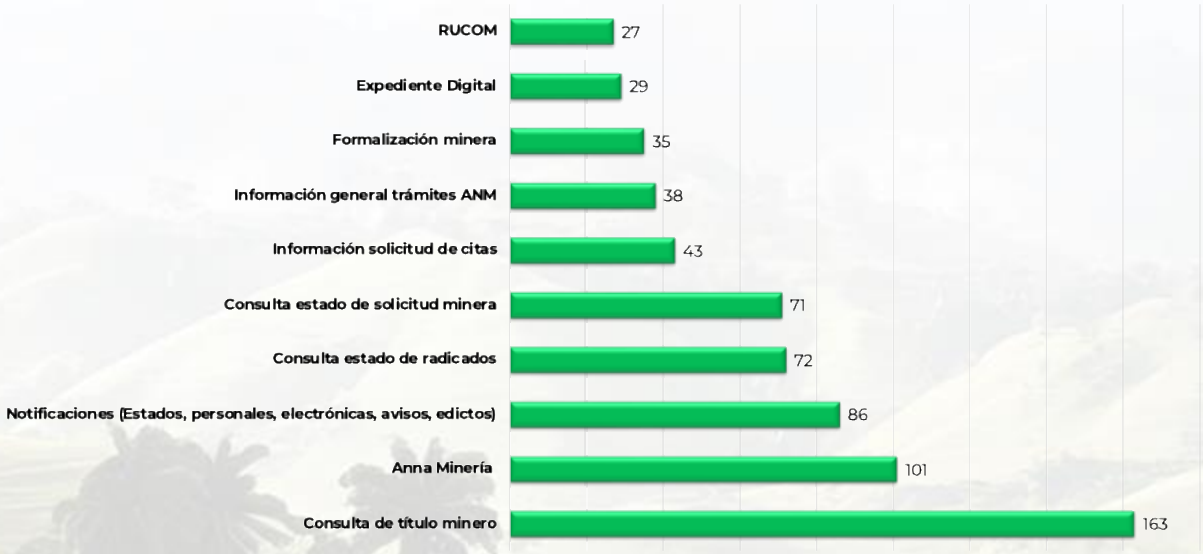
887
Interacciones atendidas

94,3%
Solución Primer Contacto

Interacciones por PAR y PAL



Tipos de interacciones

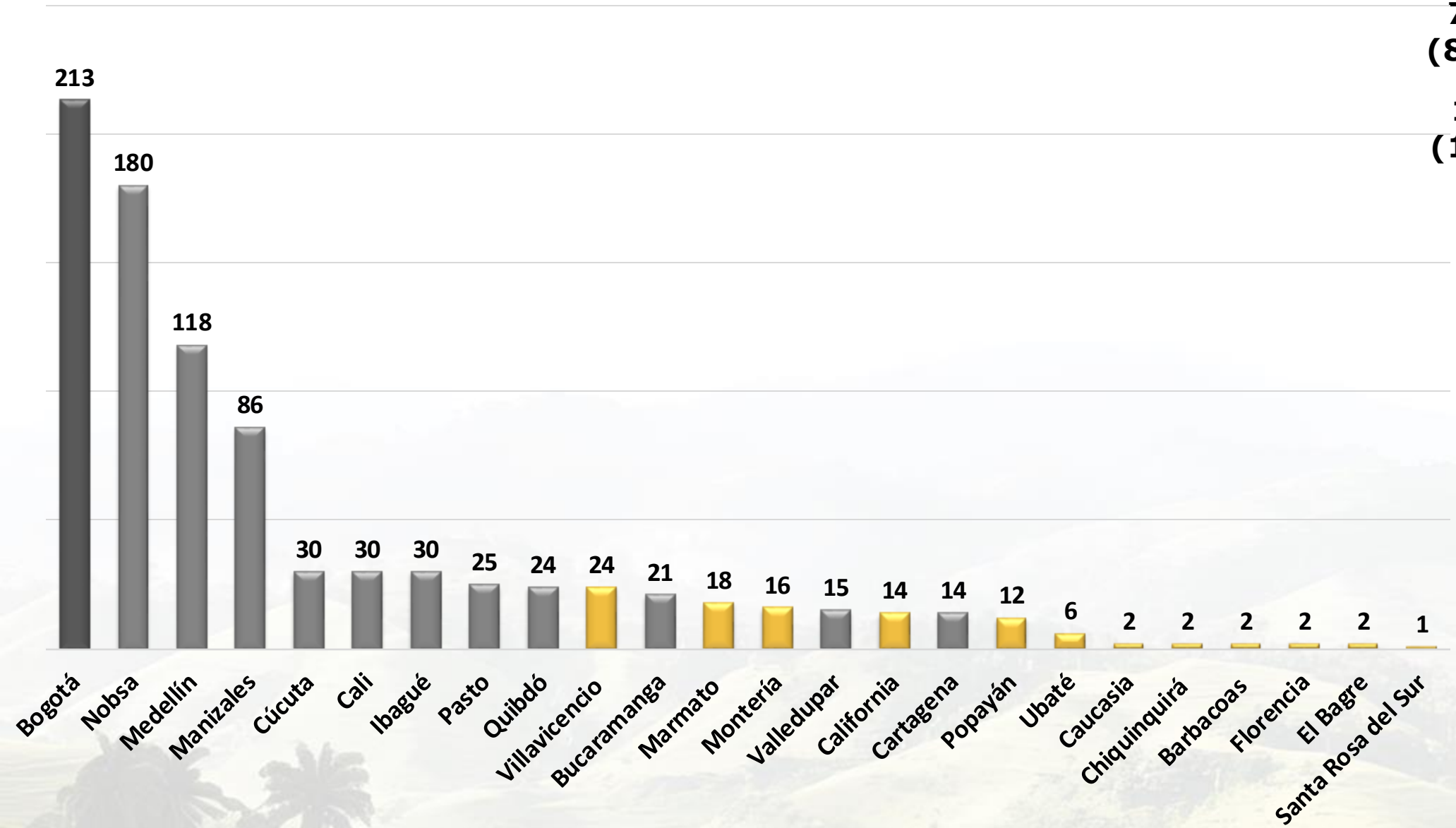


100,0%
Satisfacción de usuario

99,3%
Percepción de usuario

97,8%
Confianza

Interacciones Canal **Presencial**



887
Usuarios Registrados

94,3%
Solución en primer contacto

Cifras Telefónico

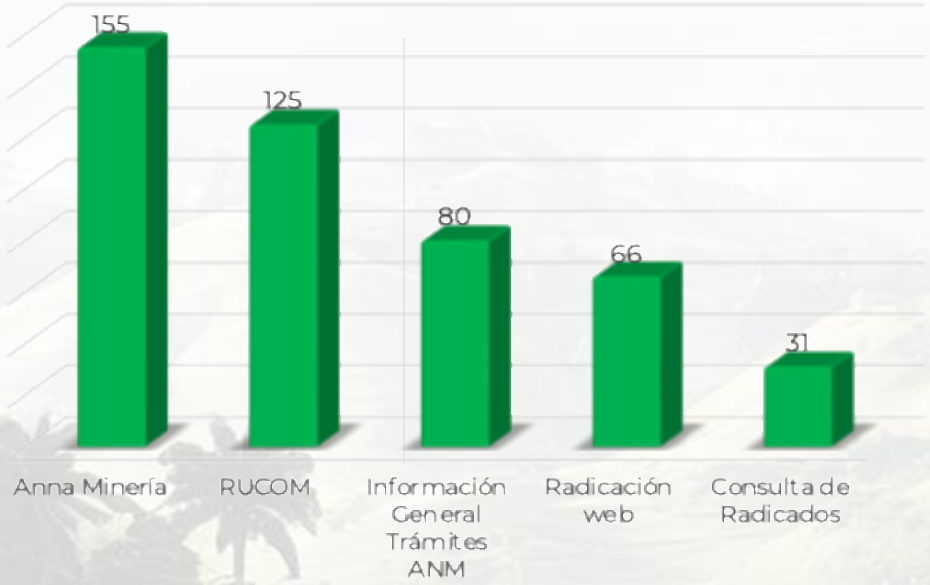
594
Interacciones atendidas

97%
Solución Primer Contacto

97%

Llamadas Contestadas vs entrantes

Tipos de interacciones



91,9%
Satisfacción de usuario

85,2%
Percepción de usuario

84,9%
Confianza

Cifras **Whatsapp**

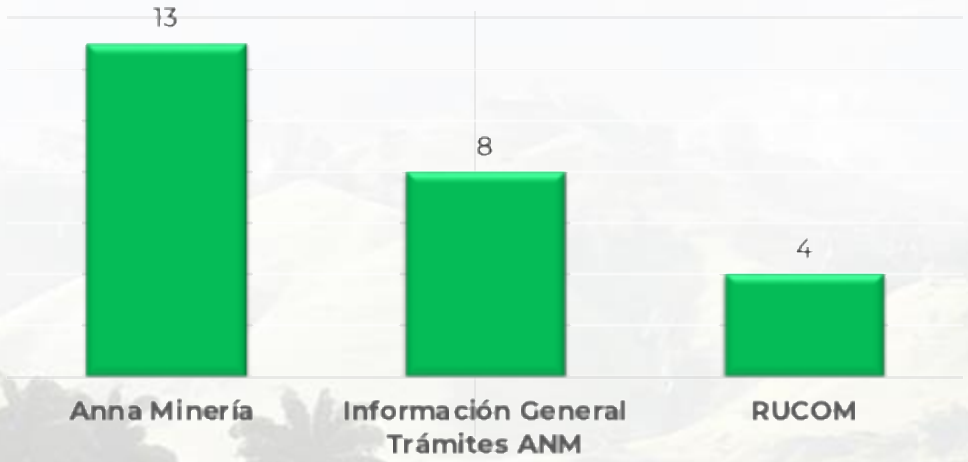
219
Interacciones atendidas

94%
Solución Primer Contacto

68%
Consultas Efectivas

22%
Paso a Asesor

Tipos de interacciones

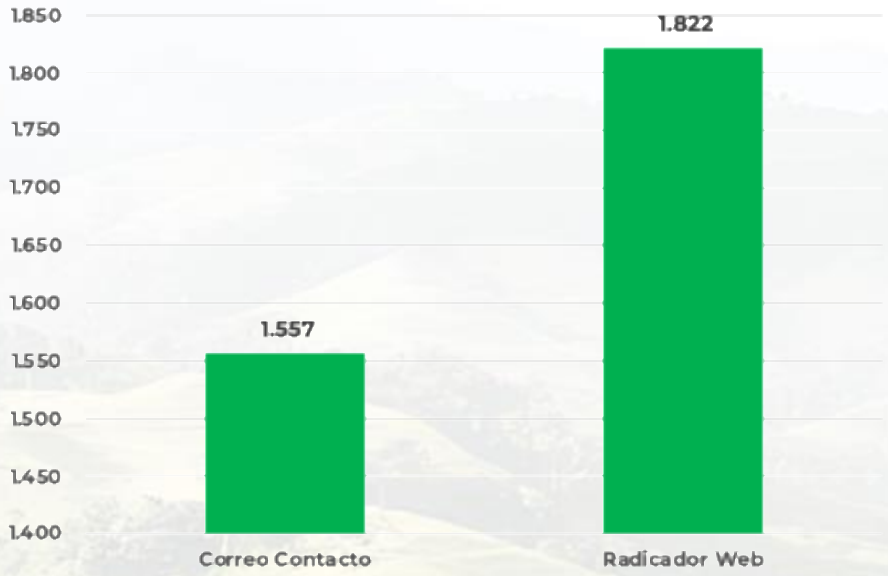


Cifras Virtual

5.241
Interacciones atendidas

3.379
Correos de entrada

1.862
Correos de salida



Agencia Nacional de Minería

Satisfacción Consolidada

95,76%



Satisfacción de usuario ANM

Sumatoria de personas que califican entre 4 y 5 sobre personas totales que califican encuestas

Agencia Nacional de Minería

Percepción, Satisfacción y Confianza

97,5%



Satisfacción de usuario

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

95,3%



Percepción de usuario

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

94,3%



Confianza

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

Análisis de la Satisfacción



El **100,0%** de los usuarios que calificaron la encuesta de satisfaction en el mes, escoge **"muy satisfecho"** a la hora de medir la experiencia.

- El canal presencial tiene un 100% de satisfacción de usuario. Califican 714 personas de 887 es decir el 80%
- El canal telefónico tiene un 91% de satisfacción de usuario. Califican 310 personas de 594 es decir el 52%

La medición del mes contiene una muestra de interacciones estable

Análisis de la Percepción



El **95,3%** de los usuarios que calificaron la encuesta de percepción en el mes, 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 un 99,3% de satisfacción de usuario. Califican 714 personas de 887, es decir el 80%
- El canal telefónico tiene un 85,2% de satisfacción de usuario. Califican 285 personas de 594 es decir el 47%

Análisis de la **Confianza**



El **94,3%** 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 canal presencial tiene un 97,7% de satisfacción de usuario. Califican 714 personas de 887 es decir el 80%
- El canal telefónico tiene un 84,9% de satisfacción de usuario. Califican 259 personas de 594 es decir el 43%

Agencia Nacional de Minería

Calidad

Noviembre
GAPCC

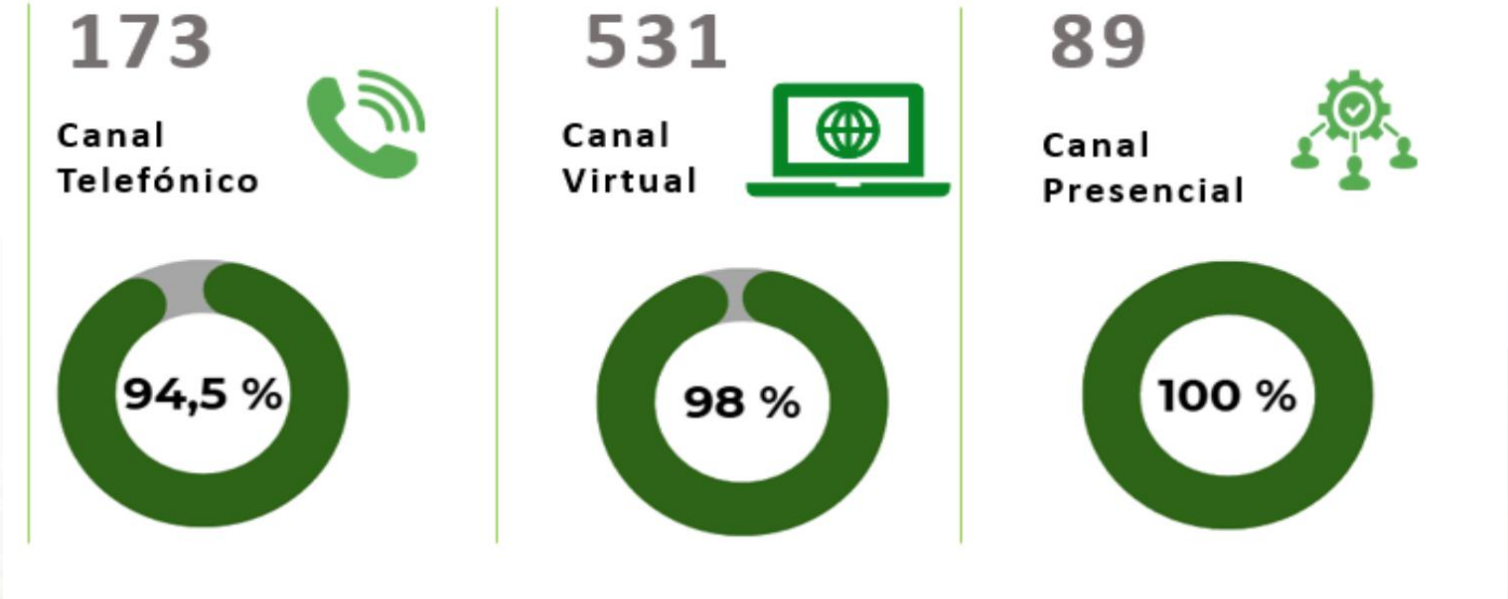
- Avances
- Desarrollos
- Mejoras

Noviembre

Con el fin de asegurar la adecuada prestación del servicio en los canales telefónico, virtual y presencial, el área de Calidad del GAPCC realizó los monitoreos correspondientes al mes de noviembre, evaluando el cumplimiento de lineamientos institucionales y fortaleciendo la mejora continua en la atención al ciudadano

Monitoreos

Cumplimiento



Conclusión: Los resultados reflejan un desempeño positivo en los tres canales, destacándose el cumplimiento total en la atención presencial, y altos niveles de calidad en los canales telefónico y virtual

Agencia Nacional de Minería

Mejoras en trámites y servicios

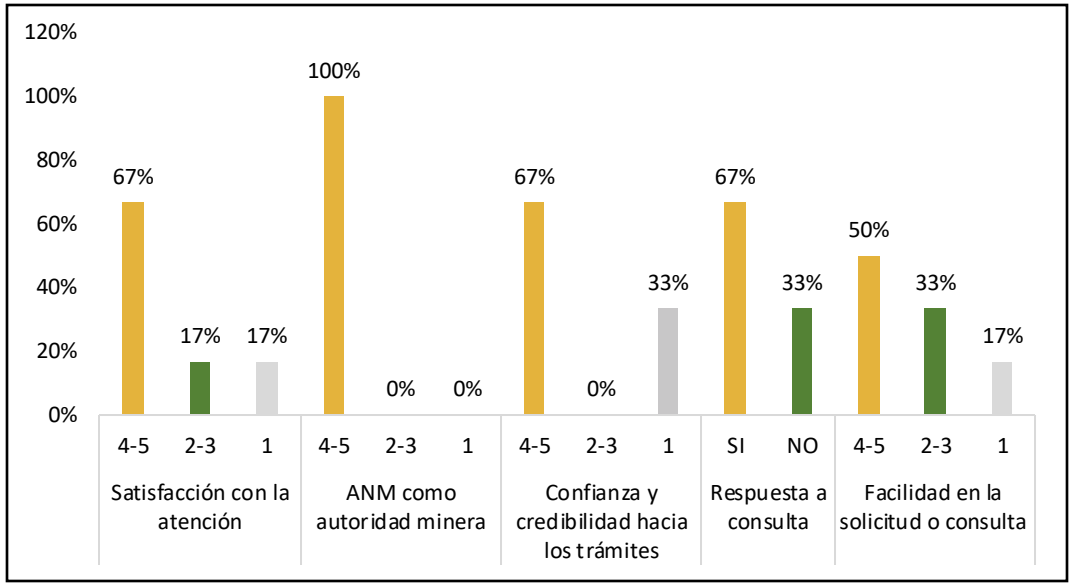
Noviembre GAPCC

- Avances
- Desarrollos
- Mejoras

Encuesta incógnita a usuarios

Se aplicó una encuesta incógnita para evaluar la atención y percepción sobre los canales de la ANM, de los 30 usuarios solicitados para encuesta se obtuvo respuesta por parte de 6 de ellos.

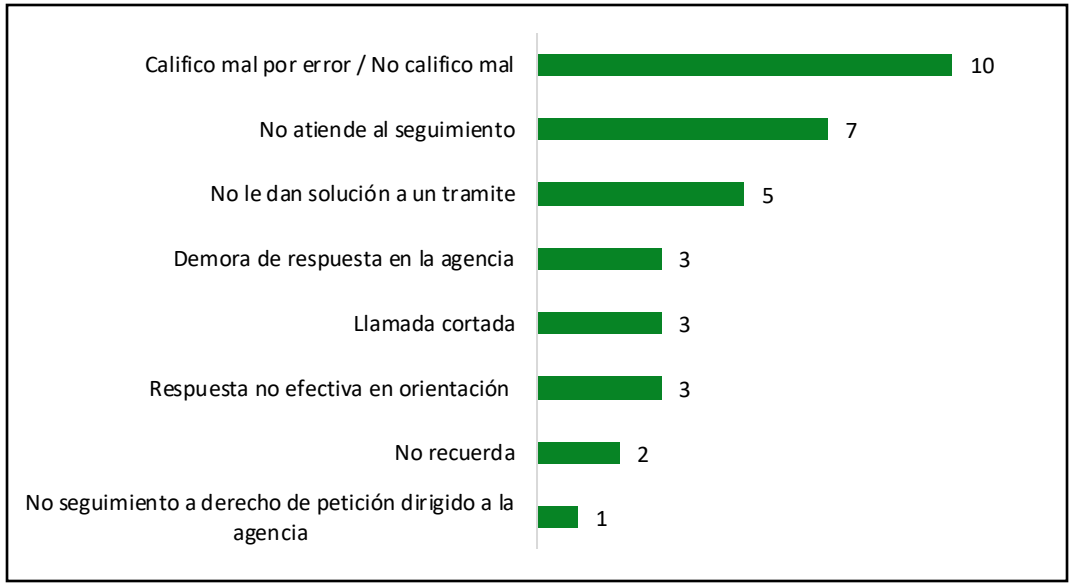
Dentro de los comentarios observados, la gente indica que los tiempos de respuesta son muy demorados y que la agencia no da respuesta a sus peticiones.



Seguimiento a usuarios con baja calificación en la encuesta.

Se realizó un ejercicio de seguimiento telefónico con 53 usuarios que habían registrado calificaciones negativas en alguna de las preguntas de la encuesta de satisfacción. De estos, 34 usuarios dieron respuesta a las calificaciones emitidas.

Los casos específicos se plasman al final de la presentación:



Capacitaciones

Durante el mes se desarrollaron las siguientes capacitaciones y socializaciones con el objetivo de fortalecer las habilidades de servicio y contribuir de manera directa a la mejora de los resultados de satisfacción:

- Taller práctico Análisis de casos (Canal Virtual)
- Construyamos juntos un entorno laboral seguro, sobre acoso laboral y sexual (ASD)
- Capacitación SGD
- Capacitación Buzón de Sugerencias
- Capacitación Enfoque de género en los procesos de servicio a las ciudadanías (DAFP)
- Capacitación Lenguajes claros, comprensibles e incluyentes (DAFP)
- Socialización - Caracterización de usuarios ANM 2025
- Taller práctico- análisis de casos – (Canal Presencial)
- Capacitación Plataforma ZETA
- Capacitación Riesgos de Corrupción

Seguimiento a usuarios con baja calificación en WhatsApp

Se realizó un ejercicio de evaluación de conversaciones por la línea de WhatsApp del mes para interpretar las razones de las bajas calificaciones en la encuesta



Envío de mensajes de texto

Se enviaron 2.941 mensajes de texto a usuarios recientes de los canales telefónico y virtual, motivándoles a diligenciar la encuesta de satisfacción en continuidad con su experiencia de atención.

Casos de usuarios obtenidos del seguimiento a bajas calificaciones en la encuesta.

- Se comunicó para recibir orientación con certificado registro minero, y la respuesta no fue efectiva, ya que se le remitió al correo.
- Usuaria se comunica solicitando orientación para subir los FRI y al momento de llamar le indican que debe enviar un correo, su inconformidad es por la demora en la respuesta de la agencia.
- Solicitó renovación de una póliza , y su calificación es por la demora en la respuesta de la agencia.
- Solicita paz y salvo de una multa, se comunico para que le dieran respuesta, le han indicado 2 veces que iba a ser escalado, llamó está semana nuevamente y se le indicó que faltaba la firma, su inconformidad es porqué no se cumplen los tiempos de respuesta.
- Necesita pagar una multa, no lo pudo hacer virtualmente, le enviaron un reporte y el recibo, el banco no se lo recibió porque la expedición del código de barras esta vencido, no le agradó la respuesta que le dio el asesor y porque la página no le funciona.
- Inscripción el RUCOM, la negativa de su calificación es porque le han rechazado el RUCOM y en tres ocasiones ha sido igual y se encuentra a la espera de la mesa técnica.
- Están solicitando un RUCOM, ha sido rechazado y solicito mesa técnica, la solicito por correo y no le han dado respuesta.
- Plataforma zeta, inconforme porque no pudo subir la documentación, el se dirigió a mesa de ayuda zeta y paso el tiempo y jamás le contestaron, el radicado se venció, volvió a radicar los documentos y la plataforma no se lo permite, al parecer el usuario se encuentra bloqueado y solicito el desbloqueo y no le solucionaron, generó un par solicitando aclaración.
- En representación de uno de los clientes, colocó un derecho de petición solicitando documentos de reclamaciones y observaciones que la ANM le ha hecho a la Alcaldía de Guachetá sobre el cierre de la mina ubicada en la Vereda Santuario, la agencia le ha solicitado a la Alcaldía del cierre de la mina y ellos han hecho caso omiso, y esté año falleció un minero, La calificación del Sr, es porque la agencia no ha hecho seguimiento y verificación sobre el cierre de la mina.

Agencia Nacional de Minería

Entregas de valor

Noviembre
GAPCC

- Avances
- Desarrollos
- Mejoras

Entregas de valor **canal virtual**

Noviembre



- 65 funcionarios/contratistas recibieron nuestra orientación durante el mes, en temas relacionados con radicación y la gestión de comunicaciones en el Sistema de Gestión Documental.
- Recibimos, analizamos y radicamos 1.557 comunicaciones que ingresaron por el correo contacto@anm.gov.co.
- Realizamos desde el GAPCC el seguimiento de 4.055comunicaciones PQRS radicadas por los diferentes canales referentes al mes de noviembre.
- Se definieron para la respetiva gestión a las diferentes dependencias de la Entidad un total de 1.822 comunicaciones que ingresaron por el radicador web al GAPCC.
- 1.862 interacciones de apoyo a la Entidad, tales como, envió de respuesta, solicitud de documentos, trazabilidad de comunicaciones, entre otros.

Entregas de valor canal presencial

Noviembre

- El día 07 de noviembre, el equipo de atención de los Puntos de Atención Local, recibió capacitación relacionada a Higiene Postural, entrega por parte del Grupo de Seguridad y Salud en el Trabajo de la Entidad.

- El día 13 de noviembre, el equipo de atención presencial recibió capacitación sobre el Sistema de Gestión Documental SGD y el Buzón de Sugerencias, la cual fue entregada por el líder del canal de atención virtual.

- El día 19 de noviembre, el equipo de atención del GAPCC, asistió Capacitación Enfoque de género en los procesos de servicio a las ciudadanías, entregada por parte de la Dirección de Participación, Transparencia y Servicio a la Ciudadanía del Departamento de Función Pública.

- El día 20 de noviembre, el equipo de atención del GAPCC, asistió Capacitación Lenguajes claros, comprensibles e incluyentes, entregada por parte de la Dirección de Participación, Transparencia y Servicio a la Ciudadanía del Departamento de Función Pública.

- El día 21 de noviembre, el equipo de atención presencial asistió a la Socialización de la Caracterización de Usuarios elaborada para el año 2025, en donde se tuvo participación con la aplicación de la encuesta donde se obtuvo la información objeto del informe publicado.

- Durante el mes de noviembre, se entregó capacitación a los colaboradores vinculados al Punto de Atención Popayán, así como a los nuevos ingresos en los Puntos de Ubaté y Medellín, en relación a las Generalidades de la ANM, PCC, PCCD, ARES, Procesos de Formalización, Fiscalización Minera, entre otros.

- El equipo de atención presencial, a través de los diferentes puntos a nivel nacional, brindó asistencia técnica y jurídica a 35 usuarios, que se encuentran interesados en acceder a las diferentes alternativas de formalización minera, con las que hoy cuenta la Entidad.

Entregas de valor canal presencial

Noviembre

- El día 24 de noviembre se inauguró el nuevo Punto de Atención Local en la ciudad de Popayán Cauca, por parte de la Presidente de la Entidad y en apoyo de la Corporación Autónoma Regional de Cauca CRC, resaltando la importancia de los procesos de formalización y el acercamiento de la ANM a las regiones:



- El día 26 de noviembre, el equipo del canal presencial asistió a taller práctico de análisis de casos, en donde se generó un espacio de articulación para conocer la aplicación de conceptos y el modulo de atención a los usuarios.

- El día 27 de noviembre, el canal de atención presencial asistió a capacitación entregada por parte del Grupo Nacional de Estudios Técnicos sobre las generalidades y el funcionamiento de la plataforma ZETA, para entrega de documentación técnica.

- El día 28 de noviembre, el equipo de atención del GAPCC, asistió a capacitación de Riesgos de Corrupción, resaltando la importancia y el impacto de esta temática en los diferentes canales de atención.

Agencia
Nacional de Minería

Grupo de Atención, Participación Ciudadana y Comunicaciones

Informe de Servicio y Atención al Usuario

Diciembre 2025



Agencia Nacional de Minería

Comunidades /usuarios

Canales de atención

Presencial
Telefónico
Virtual

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 Diciembre



381

Canal Telefónico



550

Canal Presencial



4.878

Canal Virtual

Total interacciones 5.809

Consolidado 2025



7.533
Canal
Telefónico

Enero: 542
Febrero: 142
Marzo: 223
Abril: 220
Mayo 593
Junio 654
Julio 1.326
Agosto 950
Septiembre 1.052
Octubre 856
Noviembre 594
Diciembre 381



13.202
Canal
Presencial

Enero: 847
Febrero: 1.371
Marzo: 1.432
Abril: 1.161
Mayo: 1.362
Junio 1.154
Julio 1.406
Agosto 1.022
Septiembre 1.019
Octubre 991
Noviembre 887
Diciembre 550



69.813
Canal
Virtual

Enero: 4.853
Febrero: 6.217
Marzo: 6.317
Abril: 6.711
Mayo: 7.397
Junio 5.353
Julio 6.922
Agosto 4.471
Septiembre 5.193
Octubre 6.260
Noviembre 5.241
Diciembre 4.878

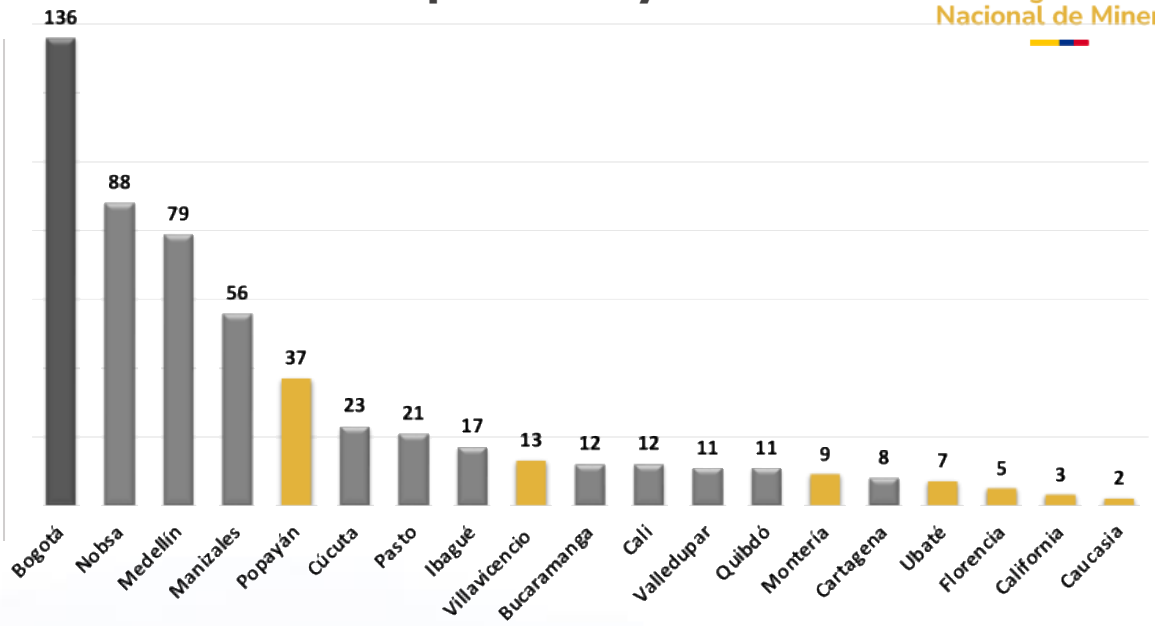
Total 90.548
interacciones

Cifras Presencial

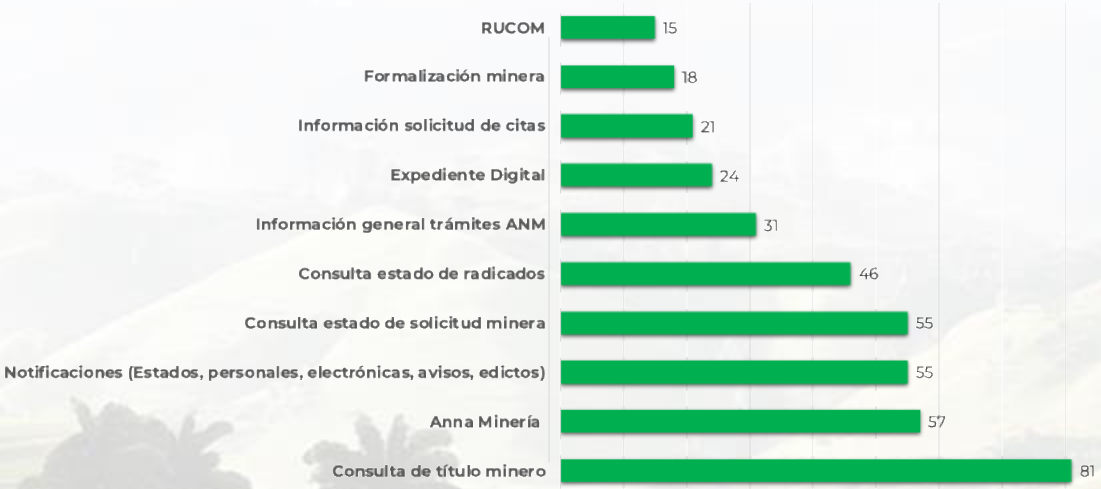
550
Interacciones atendidas

97,1%
Solución Primer Contacto

Interacciones por PAR y PAL



Tipos de interacciones



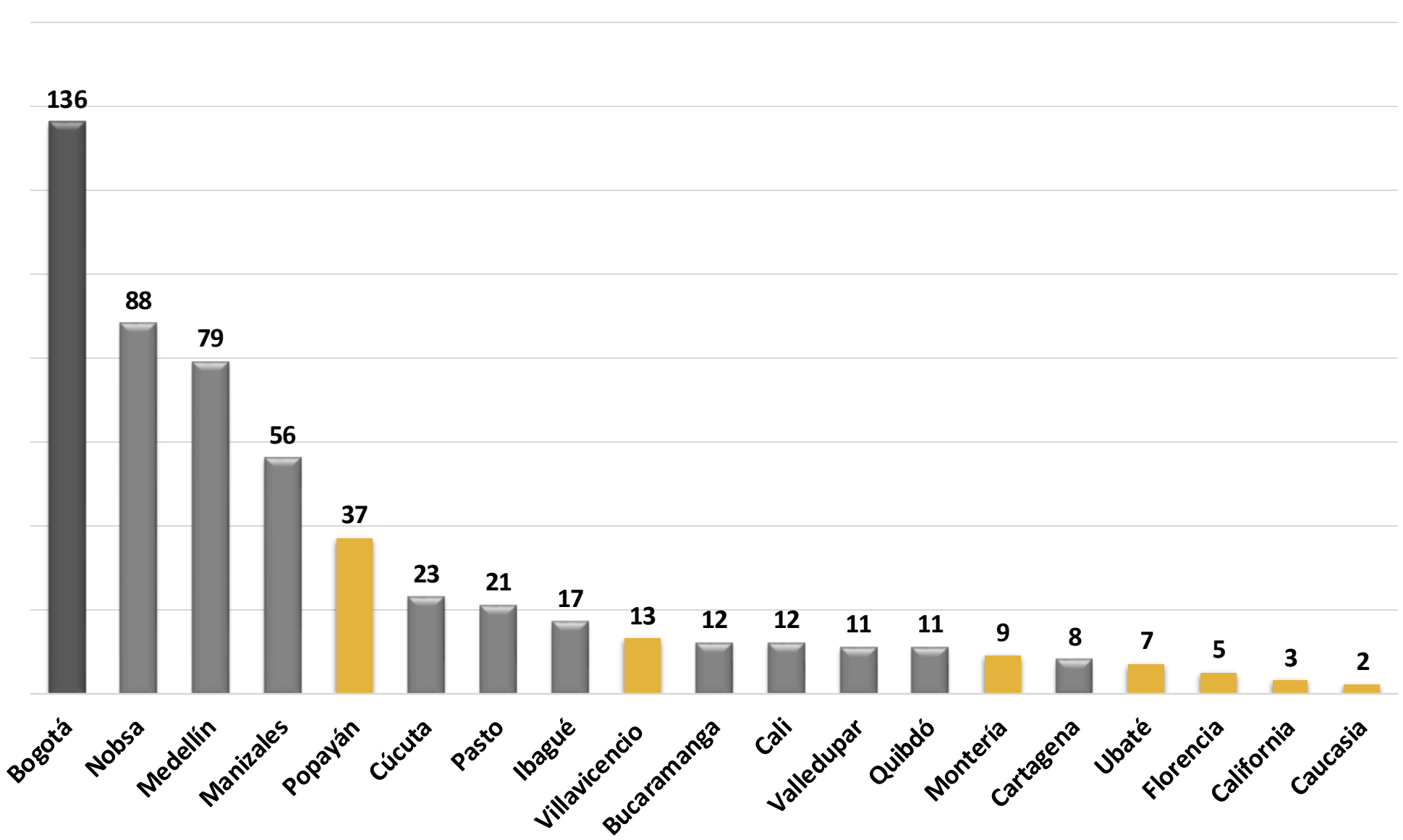
100%
Satisfacción de usuario

99,6%
Percepción de usuario

98,3%
Confianza

Agencia Nacional de Minería

Interacciones Canal Presencial



474 (86%) Sede Central

PAR

76 (14%) PAL

550

Usuarios Registrados

97,1%

Solución en primer contacto

Cifras Telefónico

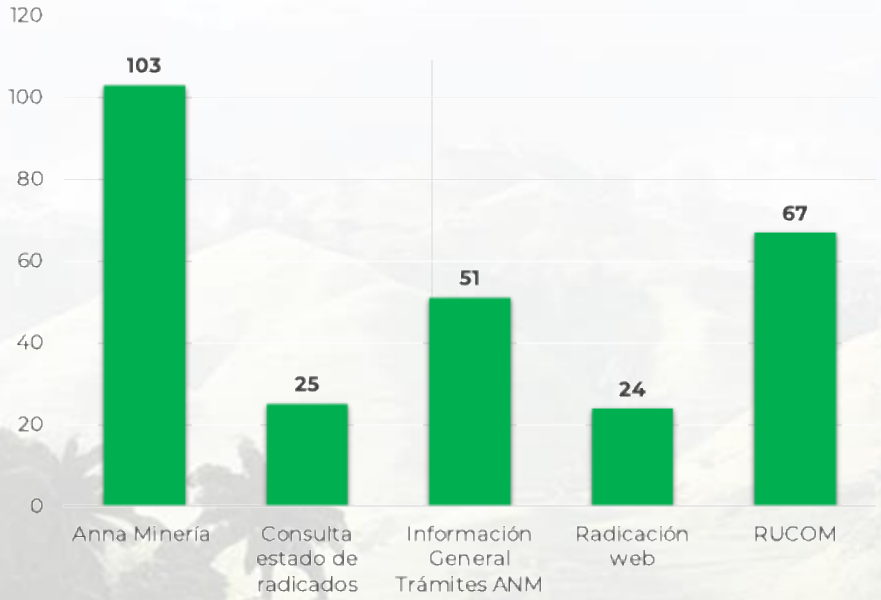
381
Interacciones atendidas

97%
Solución Primer Contacto

92%

Llamadas Contestadas vs entrantes

Tipos de interacciones



92,9%
Satisfacción de usuario

95,2%
Percepción de usuario

88,8%
Confianza

Cifras **Whatsapp**

164
Interacciones atendidas

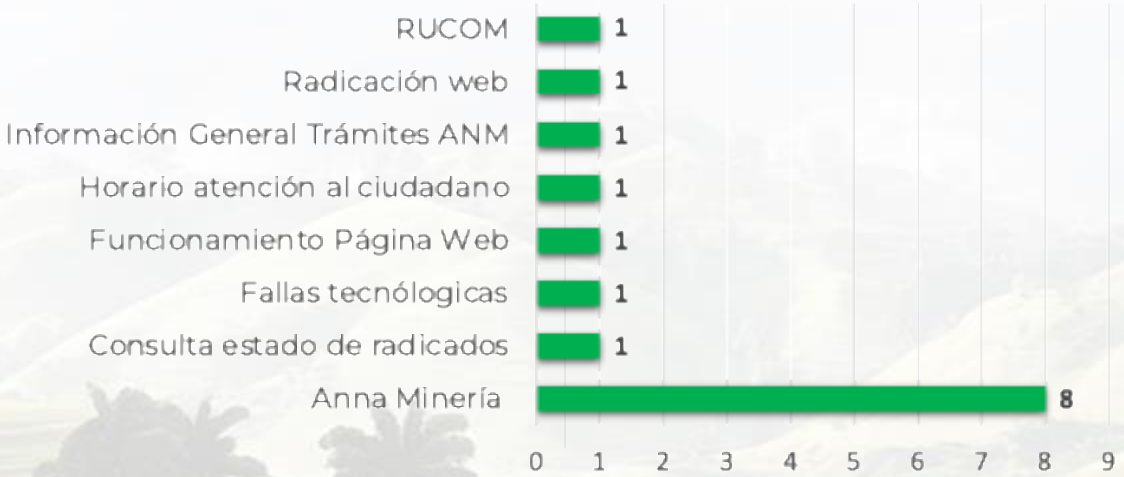
94%
Solución Primer Contacto

95%



Consultas Efectivas

Tipos de interacciones



11%



Paso a Asesor

Cifras Virtual

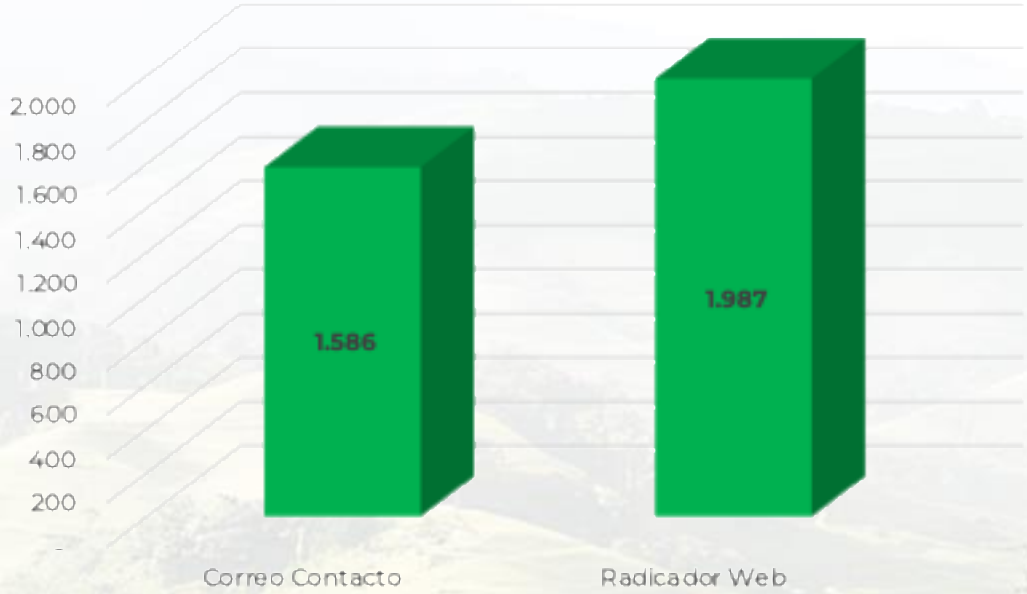
Agencia Nacional de Minería

4.878
Interacciones atendidas

3.573
Correos de entrada

1.305
Correos de salida

Interacciones de entrada diciembre



Agencia Nacional de Minería

Satisfacción Consolidada

97,79%



Satisfacción de usuario ANM

Sumatoria de personas que califican entre 4 y 5 sobre personas totales que califican encuestas

Agencia Nacional de Minería

Percepción, Satisfacción y Confianza

98,4%



Satisfacción de usuario

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

98,6%



Percepción de usuario

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

96,2%



Confianza

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

Análisis de la Satisfacción



El **98,4%** de los usuarios que calificaron la encuesta de satisfaction en el mes, escoge **"muy satisfecho"** a la hora de medir la experiencia.

- El canal presencial tiene un 98% de satisfacción de usuario. Califican 461 personas de 550 es decir el 83%
- El canal telefónico tiene un 92% de satisfacción de usuario. Califican 128 personas de 381 es decir el 33%

La medición del mes contiene una muestra de interacciones menor

Análisis de la **Percepción**



El **98,6%** de los usuarios que calificaron la encuesta de percepción en el mes, 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 un 99,5% de satisfacción de usuario. Califican 461 personas de 550 es decir el 83%
- El canal telefónico tiene un 95,2% de satisfacción de usuario. Califican 125 personas de 381 es decir el 33%

Análisis de la **Confianza**



El **96,2%** 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 canal presencial tiene un 98,2% de satisfacción de usuario. Califican 461 personas de 550 es decir el 83%
- El canal telefónico tiene un 88,8% de satisfacción de usuario. Califican 125 personas de 381 es decir el 33%

Agencia Nacional de Minería

Calidad

Diciembre GAPCC

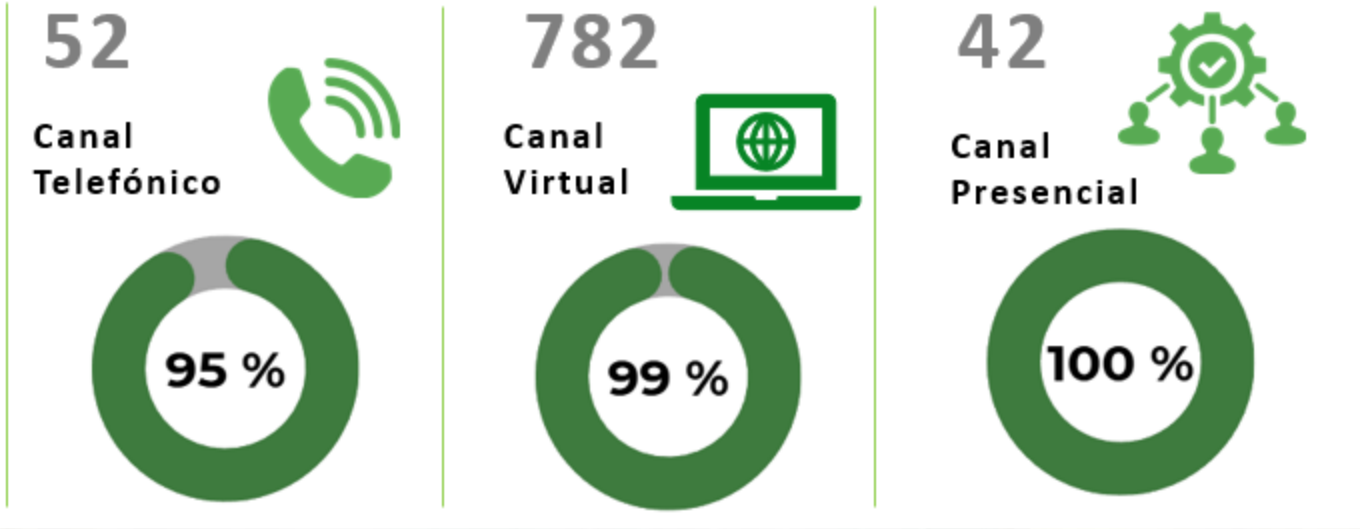
- Avances
- Desarrollos
- Mejoras

Diciembre

Con el fin de asegurar la adecuada prestación del servicio en los canales telefónico, virtual y presencial, el área de Calidad del GAPCC realizó los monitoreos correspondientes al mes de diciembre, evaluando el cumplimiento de lineamientos institucionales y fortaleciendo la mejora continua en la atención al ciudadano

Monitoreos

Cumplimiento



Conclusión: Los resultados reflejan un desempeño positivo en los tres canales, destacándose el cumplimiento total en la atención presencial, y altos niveles de calidad en los canales telefónico y virtual

Agencia Nacional de Minería

Entregas de valor

Diciembre
GAPCC

- Avances
- Desarrollos
- Mejoras

Entregas de valor canal virtual

Diciembre



- 34 funcionarios/contratistas recibieron nuestra orientación durante el mes, en temas relacionados con radicación y la gestión de comunicaciones en el Sistema de Gestión Documental.
- Recibimos, analizamos y radicamos 1.586 comunicaciones que ingresaron por el correo contacto@anm.gov.co.
- Realizamos desde el GAPCC el seguimiento de 2.934 comunicaciones PQRS radicadas por los diferentes canales referentes al mes de diciembre.
- Se definieron para la respetiva gestión a las diferentes dependencias de la Entidad un total de 1.987 comunicaciones que ingresaron por el radicador web al GAPCC.
- 1.305 interacciones de apoyo a la Entidad, tales como, envió de respuesta, solicitud de documentos, trazabilidad de comunicaciones, entre otros.

Entregas de valor canal presencial

Diciembre

- El día 02 de diciembre, los colaboradores de los PAL Caucasia y El Bagre, entregaron capacitación de articulación del Plan Padrino, para dar a conocer el funcionamiento de los PAL con el PAR de su jurisdicción, en aras de que el PAL Popayán, tuviera conocimiento y directriz respecto a este proceso.

- El día 03 de diciembre, el equipo de atención del GAPCC, recibió capacitación teórico práctica, sobre el trámite de formalización de Áreas de Reserva Especial, en virtud del artículo 4 de la Ley 2250 del 2022.

- El día 19 de diciembre, el equipo de atención del GAPCC, a la socialización de las Estrategias de Servicio y Participación de la ANM, en el marco de la actualización de este documento en el transcurso del año 2025.

- El día 19 de diciembre, el equipo de atención del GAPCC, asistió a capacitación de Riesgos de Corrupción, resaltando la importancia y el impacto de esta temática en los diferentes canales de atención.

- El día 23 de diciembre, el equipo de atención del GAPCC, asistió a capacitación referente a la ronda minera de cobre, oro y minerales polimetálicos, en aras de tener información de primera mano sobre este trámite para dar a conocer a la ciudadanía que consulte a través de los canales de atención.

- Durante el mes de diciembre, se entregó capacitación a los colaboradores vinculados al Punto de Atención Popayán, así como a los nuevos ingresos en los Puntos de Ubaté y Medellín, en relación a las Generalidades de la ANM, PCC, PCCD, ARES, Procesos de Formalización, Fiscalización Minera, entre otros.

- Durante el mes de diciembre, se efectuó calibraciones de calidad por parte del profesional del BPO encargado del proceso, el cual tuvo un resultado del 100% en el canal presencial, destacando atenciones con altos estándares de calidad, impactando en resultados como el 100% de satisfacción por parte de los usuarios atendidos en el canal.

Entregas de valor canal presencial

Diciembre

- El equipo de atención presencial, a través de los diferentes puntos a nivel nacional, brindó asistencia técnica y jurídica a 18 usuarios, que se encuentran interesados en acceder a las diferentes alternativas de formalización minera, con las que hoy cuenta la Entidad.

- Durante el mes de diciembre, los colaboradores del equipo de atención presencial brindaron apoyo a los proyectos de Estrategia de Participación Ciudadana, Lenguaje Claro, Caracterización de Usuarios, Monitoreos de Calidad de los Canales Presencial y Virtual, Protocolo de Atención, Revisión del Procedimiento de Evaluación de Satisfacción de Usuarios y Diagnóstico de Atención Incluyente los cuales fueron entregados durante la vigencia del 2025.

- 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.

Agencia
Nacional de Minería

Gracias

Agencia
Nacional de Minería

