



# Agencia Nacional de Minería



# Grupo de Atención, Participación Ciudadana y Comunicaciones

*Informe de Servicio y Atención al  
Usuario*

**Mayo 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.

**Comunidades  
/usuarios  
Canales  
De atención**

**Presencial  
Telefónico  
Virtual**



# Canales Mayo

**593**

Canal  
Telefónico

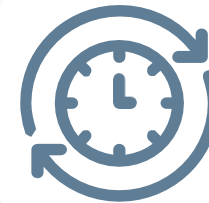
**1.362**

Canal  
Presencial

**7.397**

Canal  
Virtual

**Total** **9.352**  
interacciones



# 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

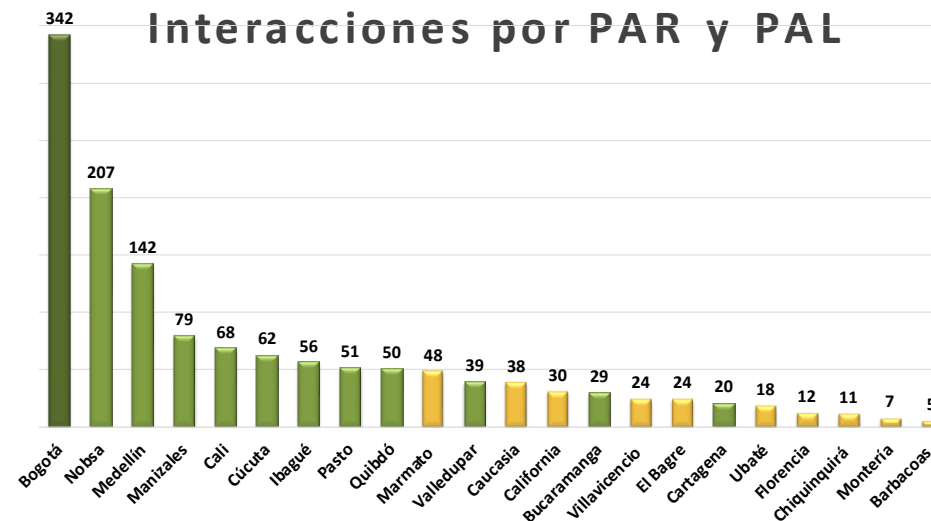
Interacciones  
atendidas



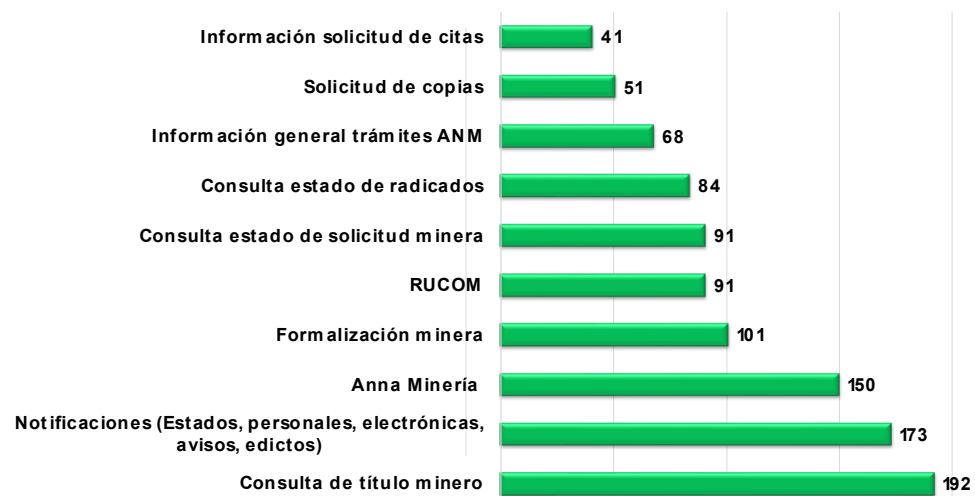
97,8%

Solución Primer  
Contacto

## Interacciones por PAR y PAL



## Tipos de interacciones



99,9%



Satisfacción  
de usuario

99,6%



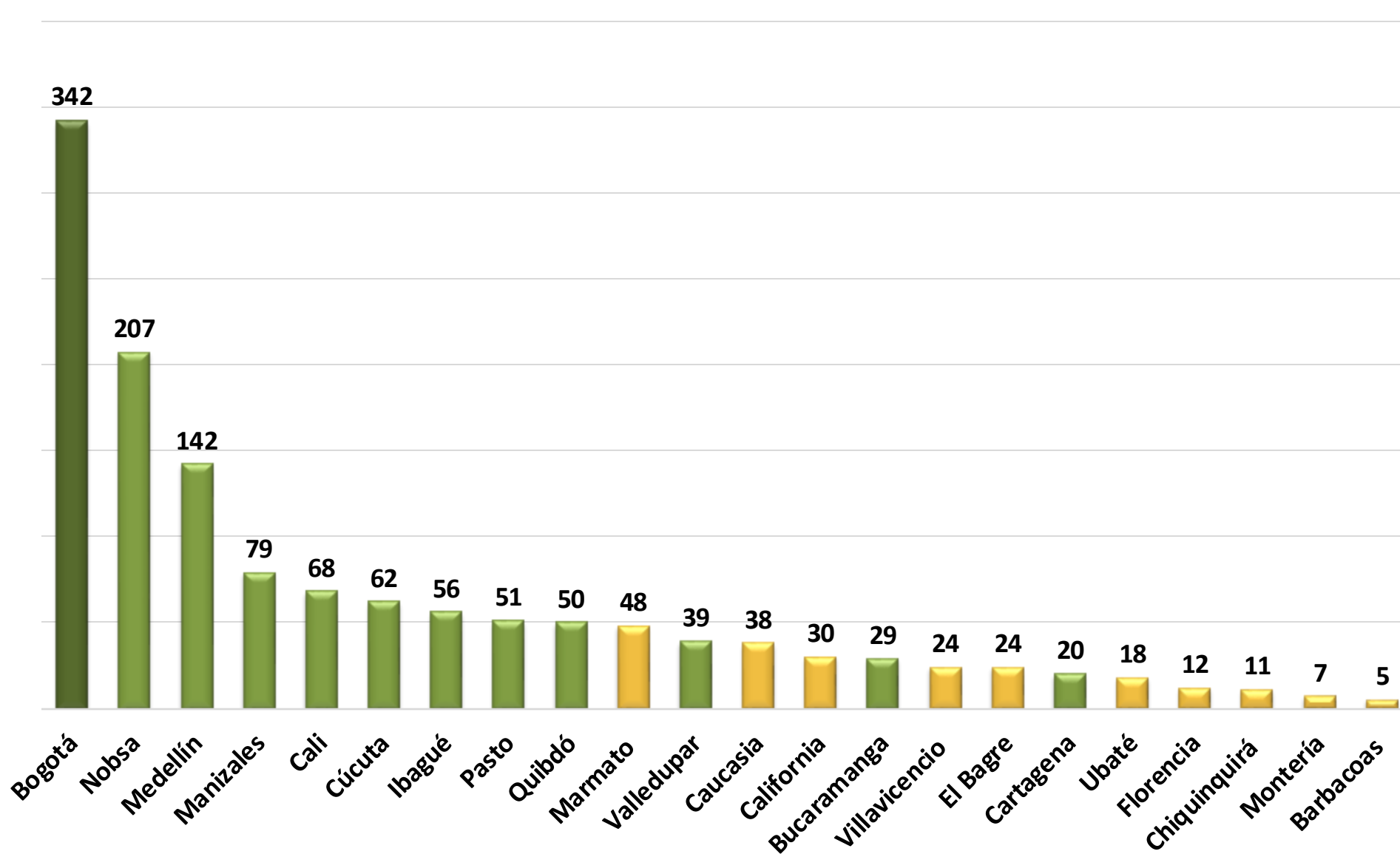
Percepción  
de usuario

98,6%



Confianza

# Interacciones Canal Presencial



**1145**  
**(84%)**  **Sede Central**

**217**  
**(16%)**  **PAR**

 **PAL**



**1362**

Usuarios  
Registrados

**97,8%**

Solución en  
primer contacto

## Cifras Telefónico



593

Interacciones  
atendidas



81,2%

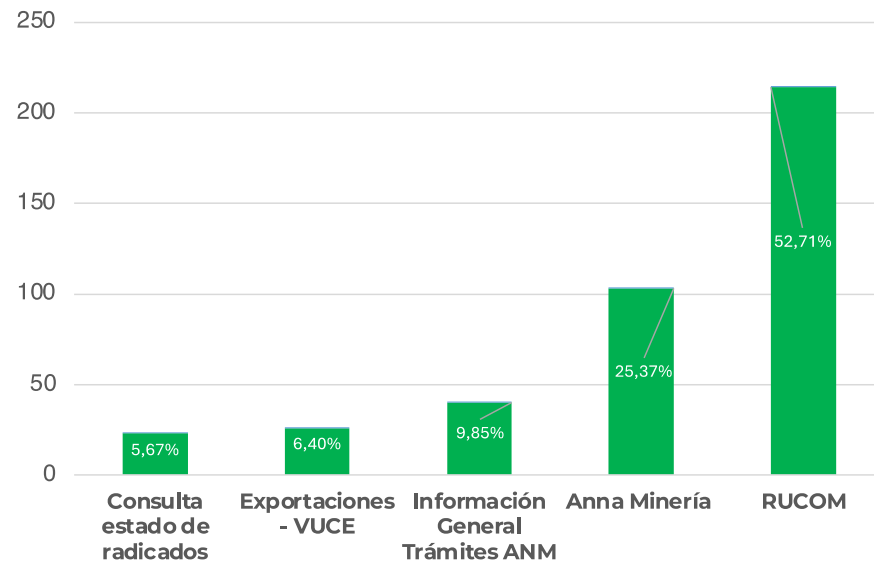
Solución Primer  
Contacto

90%



Llamadas  
Contestadas vs  
entrantes

## Tipos de interacciones

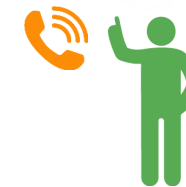


93,8%



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 satisfacción 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**

# 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](mailto: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 respectiva 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 líderes del GAPCC, en donde se efectuó 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 poder 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**



# 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.

**Comunidades  
/usuarios  
Canales  
De atención**

**Presencial  
Telefónico  
Virtual**

# Canales Junio

**654**

Canal  
Telefónico

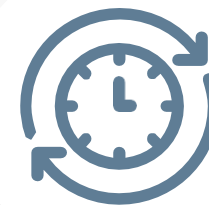
**1.154**

Canal  
Presencial

**5.353**

Canal  
Virtual

**Total 7.161**  
interacciones



# 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

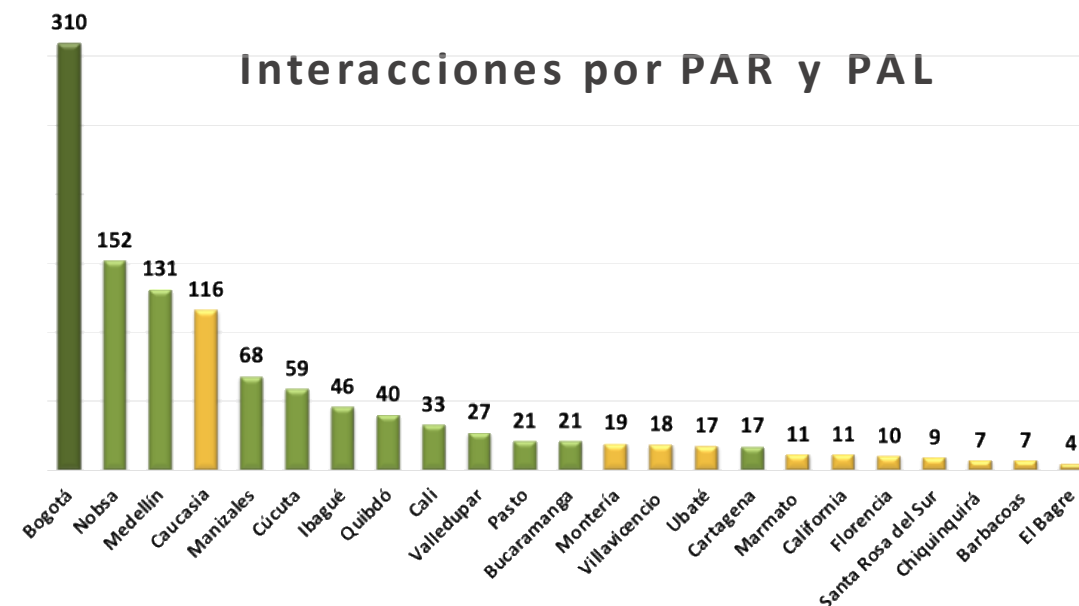
Interacciones  
atendidas



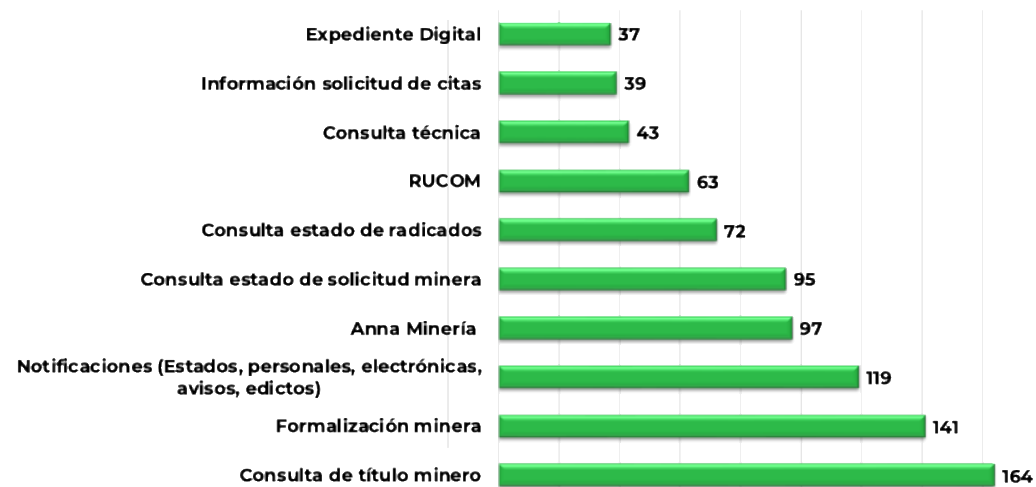
98,0%

Solución Primer  
Contacto

## Interacciones por PAR y PAL



## Tipos de interacciones



99,9%



Satisfacción  
de usuario

97,7%



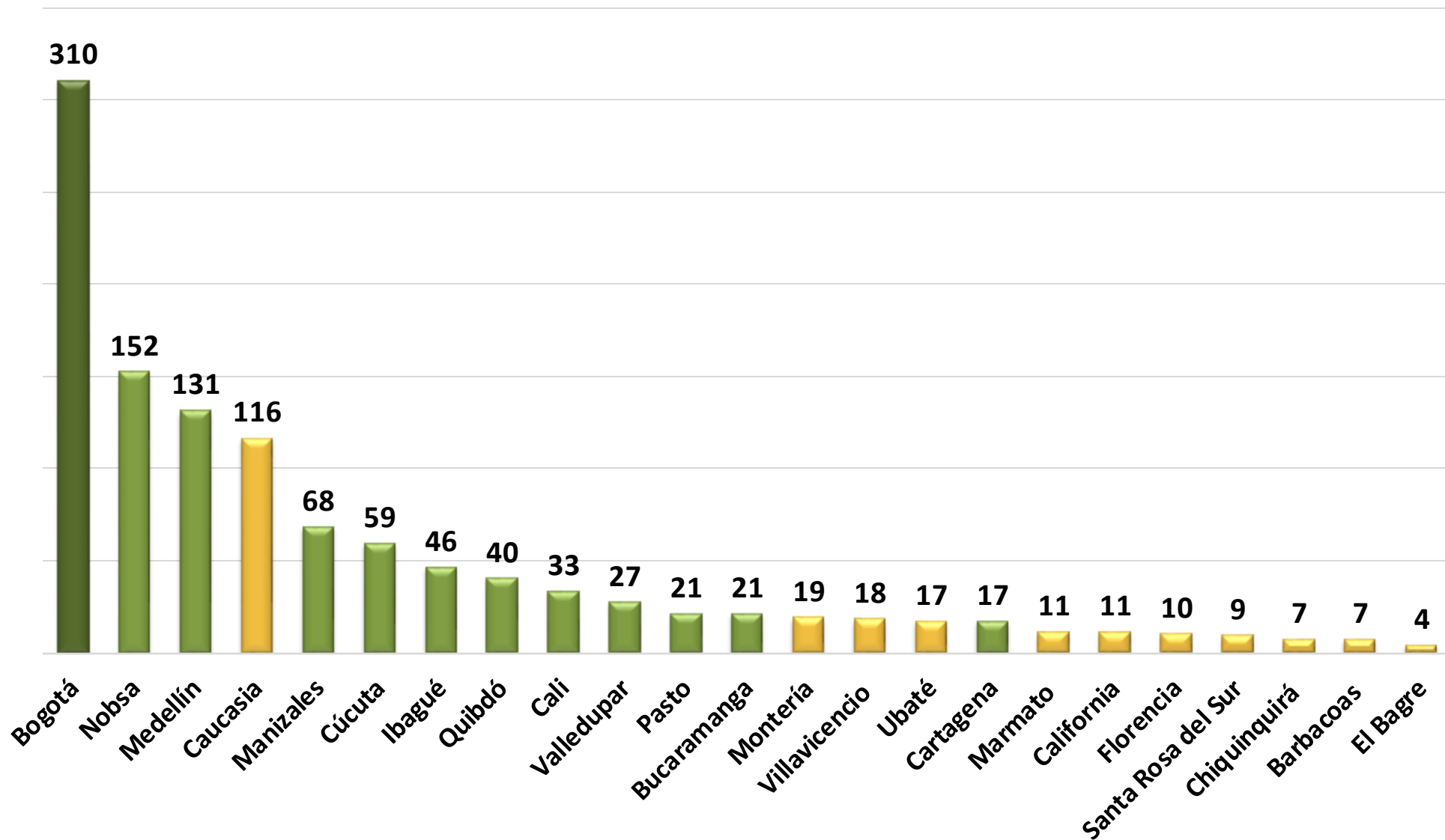
Percepción  
de usuario

97,1%



Confianza

# Interacciones Canal Presencial



**925**  
**(80%)**  **Sede Central**

**229**  
**(20%)**  **PAR**

**229**  
**(20%)**  **PAL**



**1154**

Usuarios  
Registrados

**98,0%**

Solución en  
primer contacto



## Cifras Telefónico



654

Interacciones  
atendidas



86%

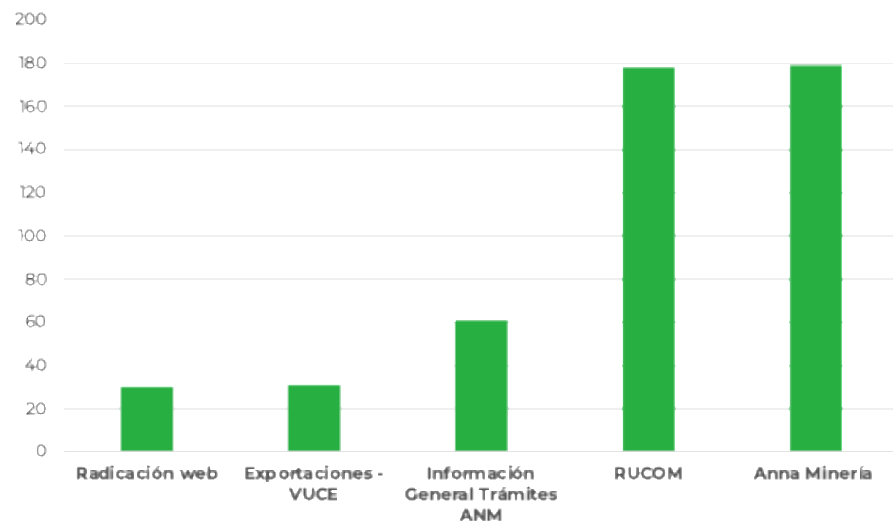
Solución Primer  
Contacto

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 satisfacción 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**

# 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](mailto: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 respectiva 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 Cauca, se atendieron visita presencial y virtual respectivamente, dentro del proceso de levantamiento de cargas laborales que se está 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 intención 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**



# 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.

**Comunidades  
/usuarios  
Canales  
De atención**

**Presencial  
Telefónico  
Virtual**

# Canales Julio

**1.326**

Canal  
Telefónico

**1.406**

Canal  
Presencial

**6.922**

Canal  
Virtual

**Total 9.654**  
interacciones



# 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

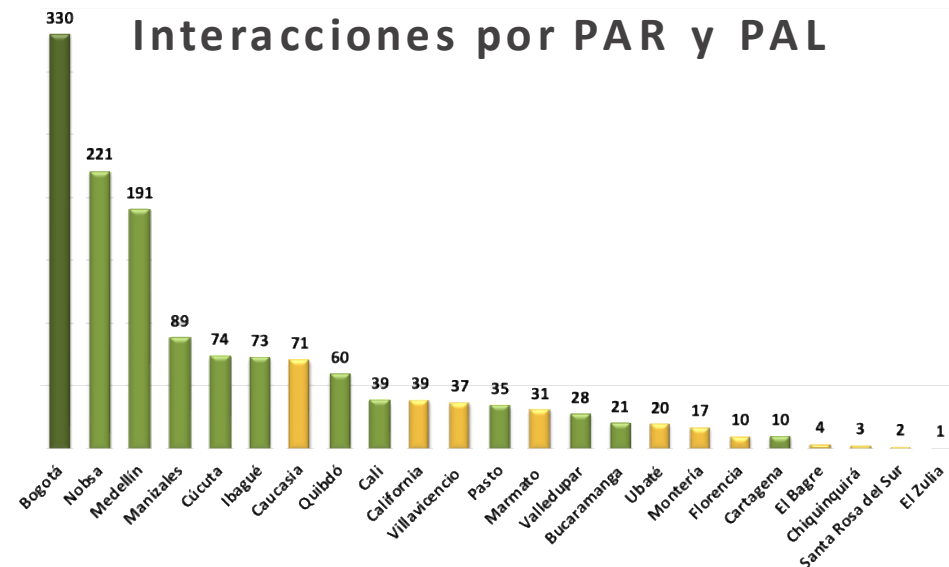
Interacciones  
atendidas



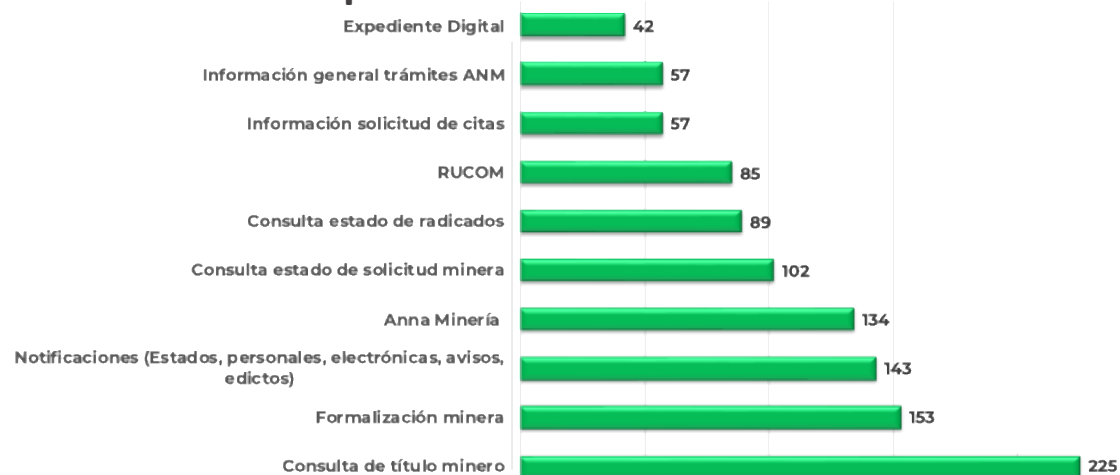
97,2%

Solución Primer  
Contacto

## Interacciones por PAR y PAL



## Tipos de interacciones



99,9%



Satisfacción  
de usuario

99,6%



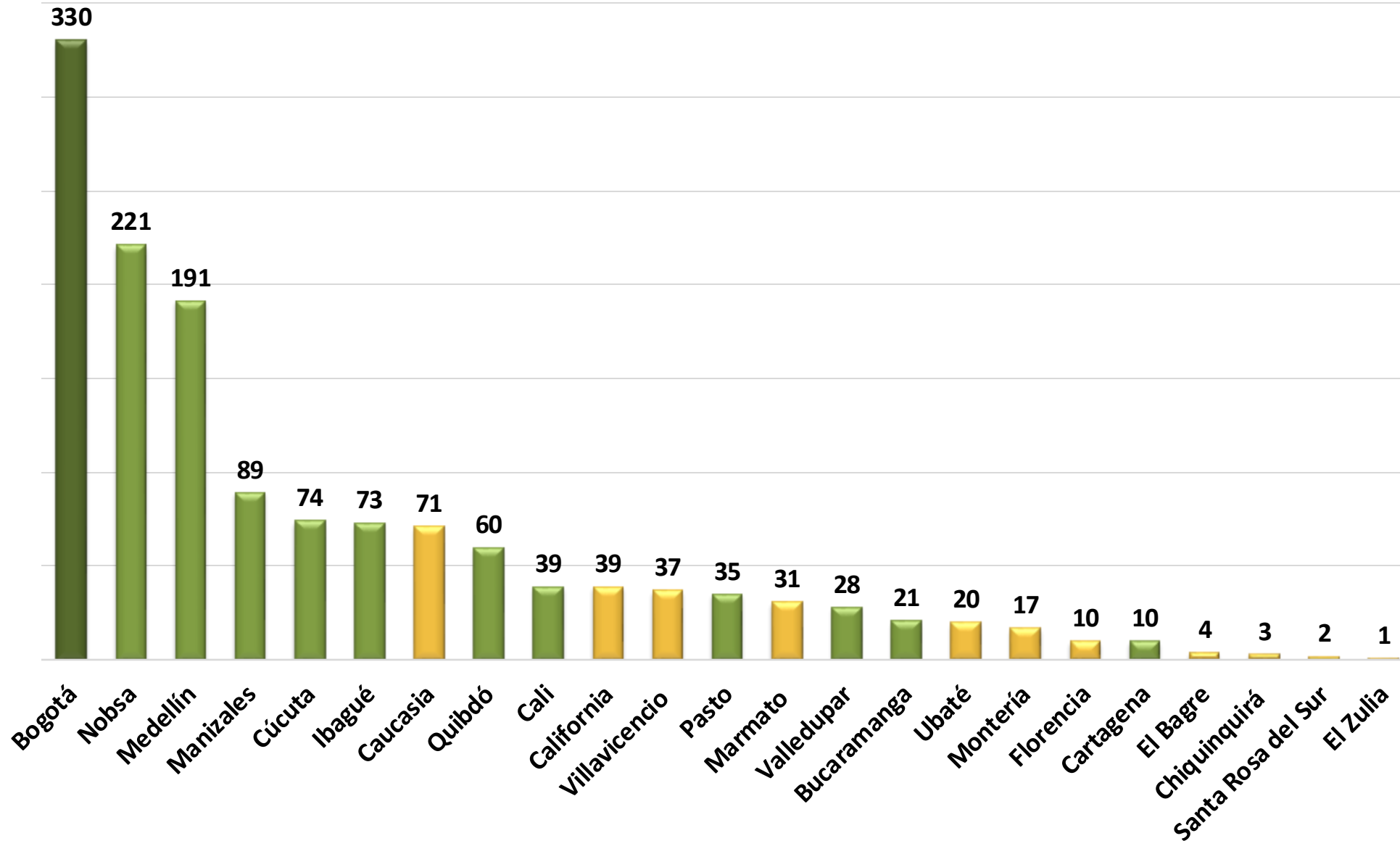
Percepción  
de usuario

97,1%



Confianza

# Interacciones Canal Presencial



**1171**  
**(83%)** Sede Central

**235**  
**(17%)** PAR

**PAL**



**1406**

Usuarios  
Registrados

**97,2%**

Solución en  
primer contacto

## Cifras Telefónico



1.326

Interacciones  
atendidas



97%

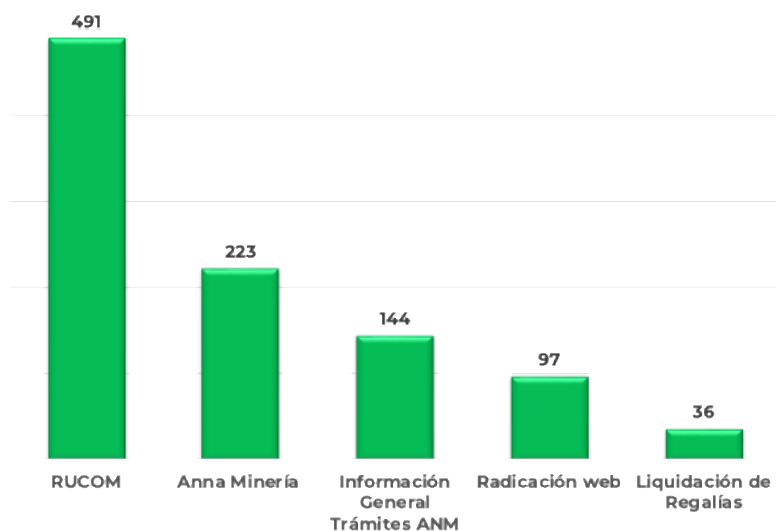
Solución Primer  
Contacto

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 satisfacción 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**

# 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](mailto: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 aplicó 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**



# 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.



**Comunidades  
/usuarios  
Canales  
De atención**

**Presencial  
Telefónico  
Virtual**

# Canales Agosto

**950**

Canal  
Telefónico

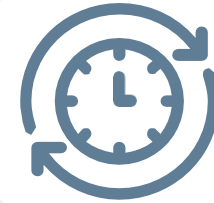
**1.022**

Canal  
Presencial

**4.471**

Canal  
Virtual

**Total** **6.443**  
interacciones



# 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

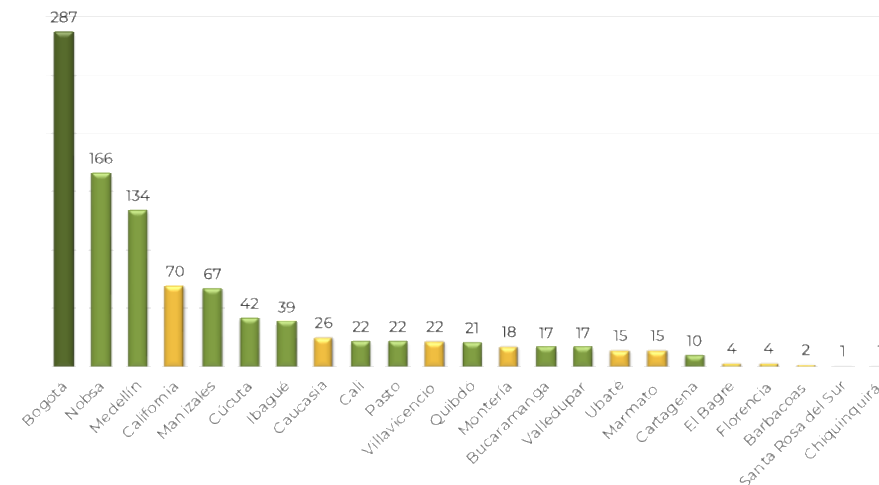
Interacciones  
atendidas



97,5%

Solución Primer  
Contacto

## Interacciones por PAR y PAL



## Tipos de interacciones



99,9%



Satisfacción  
de usuario

99,9%



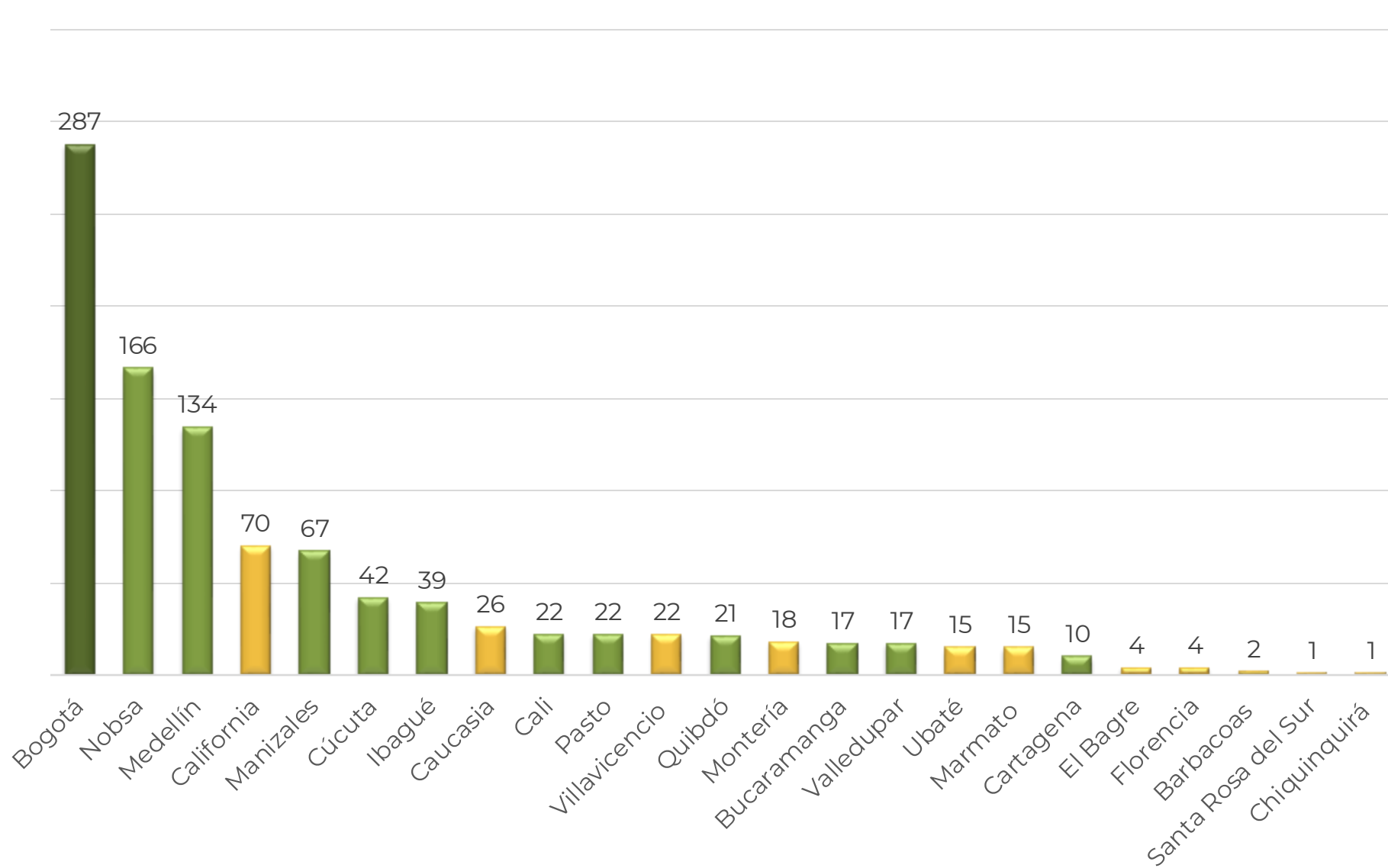
Percepción  
de usuario

98,1%



Confianza

# Interacciones Canal Presencial



**844**  
**(83%)**  **Sede Central**

**178**  
**(17%)**  **PAR**

**178**  
**(17%)**  **PAL**



**1022**

Usuarios  
Registrados

**97,5%**

Solución en  
primer contacto

## Cifras Telefónico



950

Interacciones  
atendidas



97%

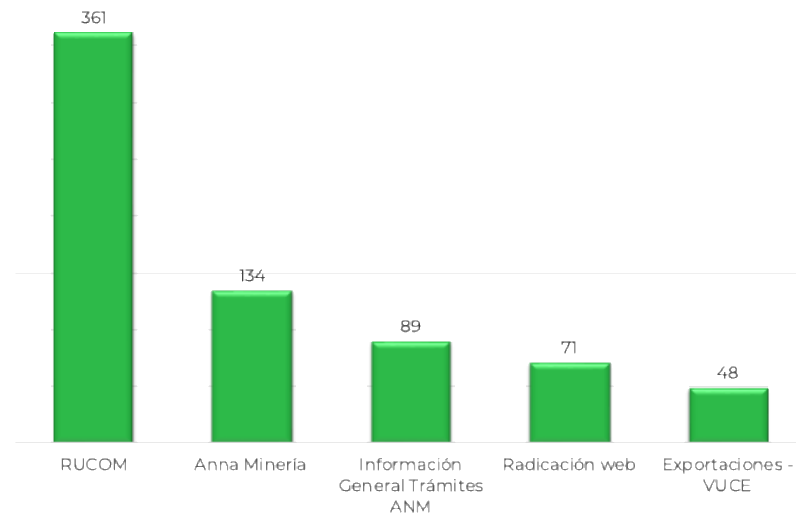
Solución Primer  
Contacto

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 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



# Entregas De valor



Agosto

**GAPCC**



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

# 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 los 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](mailto: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 respectiva 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 Cauca 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**



# 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.

**Comunidades  
/usuarios  
Canales  
De atención**

**Presencial  
Telefónico  
Virtual**

# Canales Septiembre

**1.052**

Canal  
Telefónico

**1.019**

Canal  
Presencial

**5.193**

Canal  
Virtual

**Total** **7.264**  
interacciones



# 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

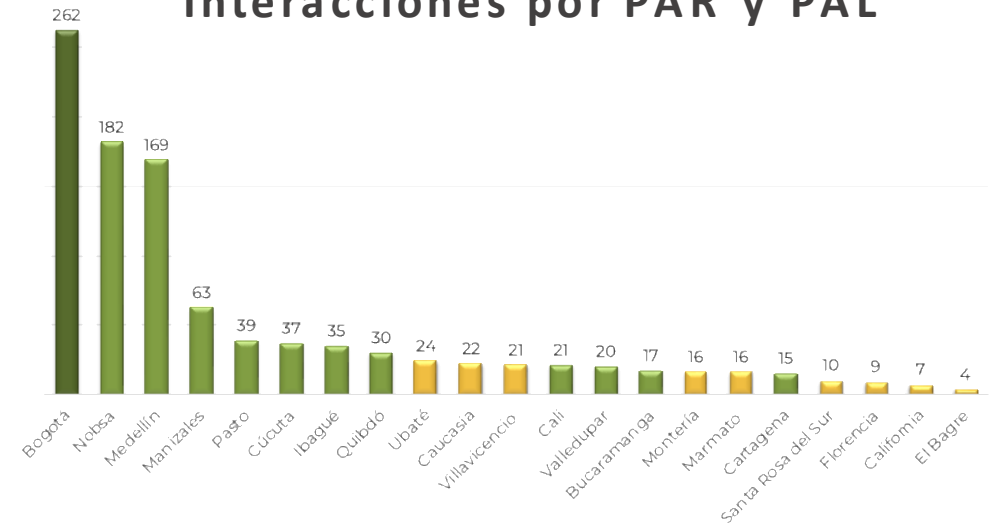
Interacciones  
atendidas



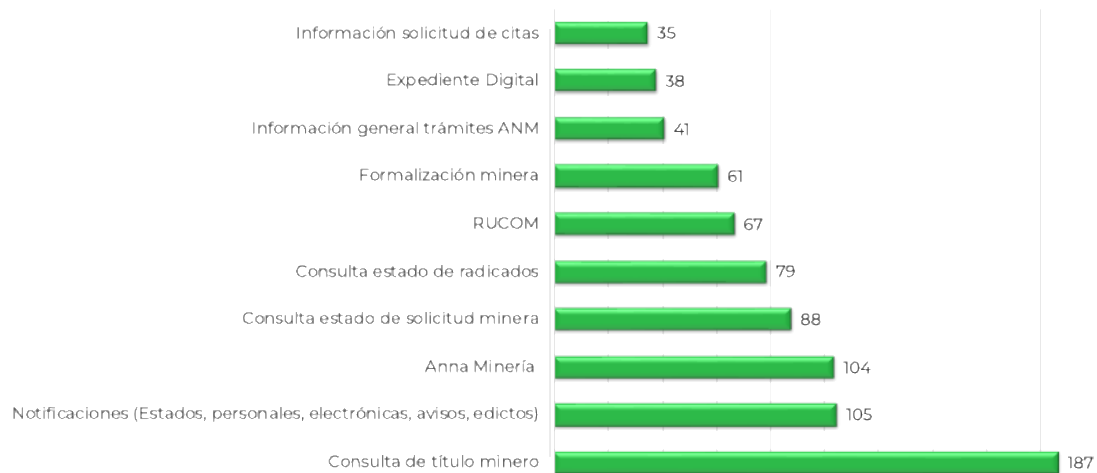
97,8%

Solución Primer  
Contacto

## Interacciones por PAR y PAL



## Tipos de interacciones



99,9%



Satisfacción  
de usuario

99,2%



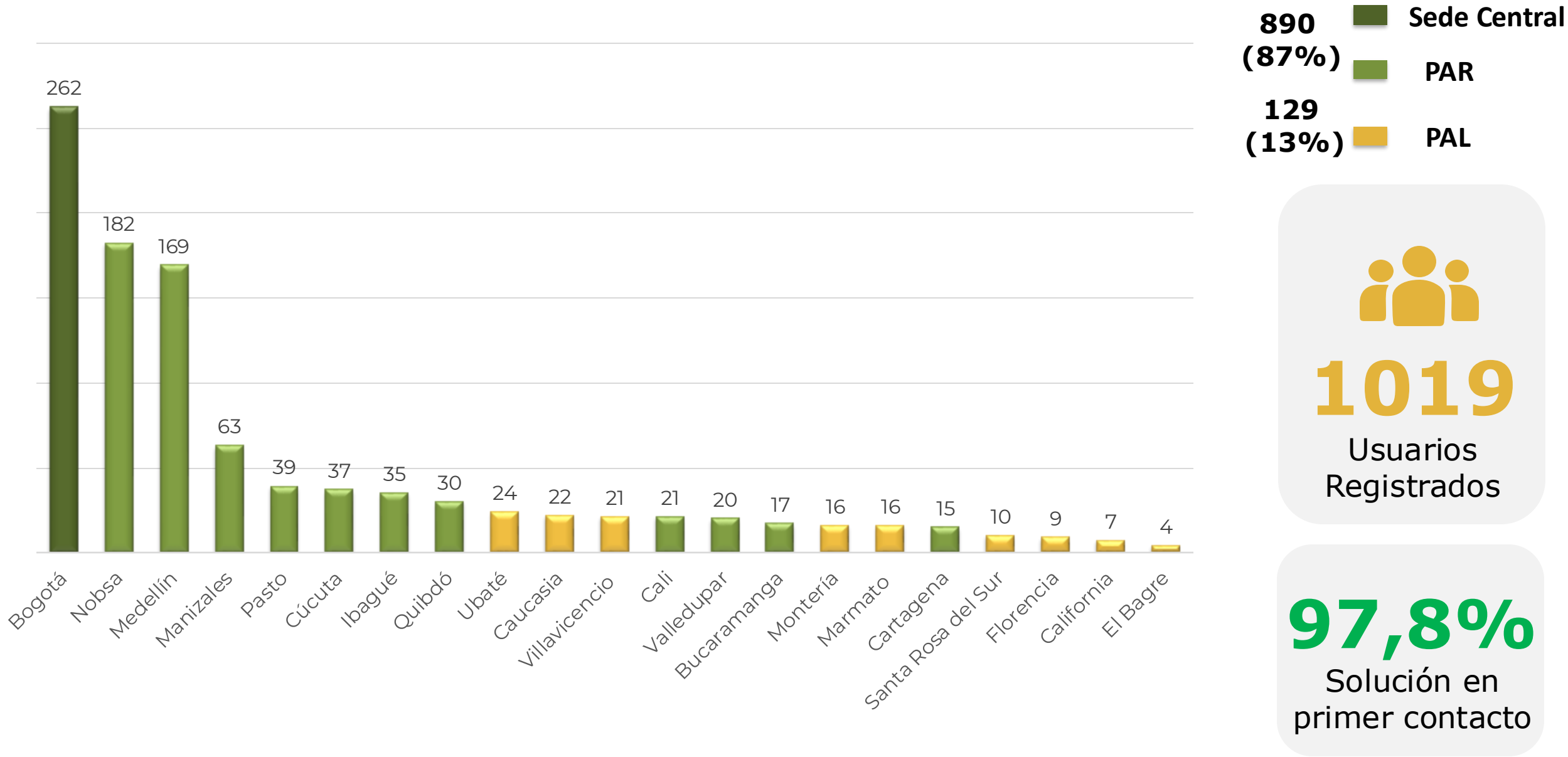
Percepción  
de usuario

96,7%



Confianza

# Interacciones Canal Presencial



## Cifras Telefónico



1.052

Interacciones  
atendidas



97%

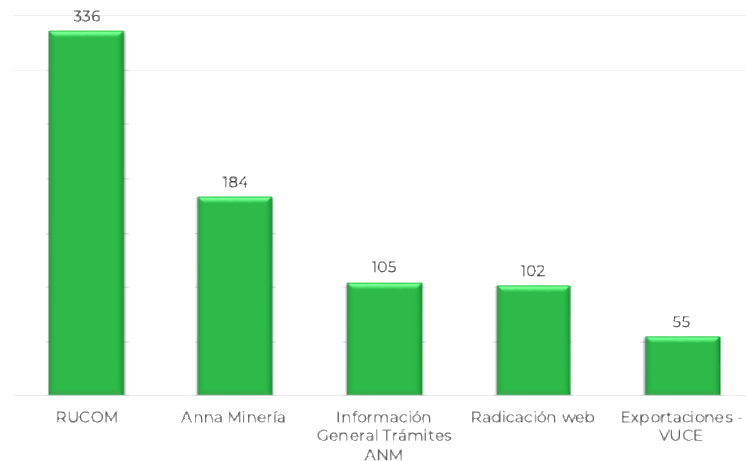
Solución Primer  
Contacto

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 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 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:

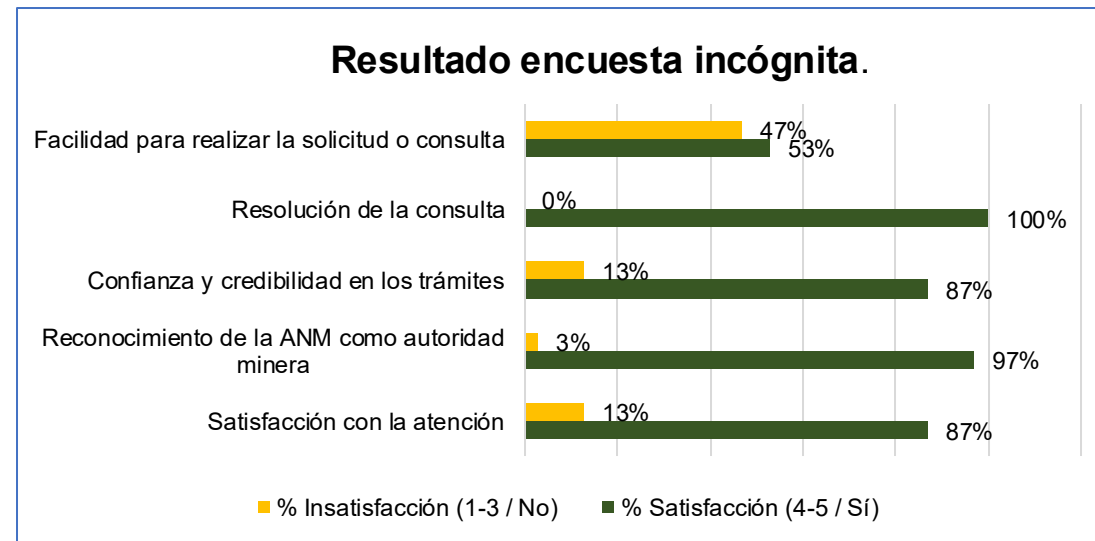
- ❖ Capacitación VUCE 17 de septiembre
- ❖ Capacitación en habilidades blandas 19 de septiembre.

### 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

# 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 los 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 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](mailto: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 respectiva 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 colaboradores 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 Cauca 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**



**Comunidades  
/usuarios**

**Canales  
de atención**

**Presencial  
Telefónico  
Virtual**



- ✓ **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**

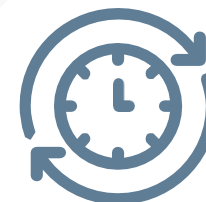
Canal Presencial



**6.260**

Canal Virtual

**Total 8.107**  
interacciones







### 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

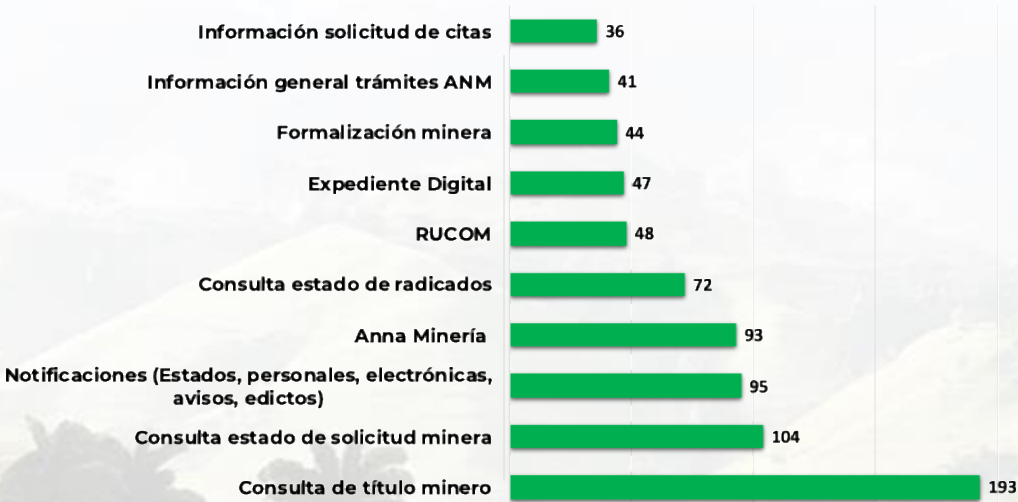
Interacciones  
atendidas



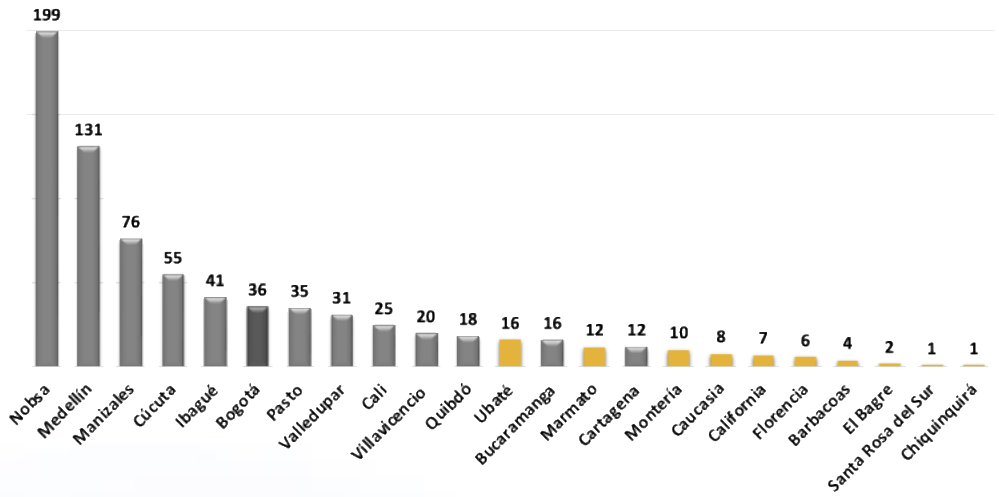
97,7%

Solución Primer  
Contacto

## Tipos de interacciones



## Interacciones por PAR y PAL



99,9%



Satisfacción  
de usuario

99,2%



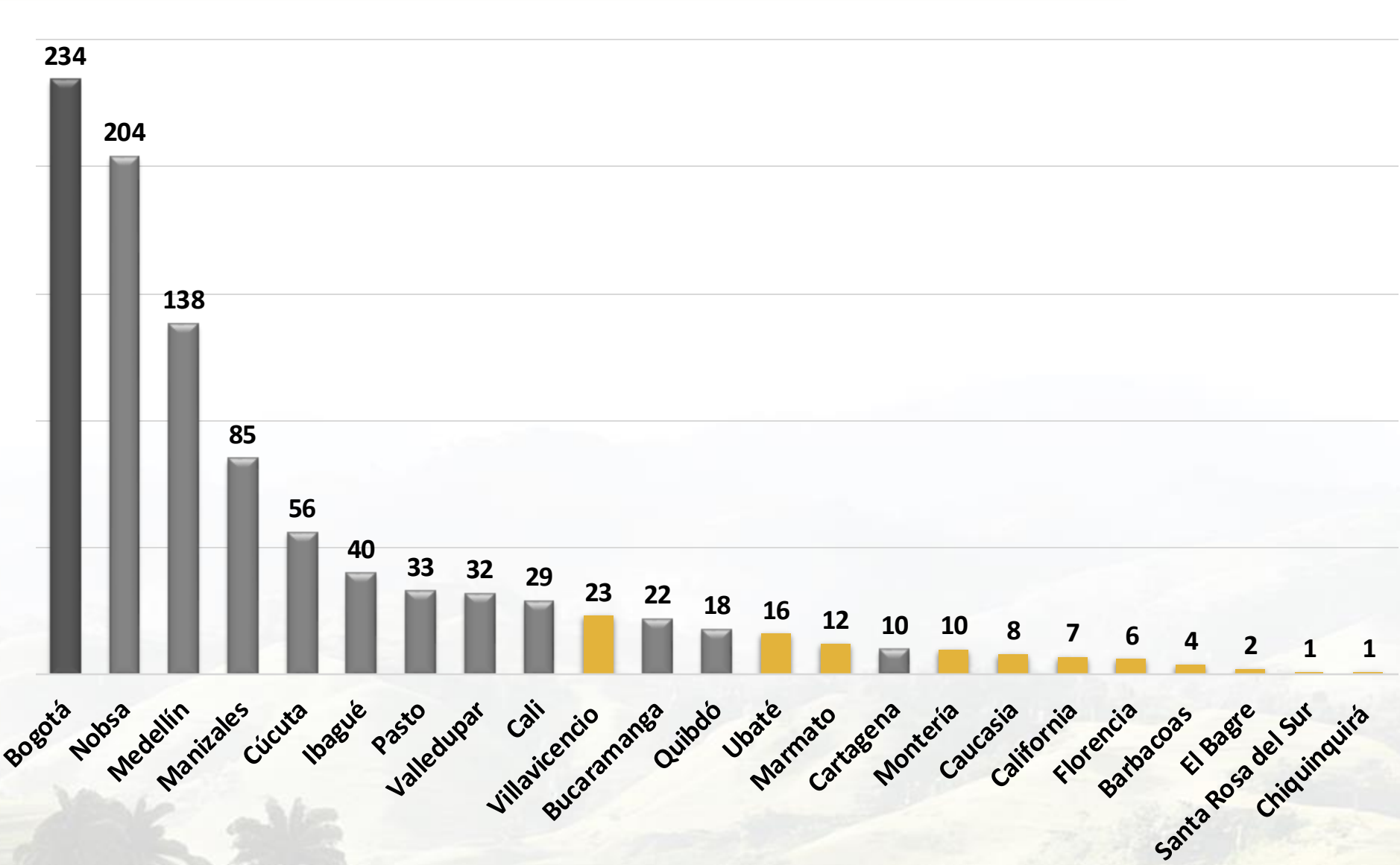
Percepción  
de usuario

97,2%



Confianza

# Interacciones Canal Presencial



890  
(91%) Sede Central

90  
(09%) PAR

90  
(09%) PAL



991

Usuarios Registrados

97,7%

Solución en primer contacto

## Cifras Telefónico



**856**

Interacciones  
atendidas



**96%**

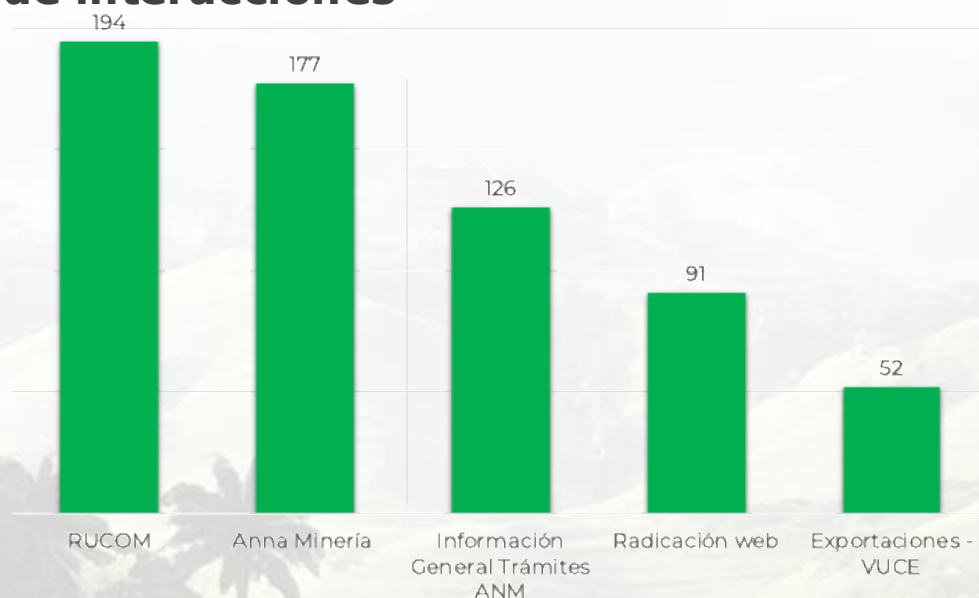
Solución Primer  
Contacto

**97%**



Llamadas  
Contestadas  
vs entrantes

## Tipos de interacciones



**91,2%**



Satisfacción  
de usuario

**92,8%**



Percepción  
de usuario

**89,1%**



Confianza

## Satisfacción Consolidada

96,42%



## 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.

97,2%



### 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.





El **97,0%** de los usuarios que calificaron la encuesta de satisfacción 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



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%





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%

**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 5.309 comunicaciones PQRS radicadas por los diferentes canales referentes al mes de octubre
- ✓ Se definieron para la respectiva 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 Cauca 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**





**Comunidades  
/usuarios**

**Canales  
de atención**

**Presencial**  
**Telefónico**  
**Virtual**



- ✓ **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**

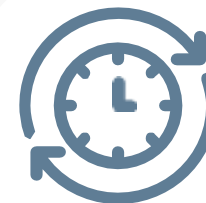
Canal Presencial



**5.241**

Canal Virtual

**Total**  
interacciones **6.722**





## 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

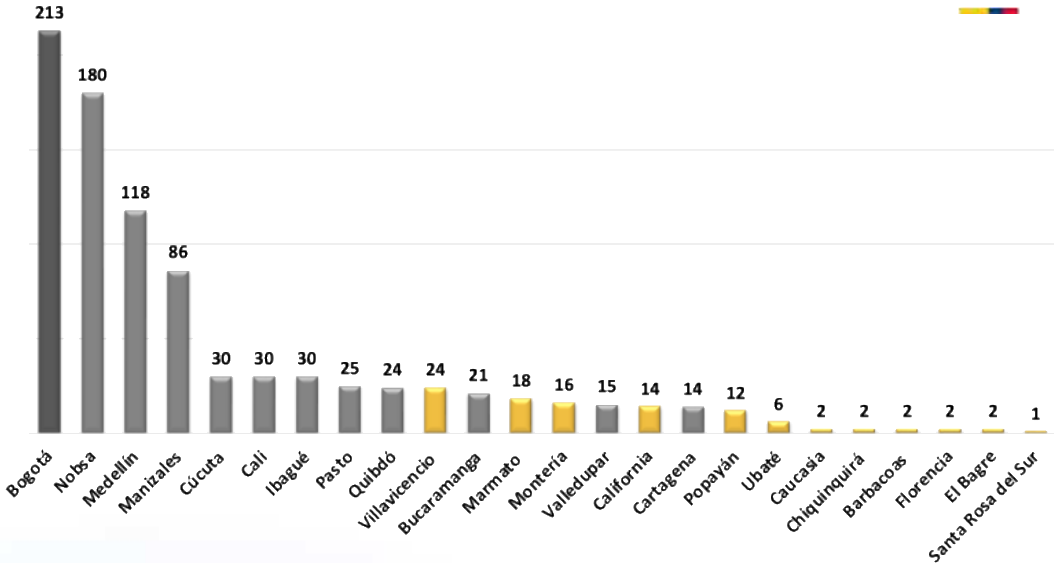
Interacciones  
atendidas



94,3%

Solución Primer  
Contacto

## Interacciones por PAR y PAL



## Tipos de interacciones



100,0%



Satisfacción  
de usuario

99,3%



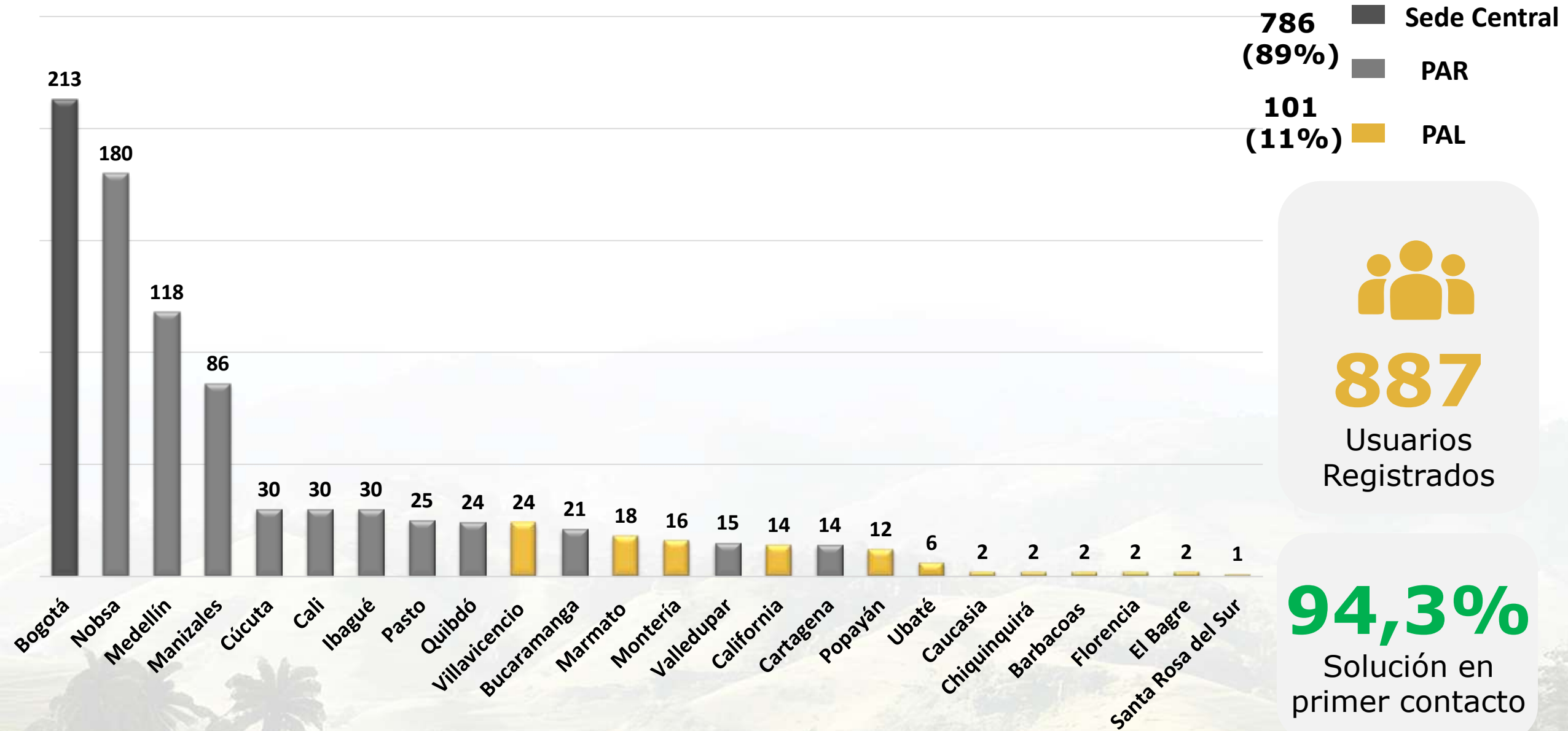
Percepción  
de usuario

97,8%



Confianza

# Interacciones Canal Presencial





## Cifras Telefónico



**594**

Interacciones  
atendidas



**97%**

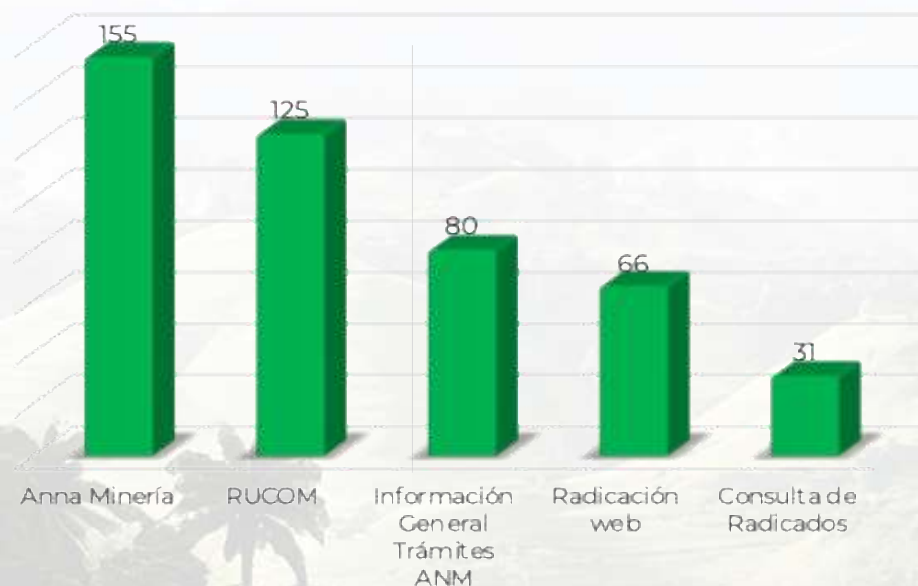
Solución Primer  
Contacto

**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

## Tipos de interacciones



**22%**



Paso a  
Asesor



## Cifras Virtual



**5.241**

Interacciones  
atendidas

**3.379**



Correos de  
entrada

**1.862**



Correos de  
salida



## Satisfacción Consolidada

95,76%



## Satisfacción de usuario ANM

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

## 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.



El **100,0%** de los usuarios que calificaron la encuesta de satisfacción 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



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%





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%

# Calidad

## Noviembre

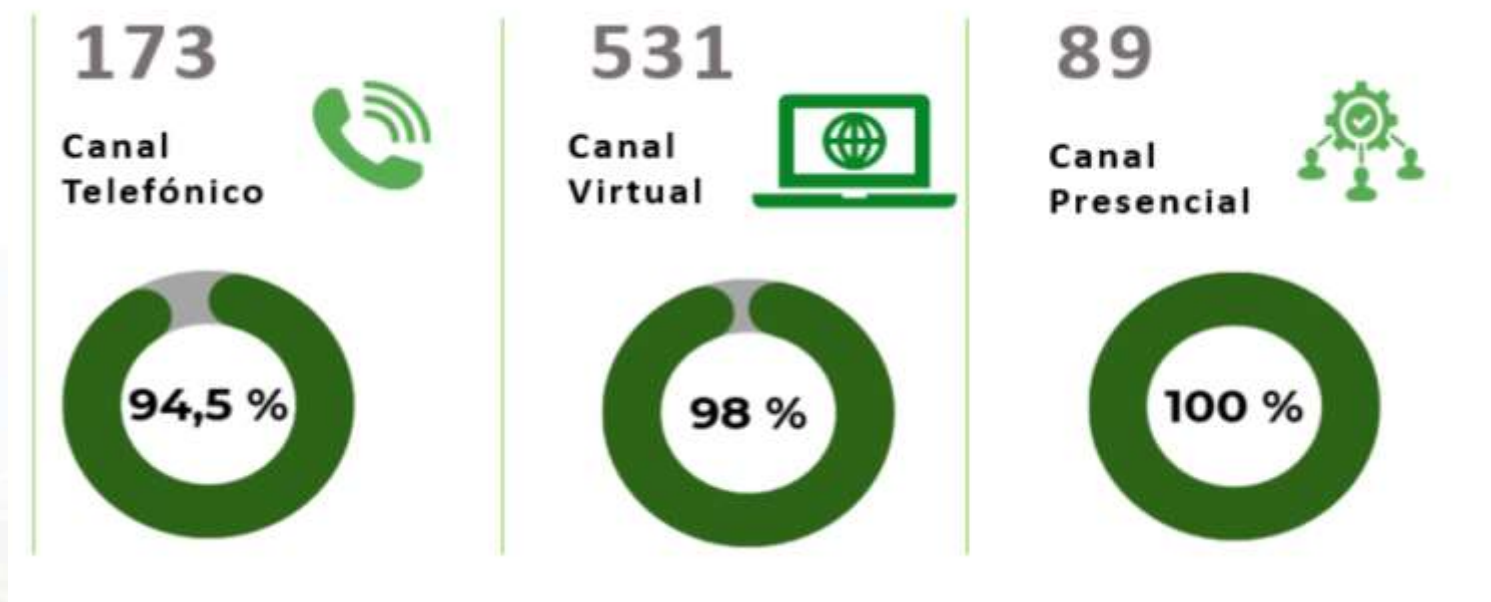
### GAPCC

- › Avances
- › Desarrollos
- › Mejoras

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



**Mejoras en trámites  
y servicios**

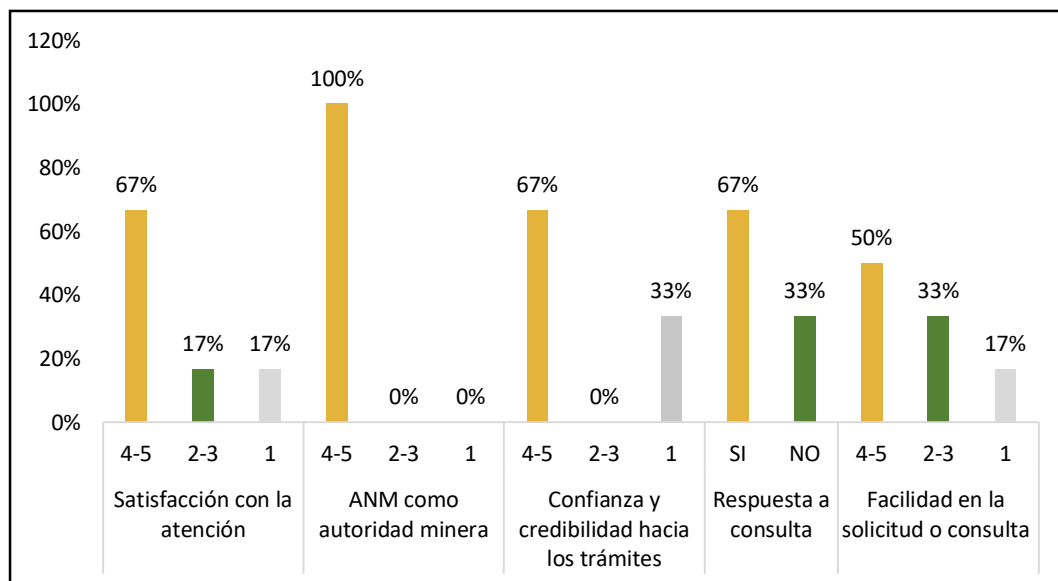
**Noviembre  
GAPCC**

- › **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.

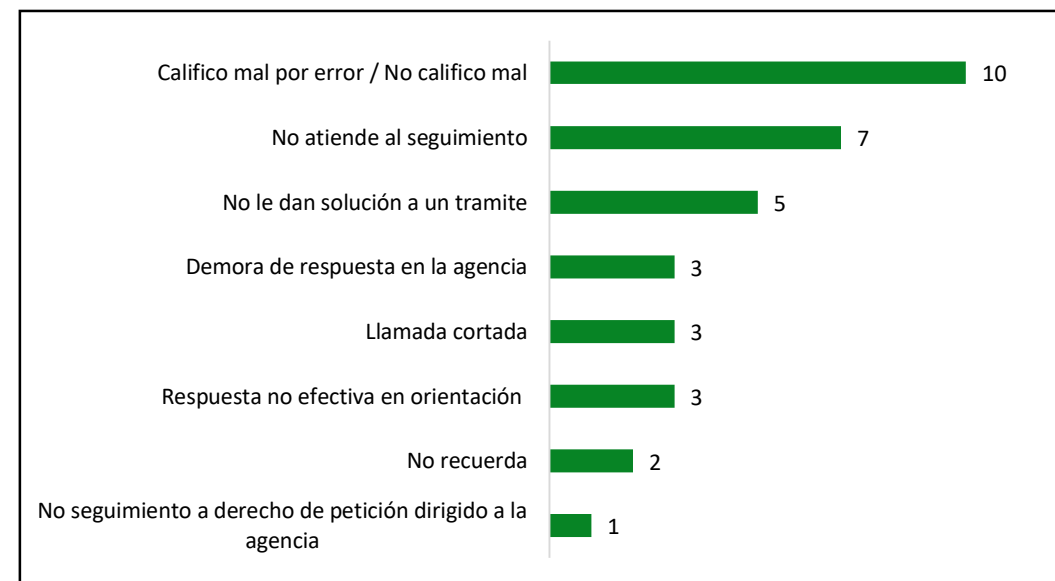
Dentro de los comentarios observados, la gente indica que los tiempos de respuesta son muy demorados y que la agencia no da respuesta a sus peticiones.



## 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.
- Usuaría 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 comunicó para que le dieran respuesta, le han indicado 2 veces que iba a ser escalado, llamó esta semana nuevamente y se le indicó que faltaba la firma, su inconformidad es porque 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 está 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 solicitó mesa técnica, la solicitó por correo y no le han dado respuesta.
- Plataforma zeta, inconforme porque no pudo subir la documentación, él se dirigió a mesa de ayuda zeta y pasó 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 solicitó 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 este año falleció un minero, la calificación del Sr. es porque la agencia no ha hecho seguimiento y verificación sobre el cierre de la mina.

**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](mailto:contacto@anm.gov.co).
- ✓ Realizamos desde el GAPCC el seguimiento de 4.055 comunicaciones PQRS radicadas por los diferentes canales referentes al mes de noviembre.
- ✓ Se definieron para la respectiva 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, envío 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**



**Comunidades  
/usuarios**

**Canales  
de atención**

**Presencial  
Telefónico  
Virtual**



- ✓ **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**

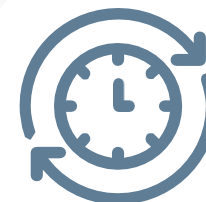
Canal Presencial



**4.878**

Canal Virtual

**Total** **5.809**  
interacciones







## 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**

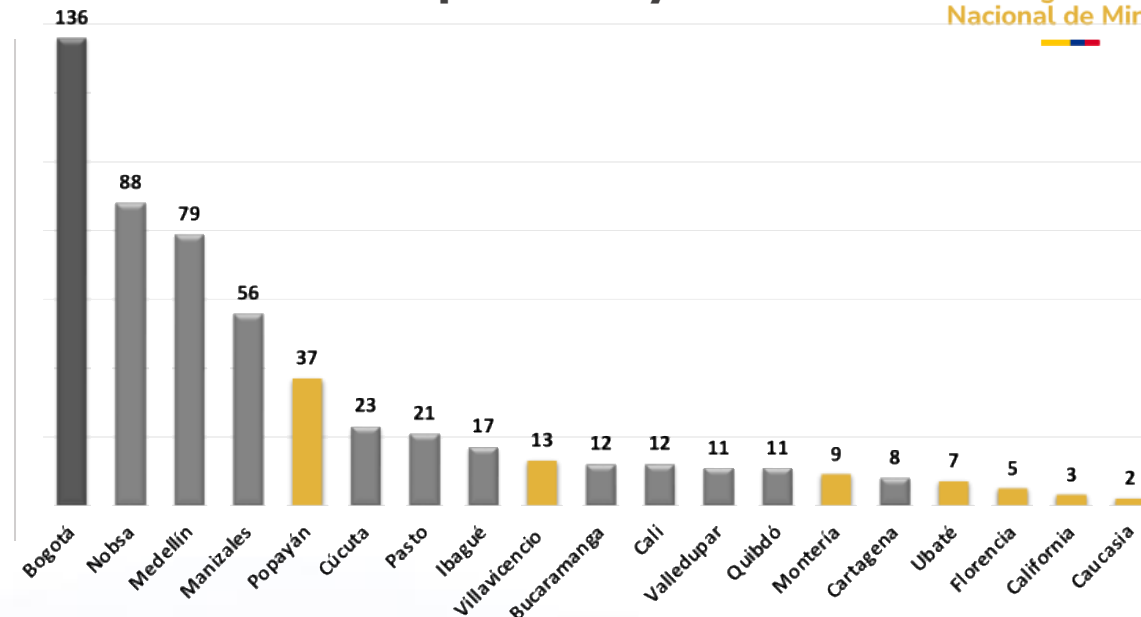
Interacciones  
atendidas



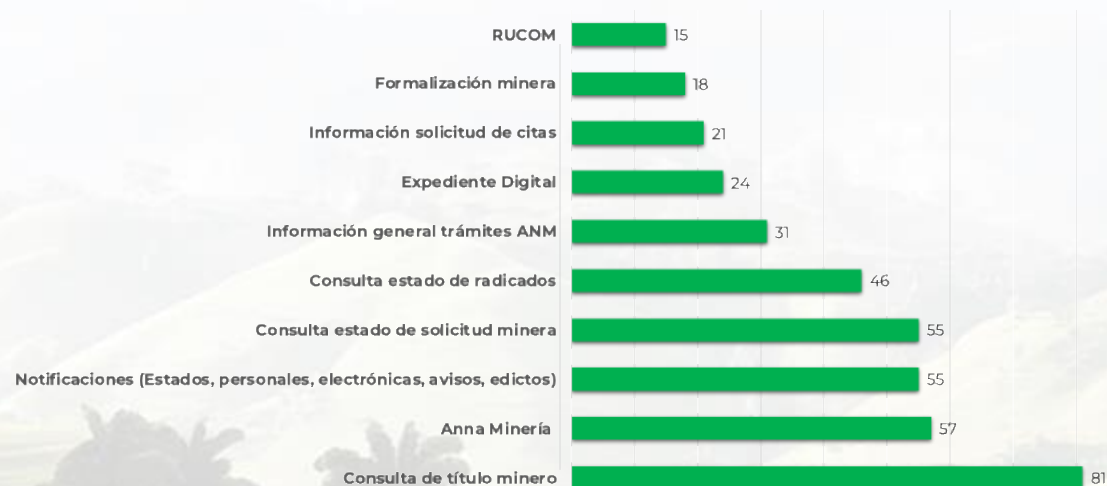
**97,1%**

Solución Primer  
Contacto

## Interacciones por PAR y PAL



## Tipos de interacciones



**100%**



Satisfacción  
de usuario

**99,6%**



Percepción  
de usuario

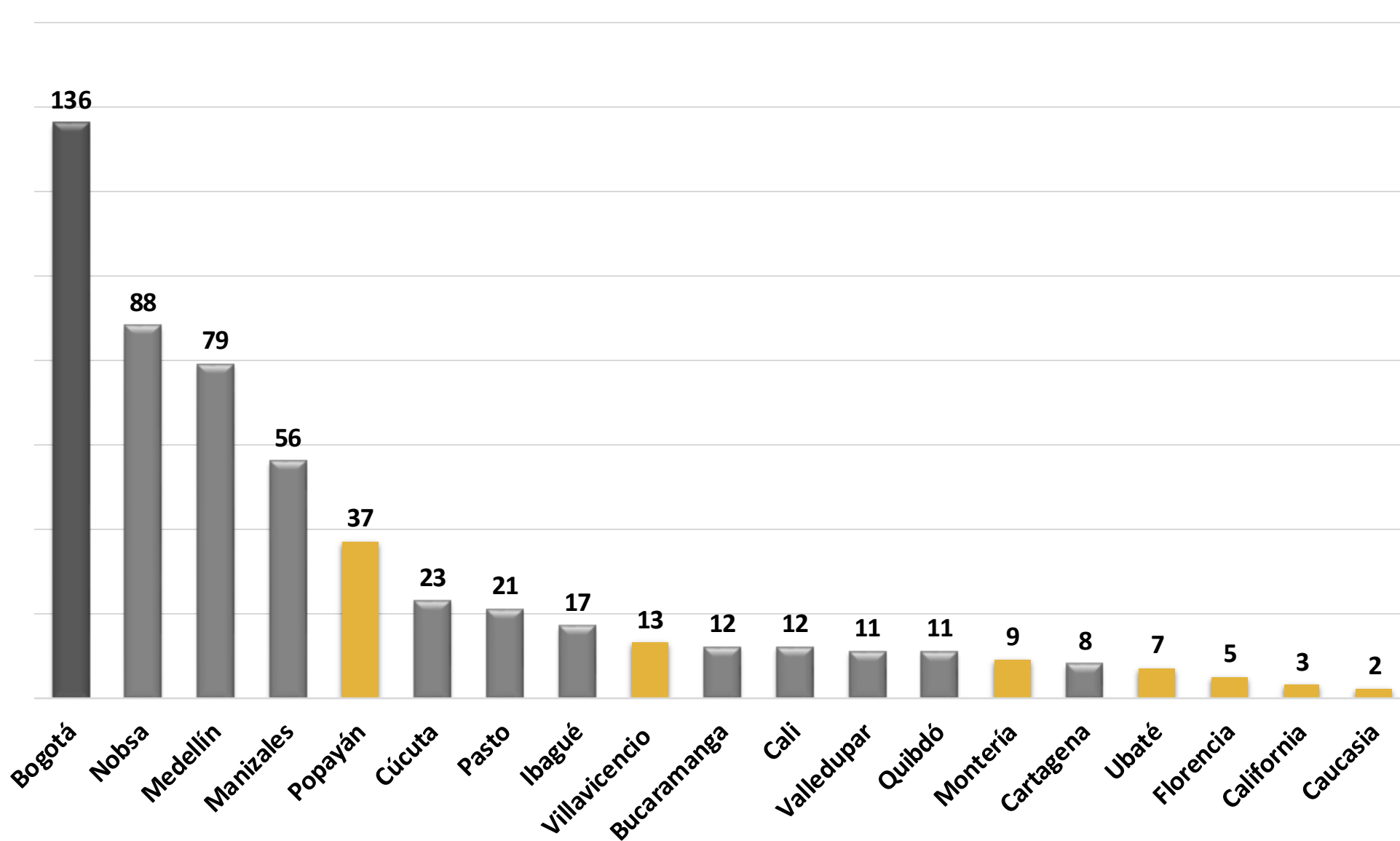
**98,3%**



Confianza



## Interacciones Canal Presencial



**474**  
**(86%)** Sede Central

**76**  
**(14%)** PAL



**550**

Usuarios  
Registrados

**97,1%**

Solución en  
primer contacto

## Cifras Telefónico



**381**

Interacciones  
atendidas



**97%**

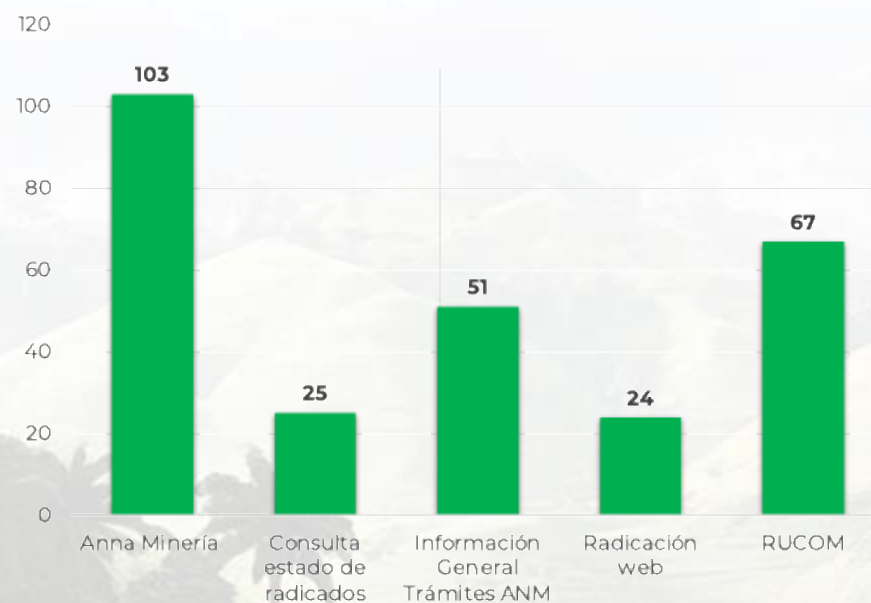
Solución Primer  
Contacto

**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



**4.878**

Interacciones  
atendidas

**3.573**



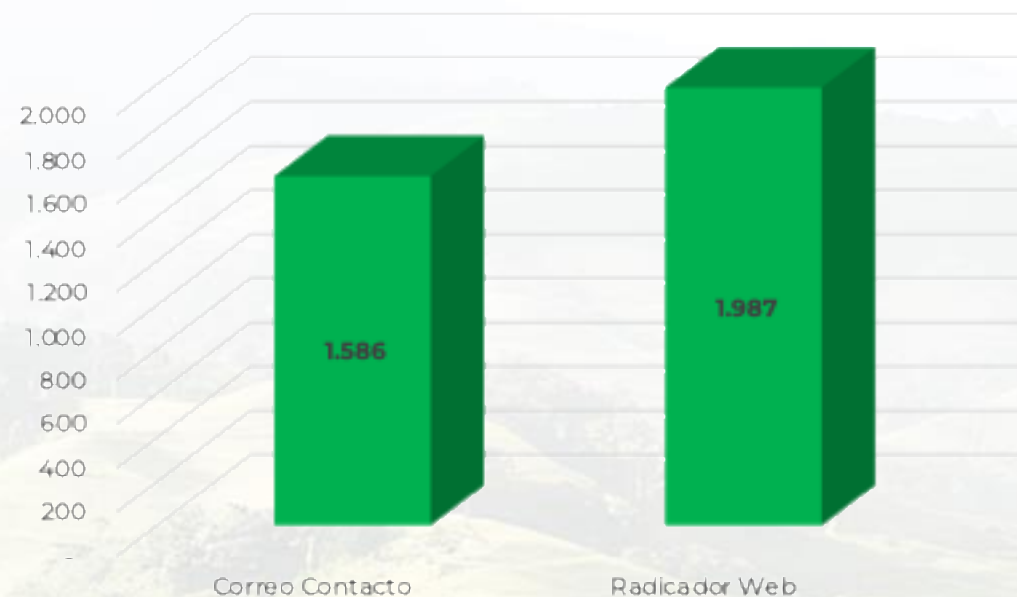
Correos de  
entrada

**1.305**



Correos de  
salida

Interacciones de entrada diciembre



## Satisfacción Consolidada

97,79%



## Satisfacción de usuario ANM

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

## 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.



El **98,4%** de los usuarios que calificaron la encuesta de satisfacción 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





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%





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%

# Calidad

## Diciembre

### GAPCC

- › Avances
- › Desarrollos
- › Mejoras

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

52

Canal  
Telefónico



782

Canal  
Virtual



42

Canal  
Presencial



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

**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](mailto: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 respectiva 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 Cauca y El Bague, 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





# Grupo de Atención, Participación Ciudadana y Comunicaciones

Informe de Servicio y Atención al Usuario / II  
Trimestre

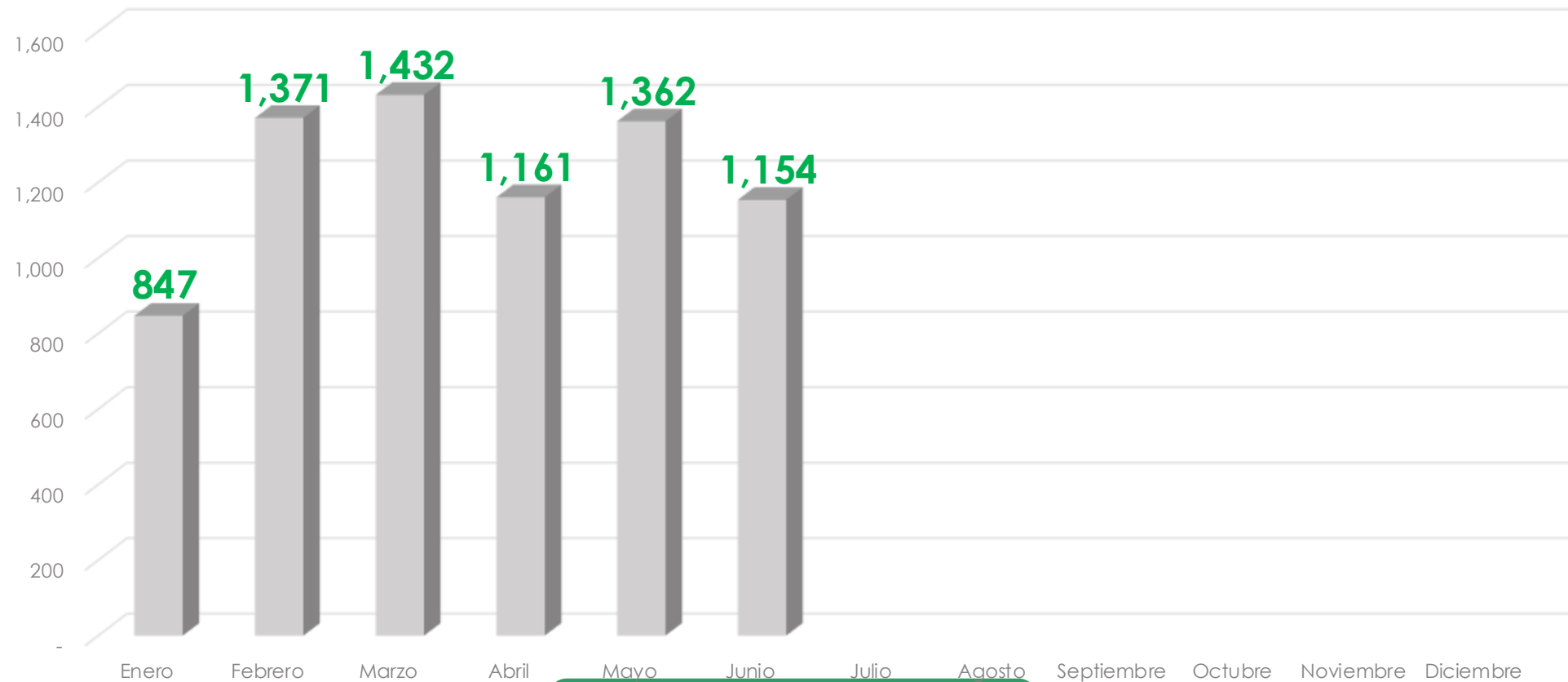
**Abril, Mayo y Junio 2025**



**Comunidades  
usuarios  
Canales  
De atención**

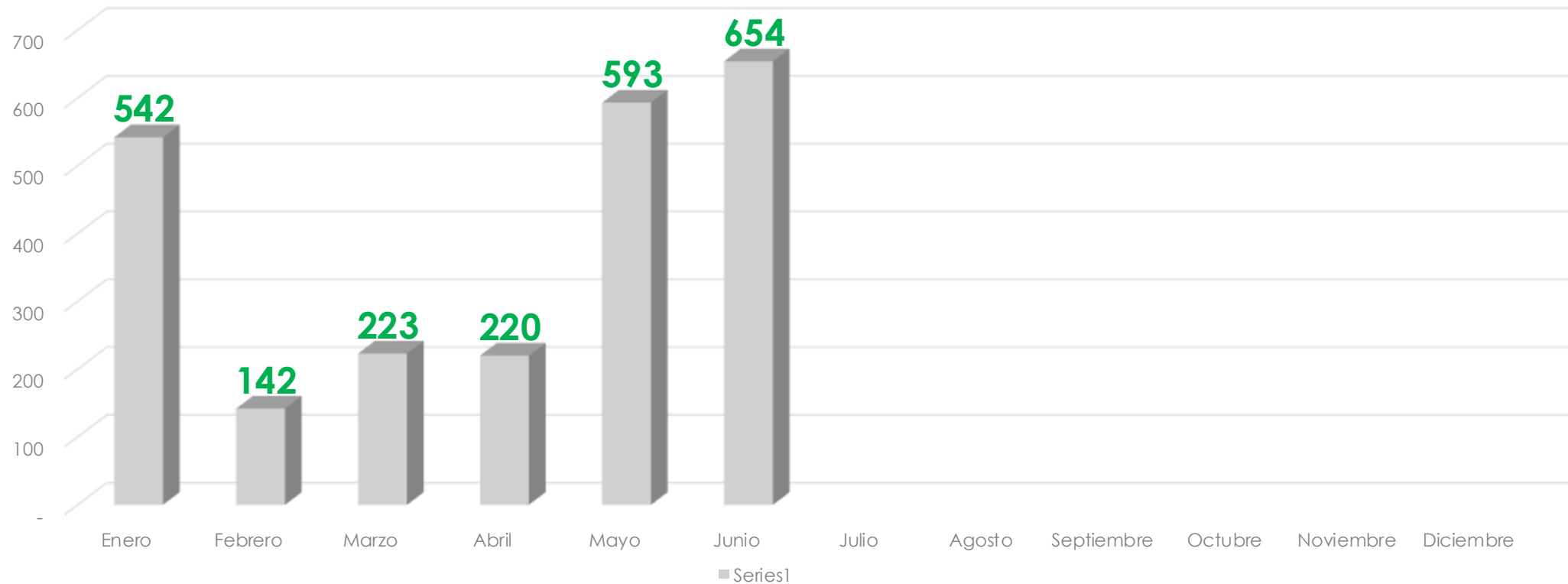
**Presencial  
Telefónico  
Virtual**

# Canal Presencial



**Total**  
interacciones **7.327**

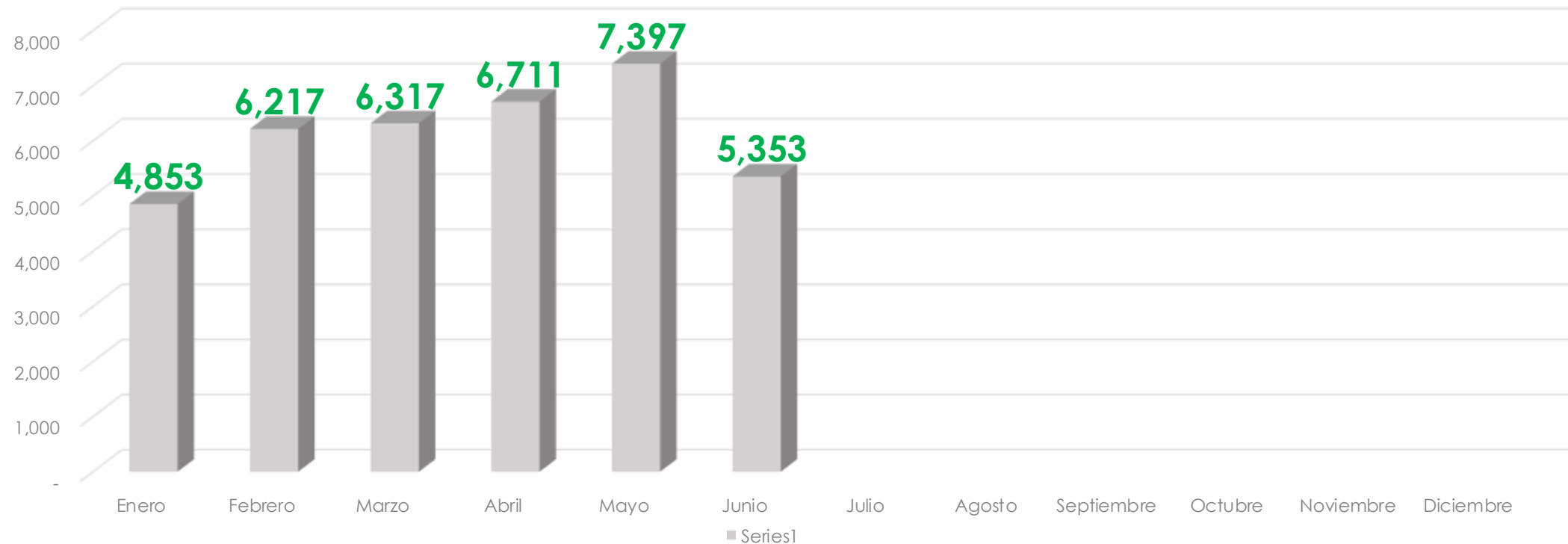
# Canal Telefónico



**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

## 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

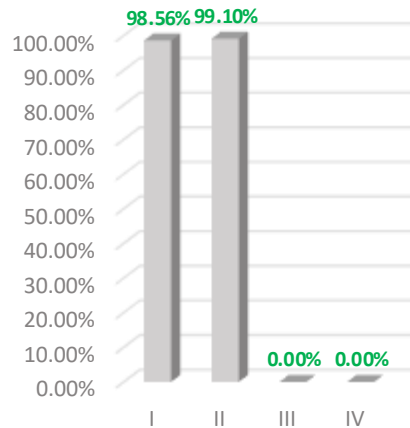
**97,18%**

Percepción  
De usuario

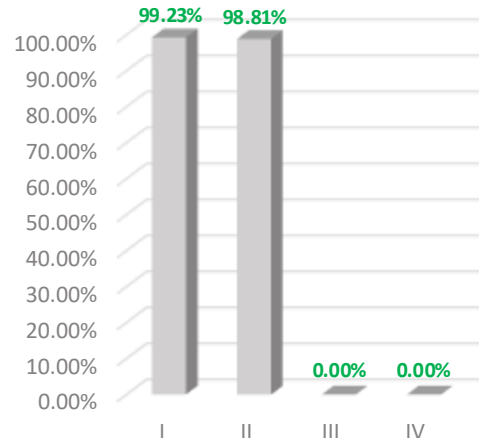
Busca identificar entre los diferentes grupos de interés el grado de confianza de los usuarios en la Entidad.

# II Trimestre 2025

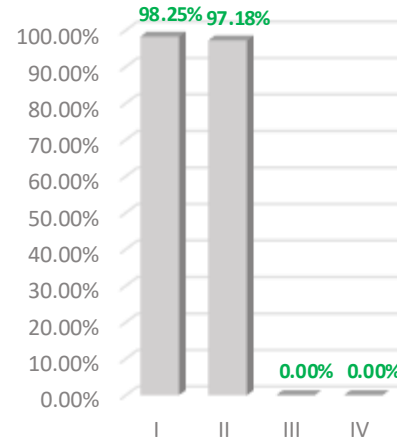
## Satisfacción



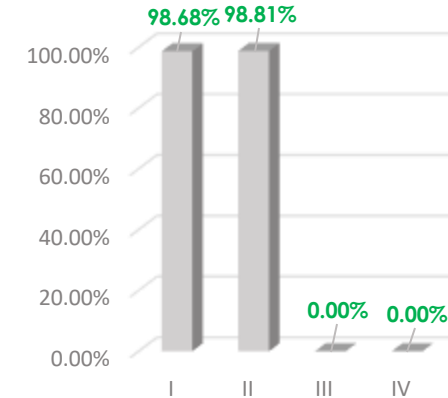
## Percepción



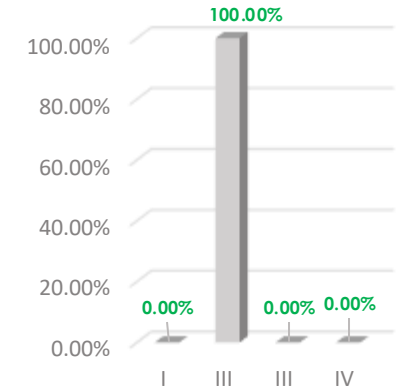
## Confianza



## 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**



# 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.

**Comunidades  
/usuarios  
Canales  
De atención**

**Presencial  
Telefónico  
Virtual**

# Canales Abril

**220**

Canal  
Telefónico

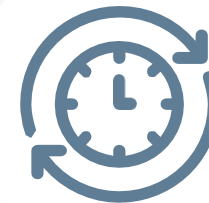
**1.161**

Canal  
Presencial

**6.711**

Canal  
Virtual

**Total** **8.092**  
interacciones



# 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

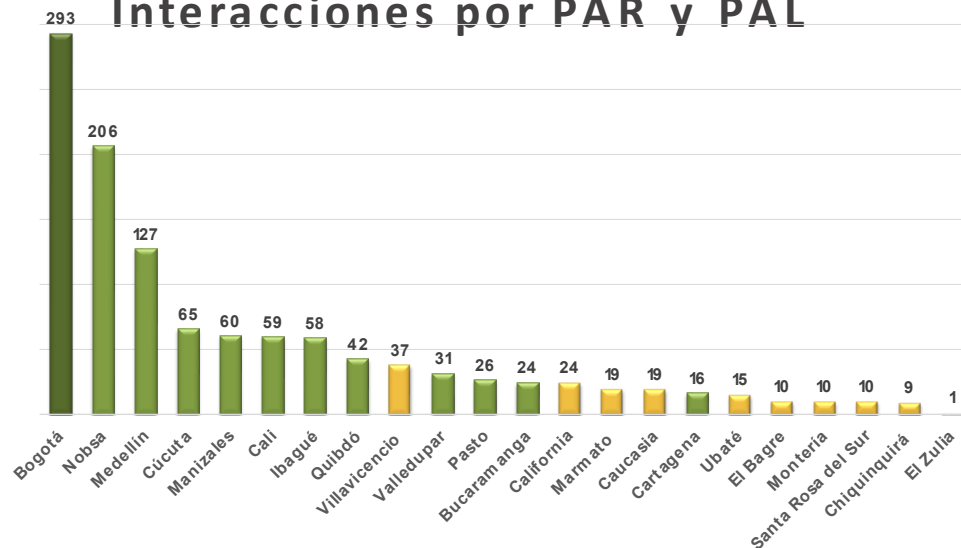
Interacciones  
atendidas



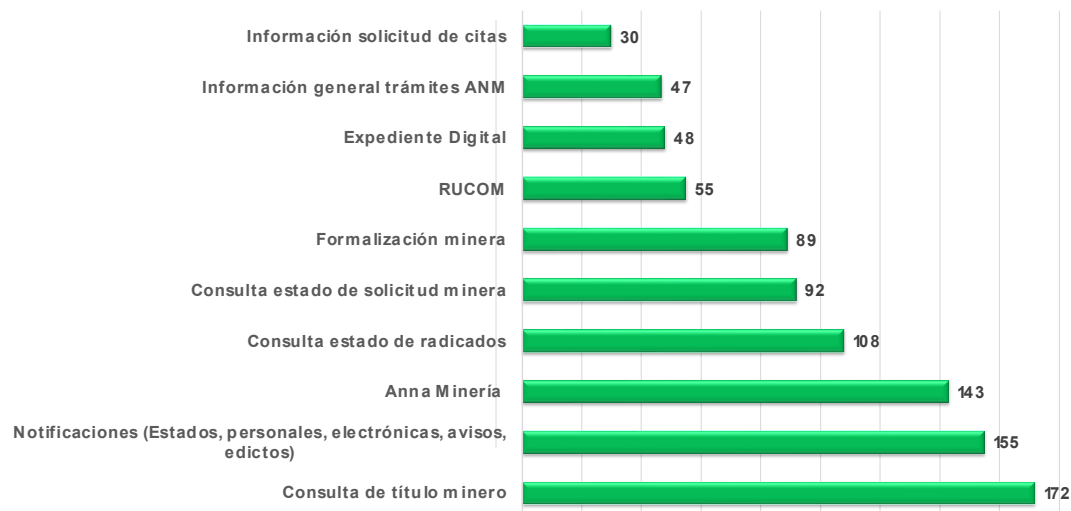
99,2%

Solución Primer  
Contacto

## Interacciones por PAR y PAL



## Tipos de interacciones



99,9%



Satisfacción  
de usuario

99,8%



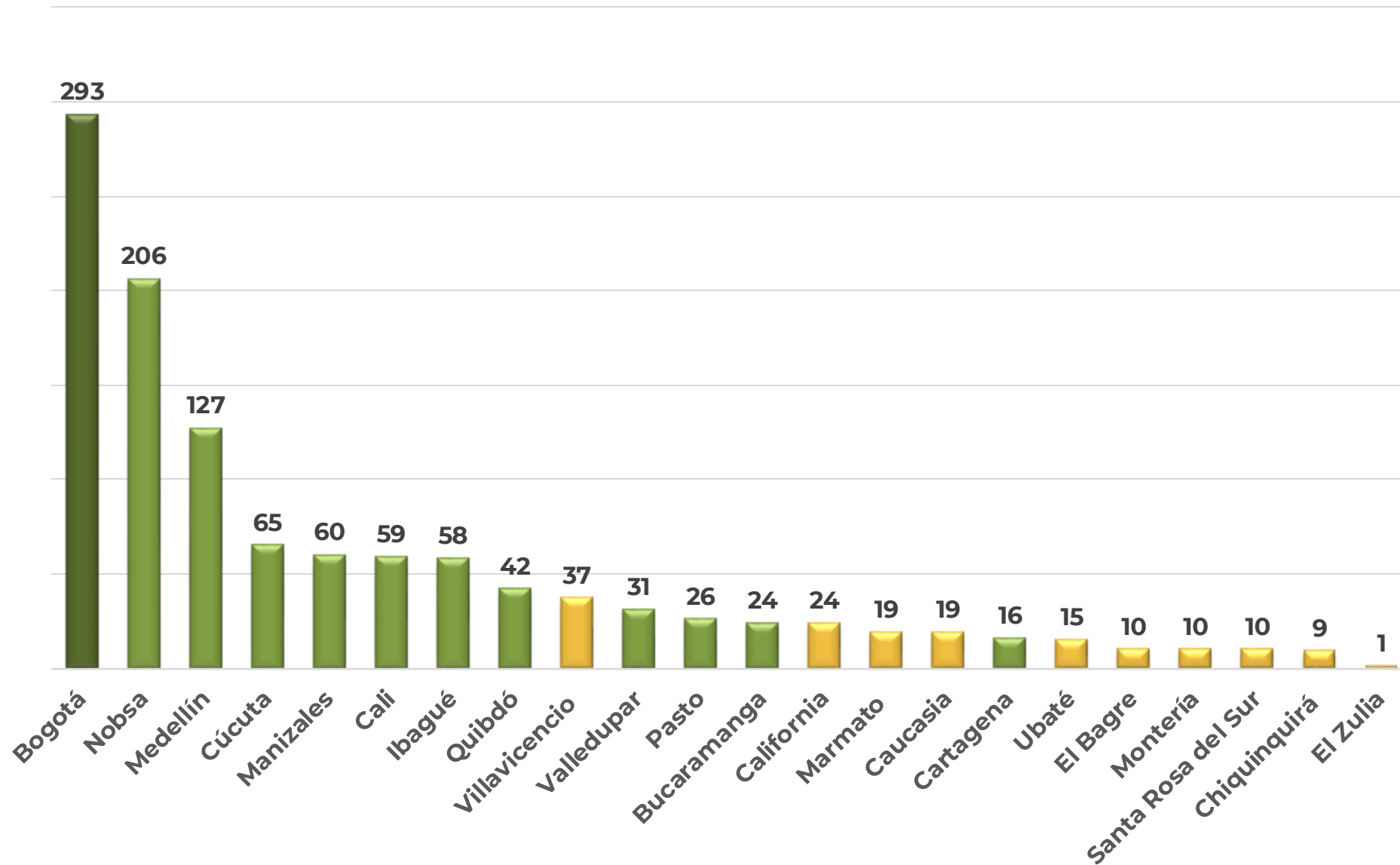
Percepción  
de usuario

99,4%



Confianza

# Interacciones Canal Presencial



**1007**  
**(87%)** Sede Central

**310**  
**(13%)** PAR

**310**  
**(13%)** PAL



**1161**

Usuarios  
Registrados

**99,2%**

Solución en  
primer contacto

## Cifras Telefónico



220

Interacciones  
atendidas



85,4%

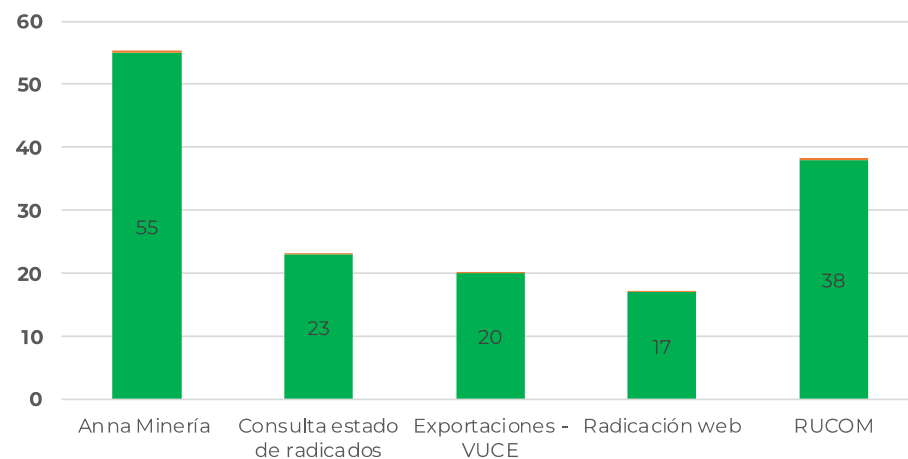
Solución Primer  
Contacto

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 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 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**

# 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](mailto: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 respectiva 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 Cauca, 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**



# 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.

**Comunidades  
/usuarios  
Canales  
De atención**

**Presencial  
Telefónico  
Virtual**



# Canales Mayo

**593**

Canal  
Telefónico

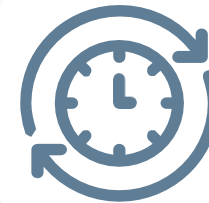
**1.362**

Canal  
Presencial

**7.397**

Canal  
Virtual

**Total** **9.352**  
interacciones



# 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

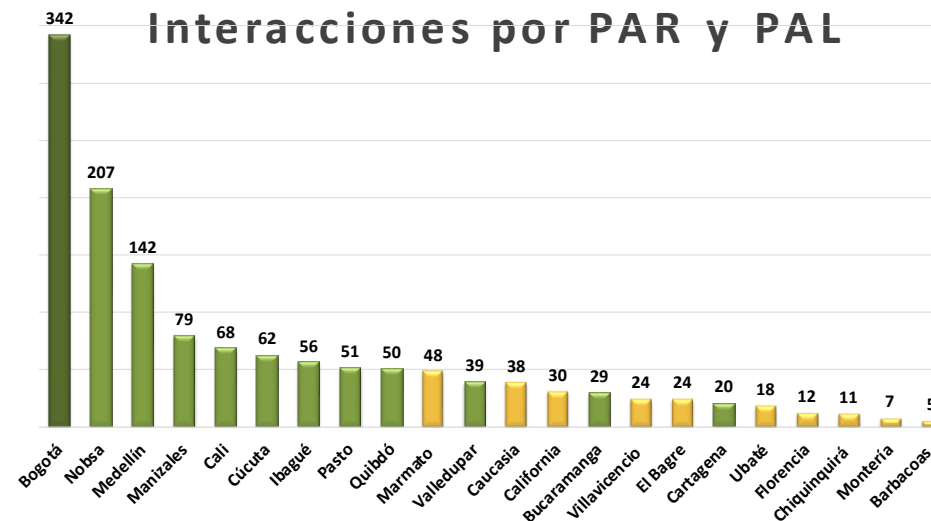
Interacciones  
atendidas



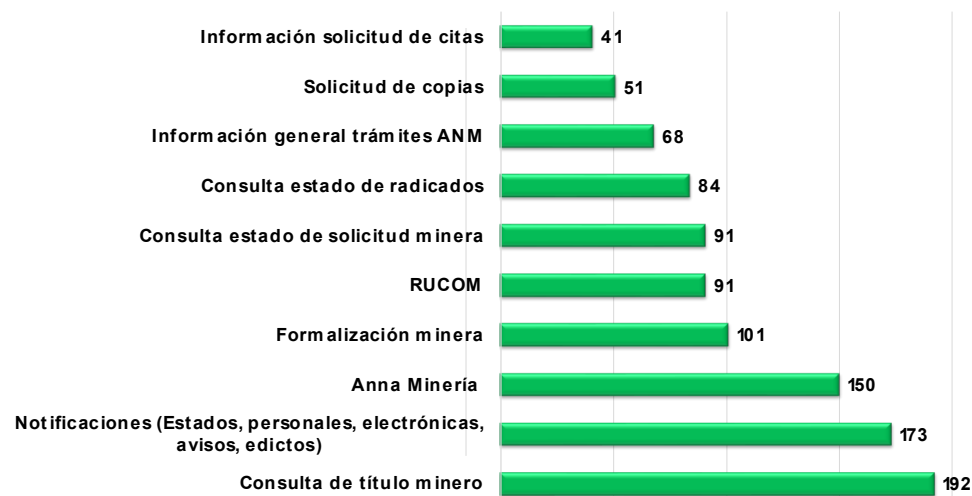
97,8%

Solución Primer  
Contacto

## Interacciones por PAR y PAL



## Tipos de interacciones



99,9%



Satisfacción  
de usuario

99,6%



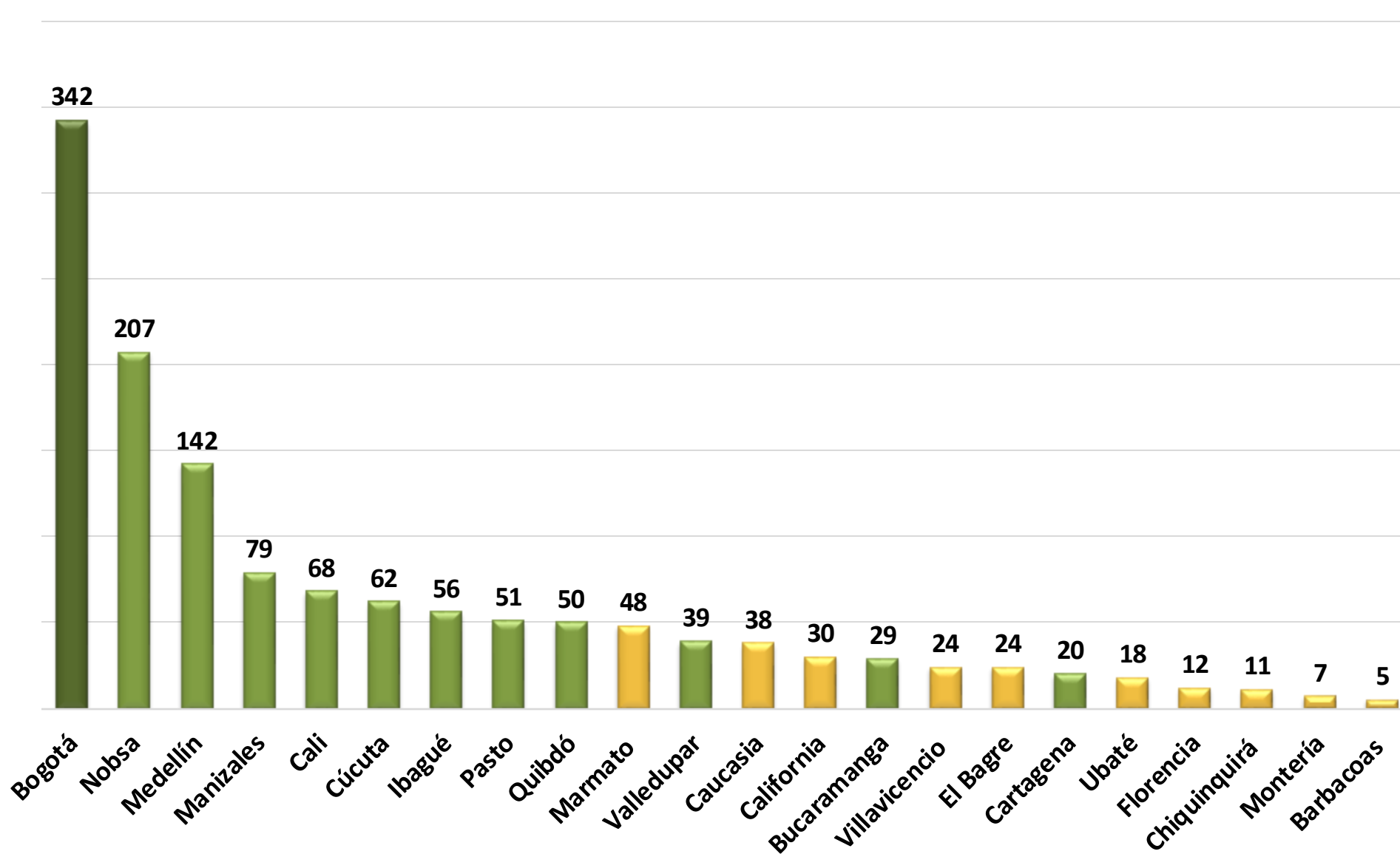
Percepción  
de usuario

98,6%



Confianza

# Interacciones Canal Presencial



**1145**  
**(84%)**  **Sede Central**

**217**  
**(16%)**  **PAR**

 **PAL**



**1362**

Usuarios  
Registrados

**97,8%**

Solución en  
primer contacto

## Cifras Telefónico



593

Interacciones  
atendidas



81,2%

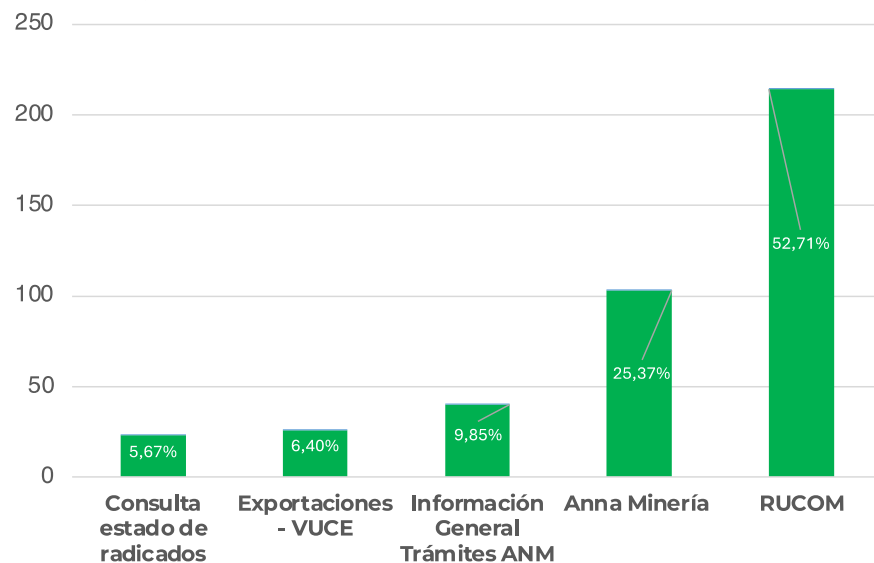
Solución Primer  
Contacto

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 satisfacción 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**

# 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](mailto: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 respectiva 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 líderes del GAPCC, en donde se efectuó 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 poder 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**



# 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.

**Comunidades  
/usuarios  
Canales  
De atención**

**Presencial  
Telefónico  
Virtual**

# Canales Junio

**654**

Canal  
Telefónico

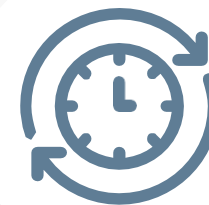
**1.154**

Canal  
Presencial

**5.353**

Canal  
Virtual

**Total 7.161**  
interacciones



# 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

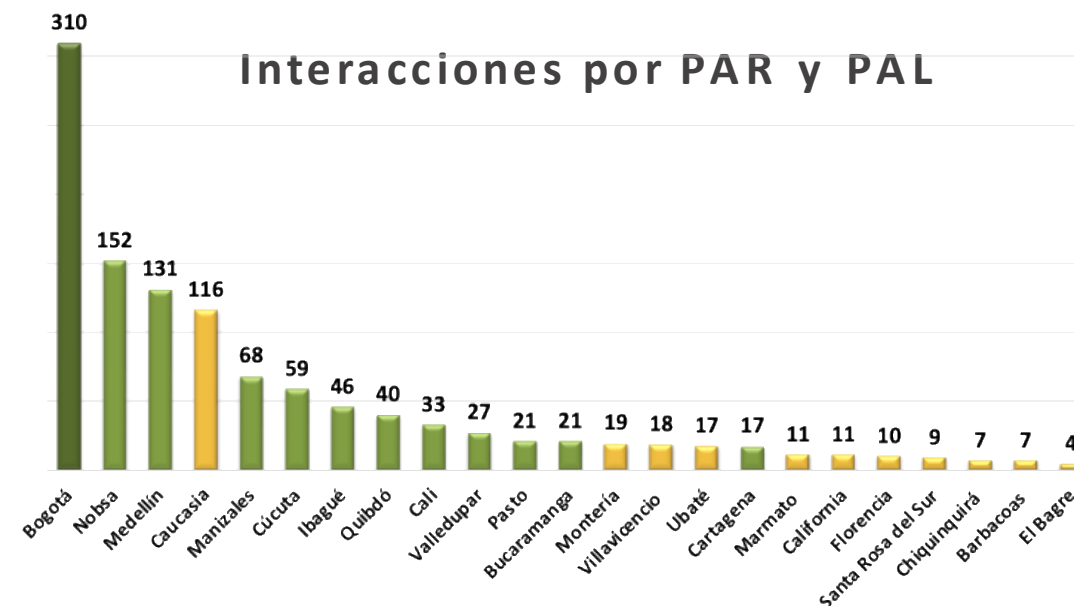
Interacciones  
atendidas



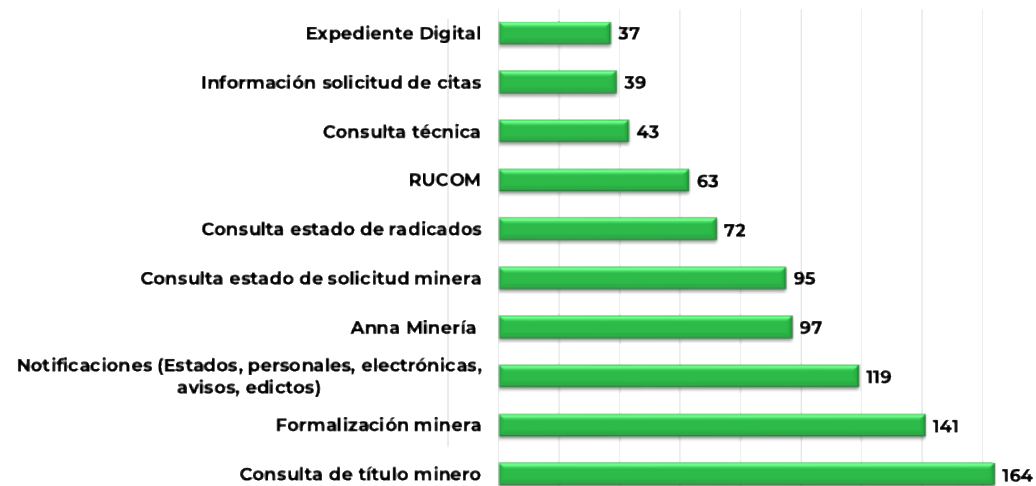
98,0%

Solución Primer  
Contacto

## Interacciones por PAR y PAL



## Tipos de interacciones



99,9%



Satisfacción  
de usuario

97,7%



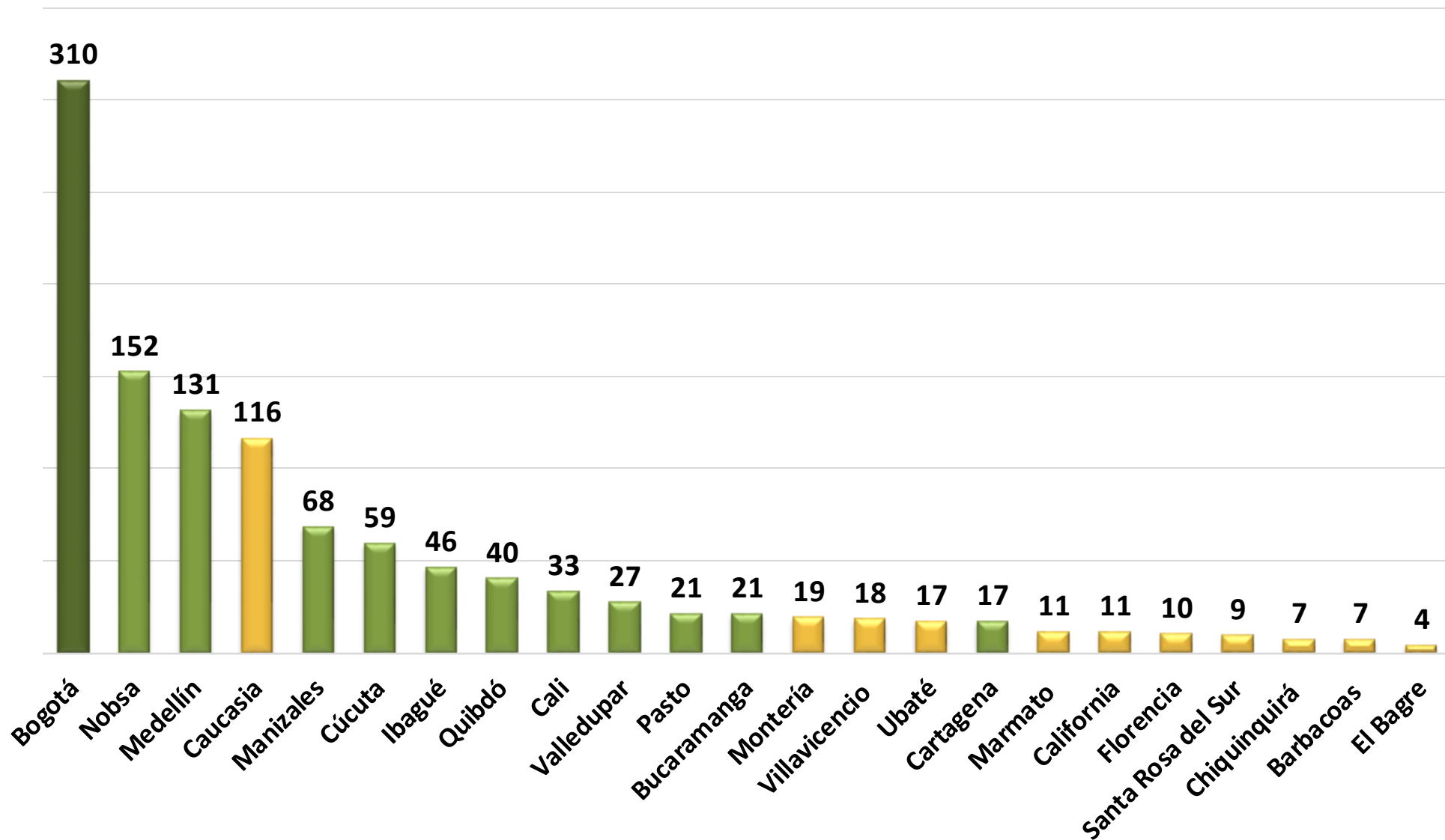
Percepción  
de usuario

97,1%



Confianza

# Interacciones Canal Presencial



**925**  
**(80%)**  **Sede Central**

**229**  
**(20%)**  **PAR**

**229**  
**(20%)**  **PAL**



**1154**

Usuarios  
Registrados

**98,0%**

Solución en  
primer contacto

## Cifras Telefónico



654

Interacciones  
atendidas



86%

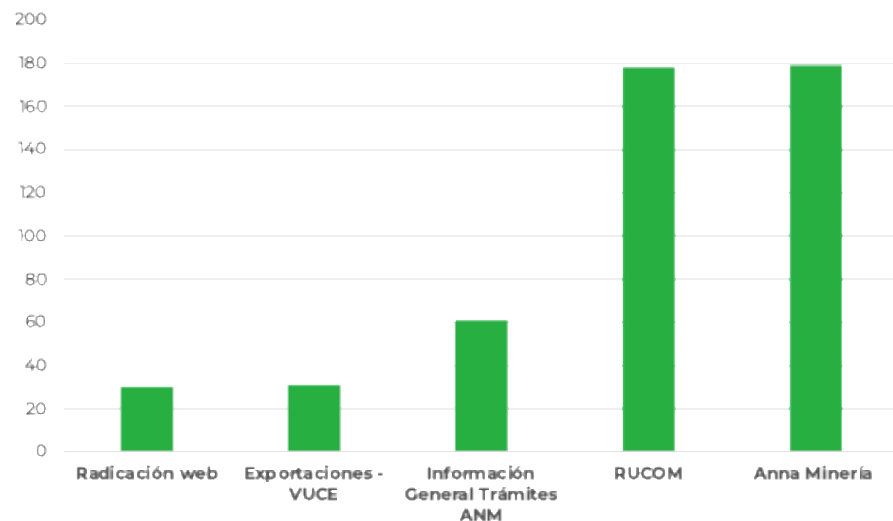
Solución Primer  
Contacto

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 satisfacción 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**

# 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](mailto: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 respectiva 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 Cauca, se atendieron visita presencial y virtual respectivamente, dentro del proceso de levantamiento de cargas laborales que se está 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 intención 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

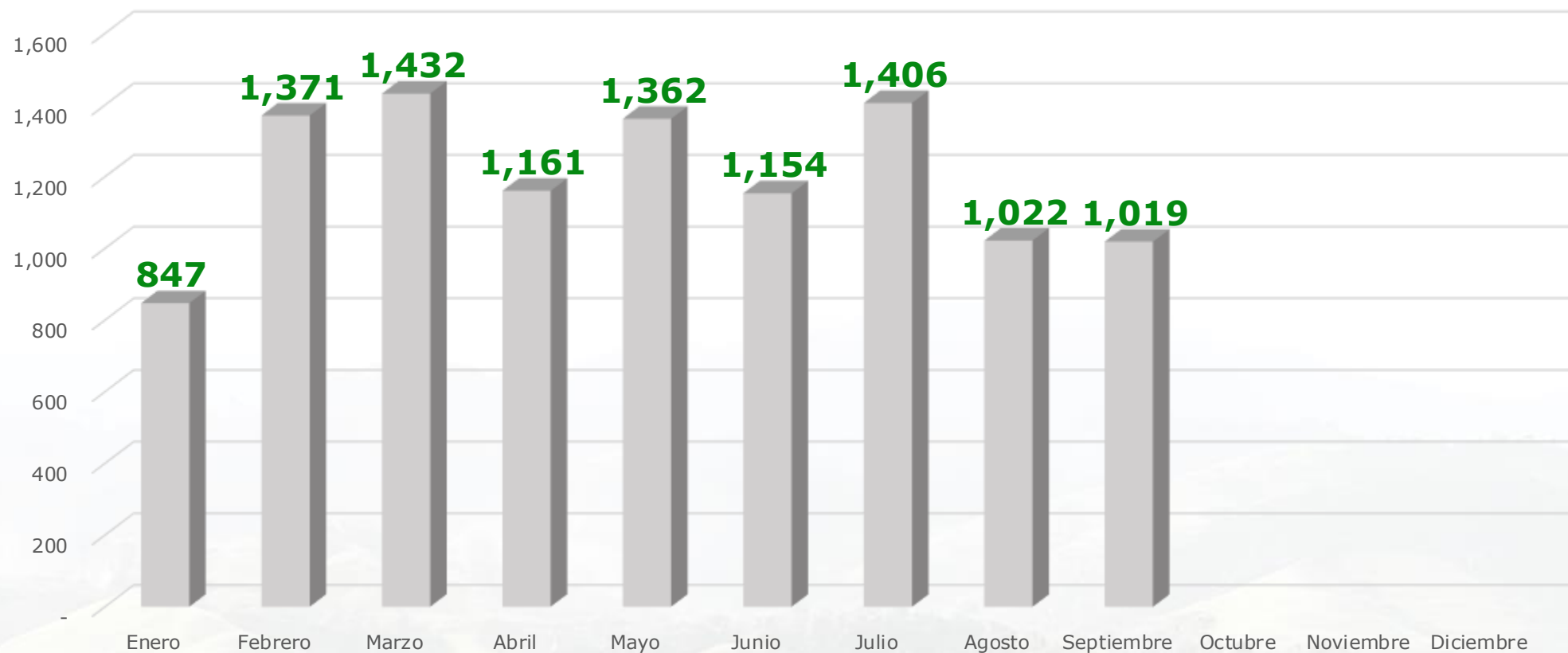
Informe de Servicio y Atención al Usuario / III Trimestre  
**Julio, Agosto y Septiembre 2025**



**Comunidades  
/usuarios**

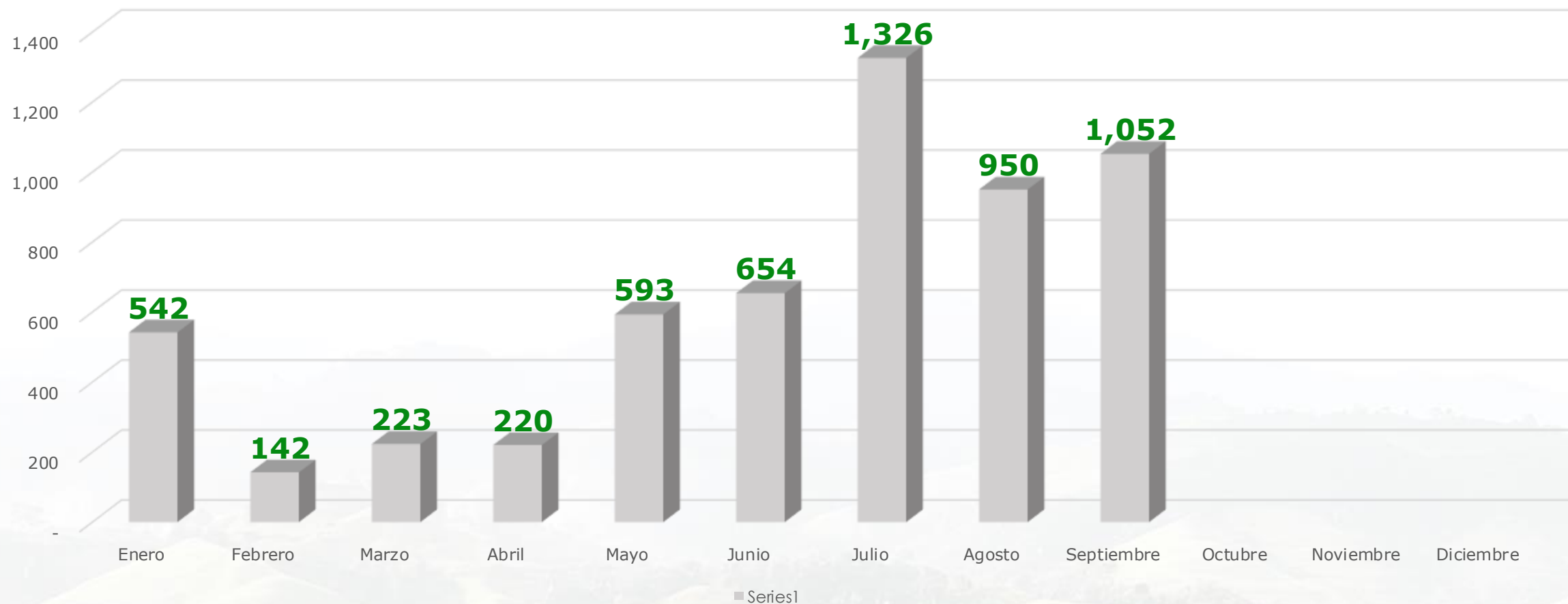
**Canales  
de atención**

**Presencial  
Telefónico  
Virtual**



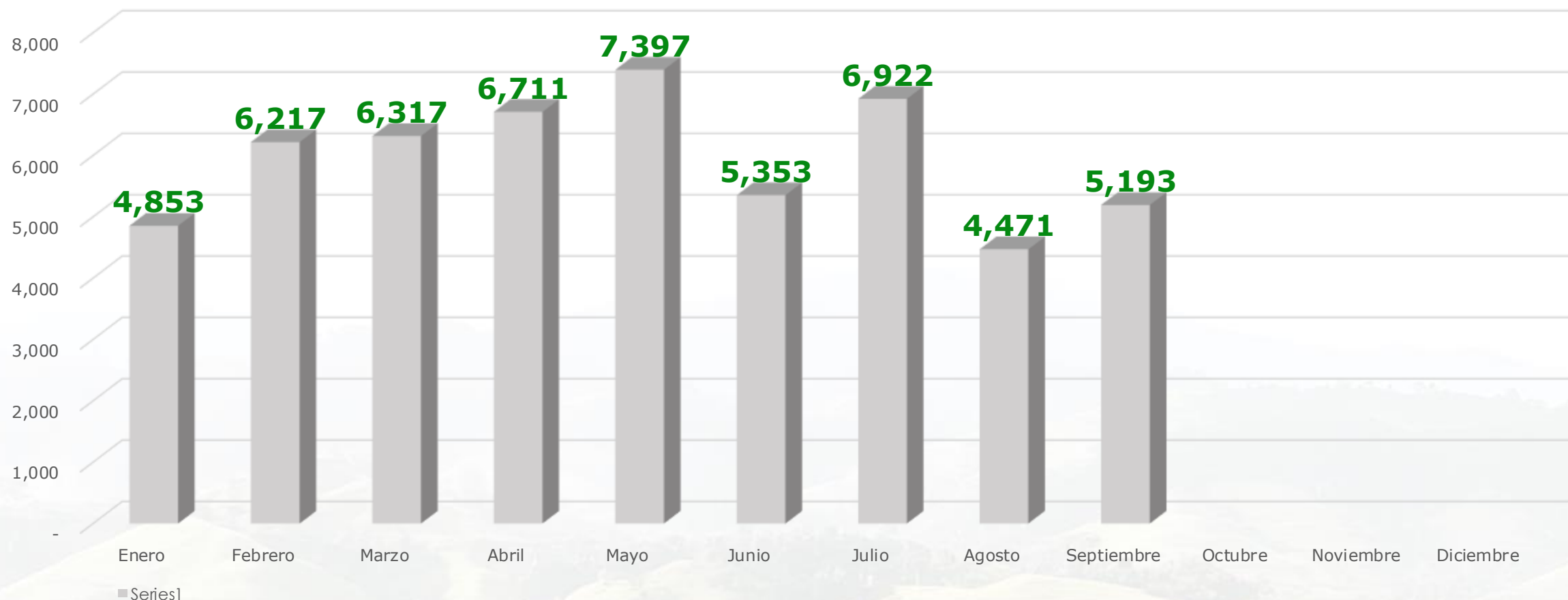
**Total**  
interacciones **10.774**

## Canal Telefónico



**Total**  
interacciones **5.702**

Radicador WEB y correos: contáctenos y notificaciones judiciales



**Total**  
interacciones **53.434**



## 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



## Satisfacción Consolidada

97,36%



## Satisfacción de usuario ANM

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

# 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.

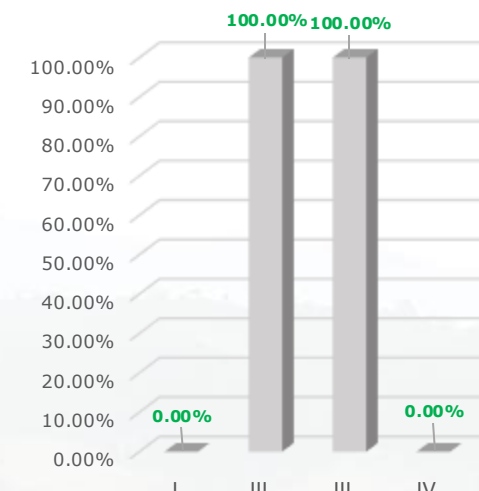
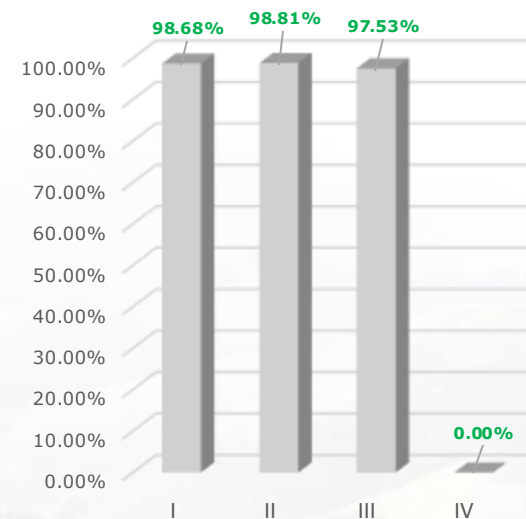
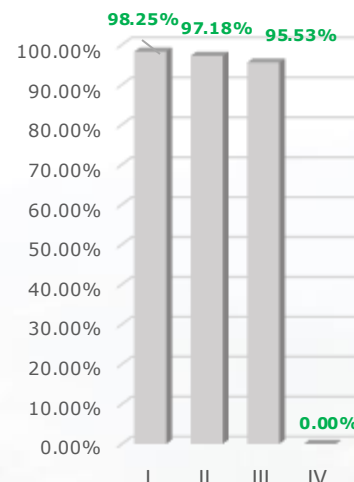
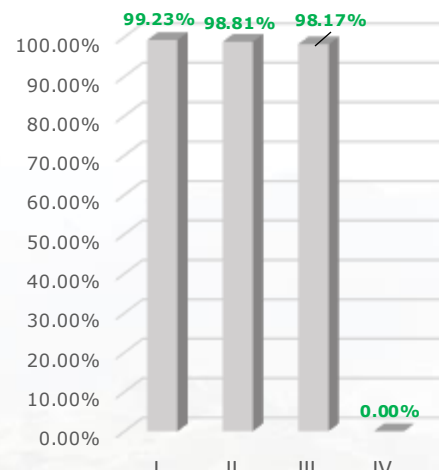
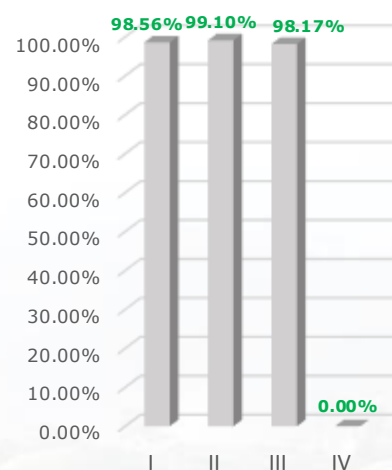
## Satisfacción

## Percepción

## Confianza

## Disponibilidad

## Cobertura



# **Grupo de Atención, Participación Ciudadana y Comunicaciones**

Informe de Servicio y Atención al Usuario

**Julio 2025**



- ✓ **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.

**Comunidades  
/usuarios**

**Canales  
de atención**

**Presencial  
Telefónico  
Virtual**

Canales julio



**1.326**

Canal Telefónico



**1.406**

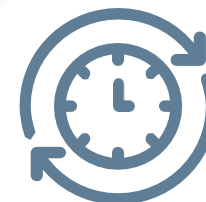
Canal Presencial



**6.922**

Canal Virtual

**Total** 9.654  
interacciones





## 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**

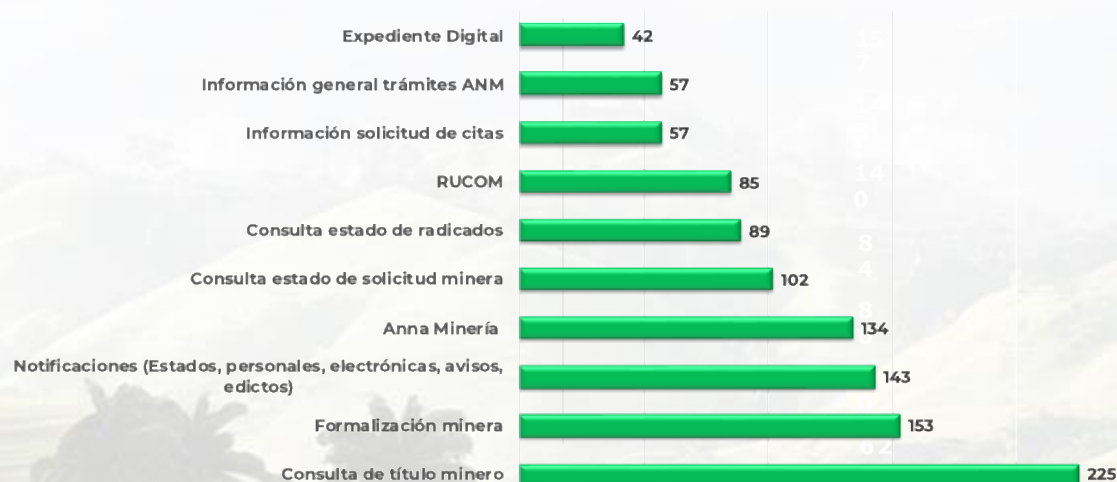
Interacciones  
atendidas



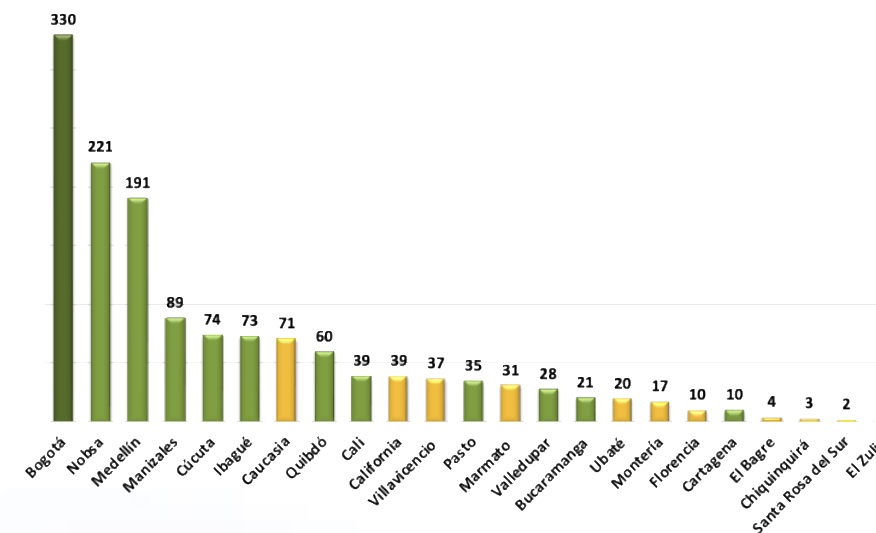
**97,2%**

Solución Primer  
Contacto

## Tipos de interacciones



## Interacciones por PAR y PAL



**99,9%**



Satisfacción  
de usuario

**99,6%**



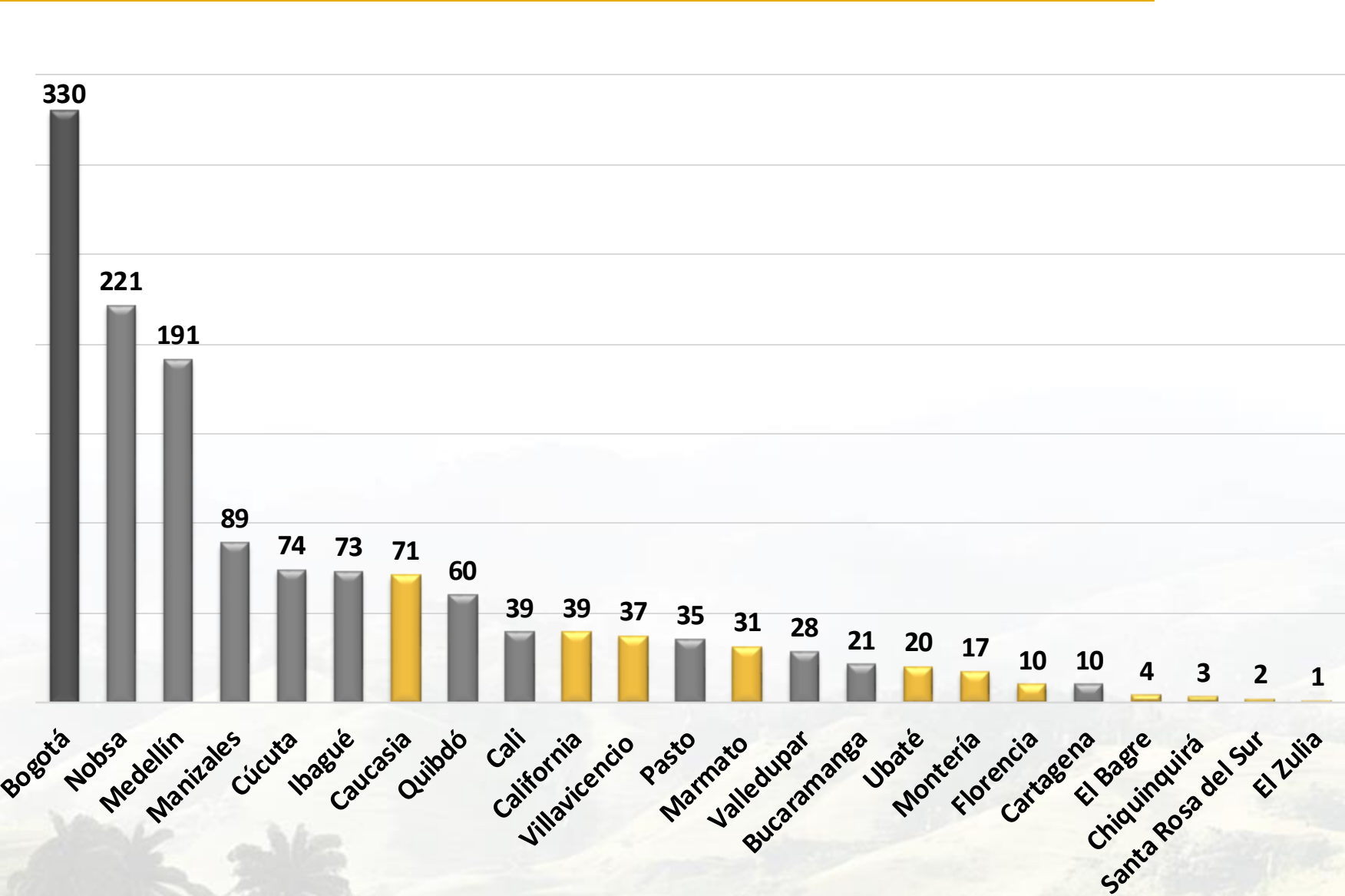
Percepción  
de usuario

**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%**

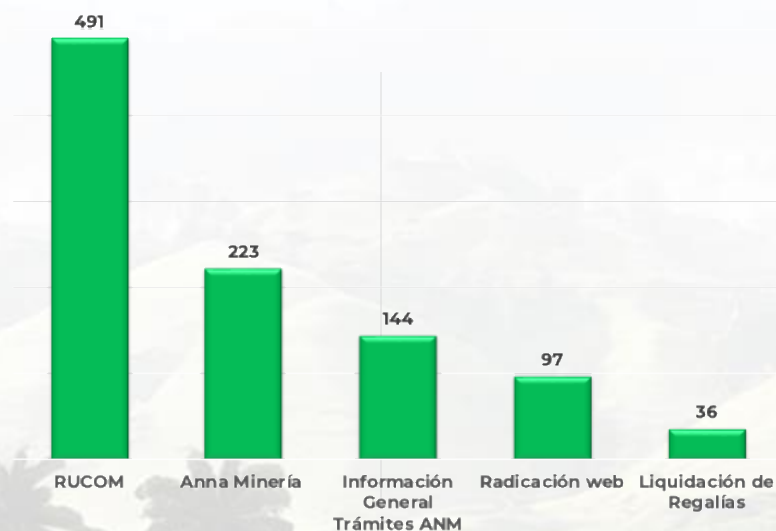
Solución Primer  
Contacto

**92%**



Llamadas  
Contestadas  
vs entrantes

## Tipos de interacciones



**92,4%**



Satisfacción  
de usuario

**92,9%**



Percepción  
de usuario

**90,17%**



Confianza

## 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.



El **99,1%** de los usuarios que calificaron la encuesta de satisfacción 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





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



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**

## 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](mailto: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 respectiva 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 aplicó 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**





- ✓ **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.



**Comunidades  
/usuarios**

**Canales  
de atención**

**Presencial**  
**Telefónico**  
**Virtual**

## Canales agosto



**950**

Canal Telefónico



**1.022**

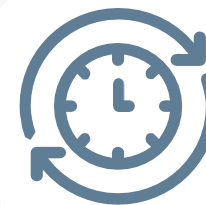
Canal Presencial



**4.471**

Canal Virtual

**Total**  
interacciones **6.443**





### 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

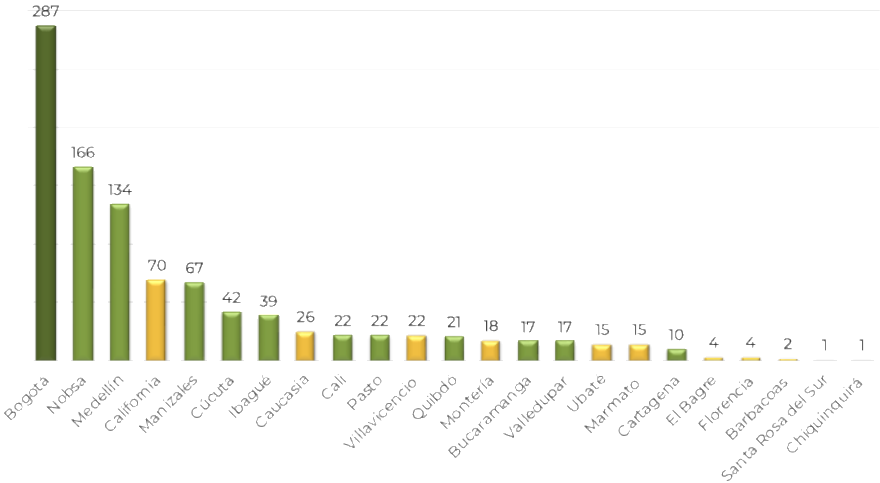
Interacciones  
atendidas



97,5%

Solución Primer  
Contacto

# Interacciones por PAR y PAL



# Tipos de interacciones



99,9%



Satisfacción  
de usuario

99,9%



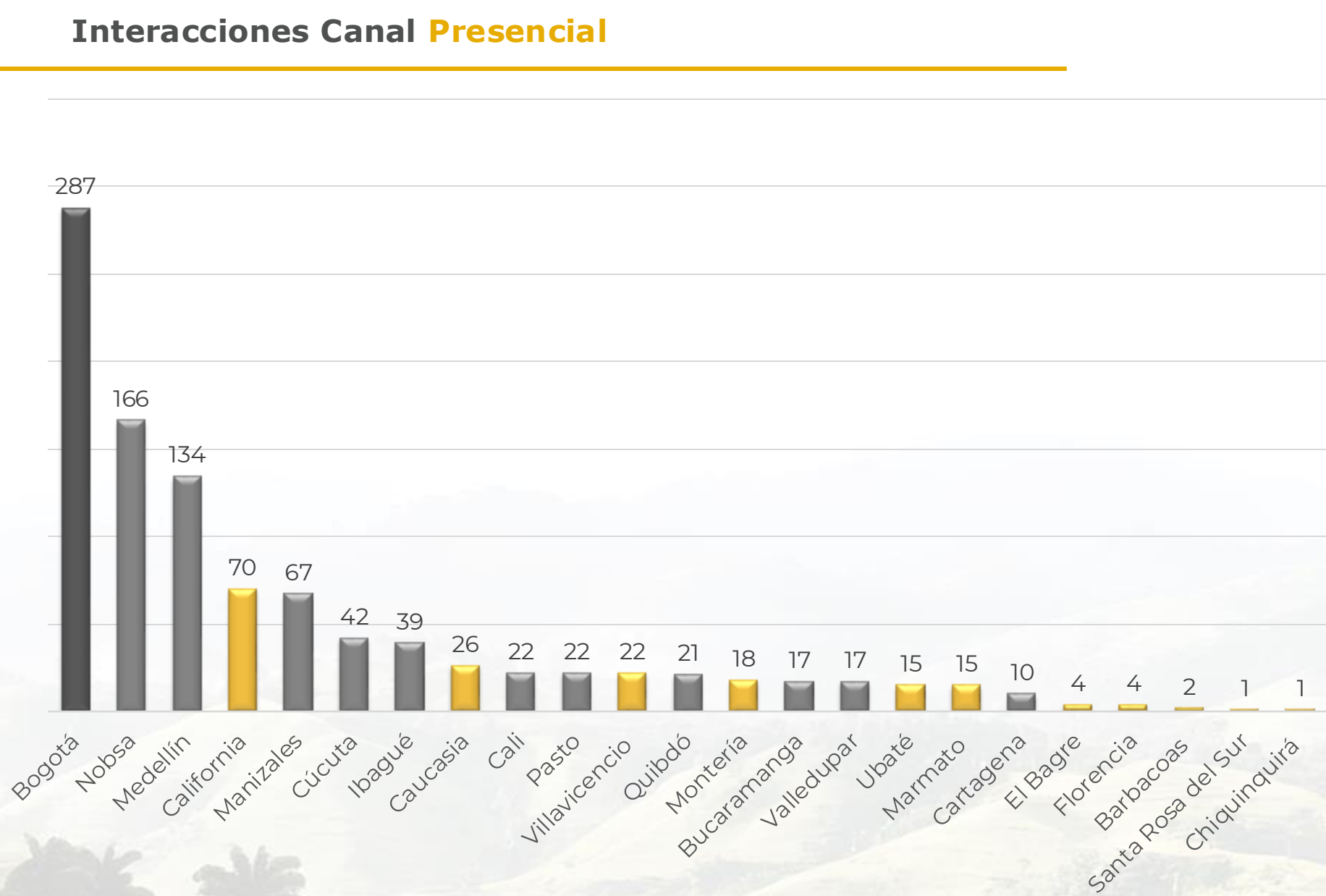
Percepción  
de usuario

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%**

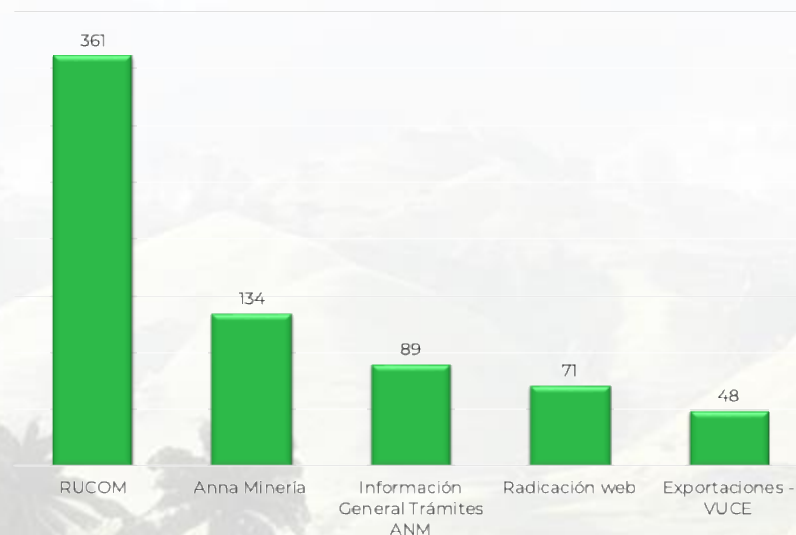
Solución Primer  
Contacto

**93%**



Llamadas  
Contestadas  
vs entrantes

## Tipos de interacciones



**93,9%**



Satisfacción  
de usuario

**95,3%**



Percepción  
de usuario

**91,6%**



Confianza

## 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.





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



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



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**

## 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 Cauca 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**





- ✓ **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.

**Comunidades  
/usuarios**

**Canales  
de atención**

**Presencial**  
**Telefónico**  
**Virtual**

## Canales agosto



**1.052**

Canal Telefónico



**1.019**

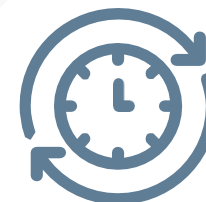
Canal Presencial



**5.193**

Canal Virtual

**Total** 7.264  
interacciones





### 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



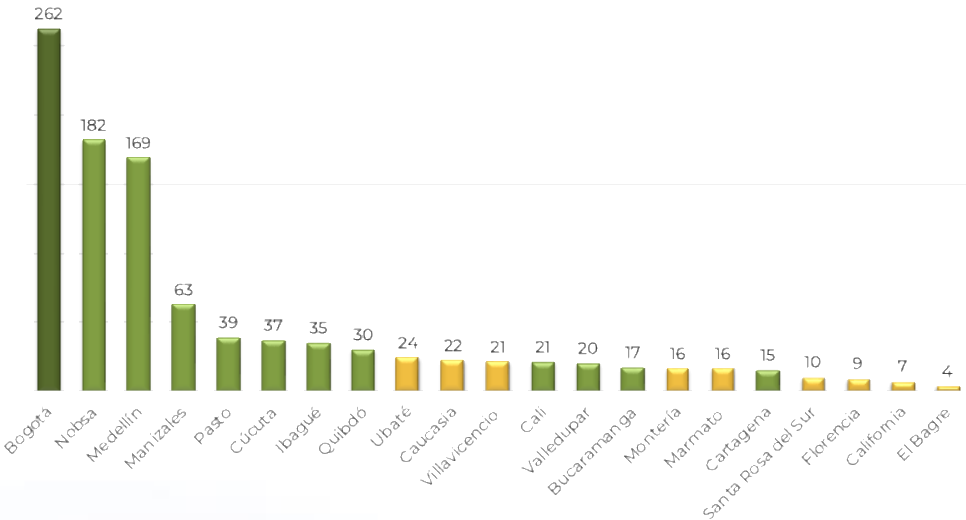
97,8%

Solución Primer  
Contacto

## Tipos de interacciones



## Interacciones por PAR y PAL



99,9%



Satisfacción  
de usuario

99,2%



Percepción  
de usuario

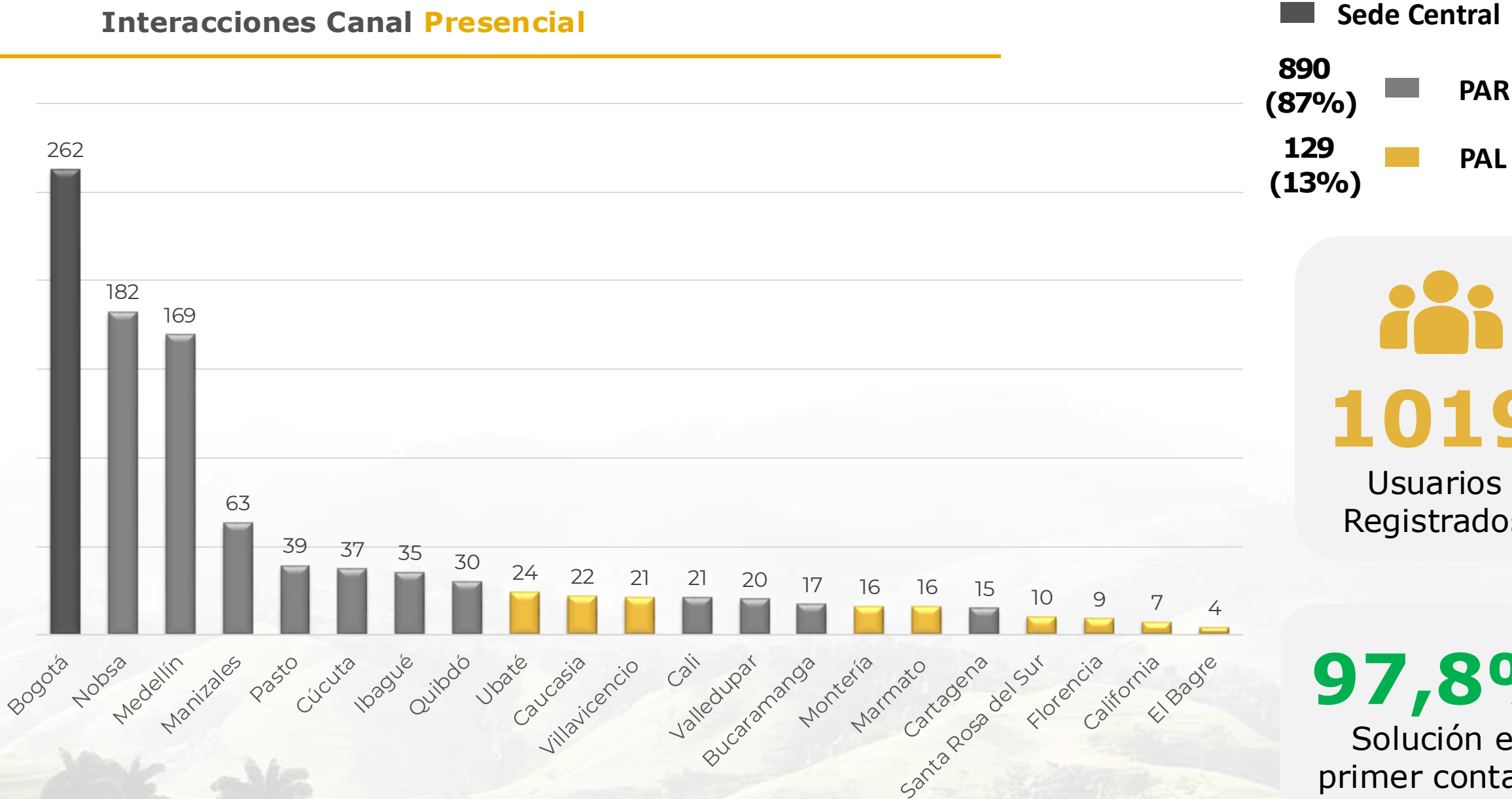
96,7%



Confianza



# Interacciones Canal Presencial



**890**  
**(87%)**

**129**  
**(13%)**

■ Sede Central

■ PAR

■ PAL



**1019**

Usuarios Registrados

**97,8%**

Solución en primer contacto

## Cifras Telefónico



**1.052**

Interacciones  
atendidas



**97%**

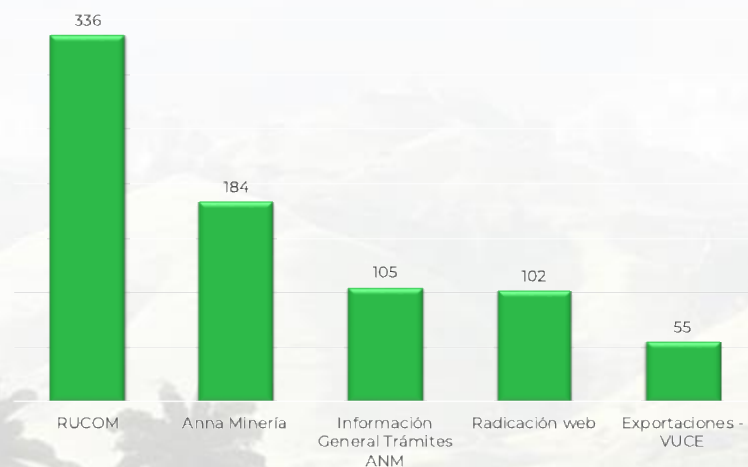
Solución Primer  
Contacto

**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.



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**



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**





### • 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.

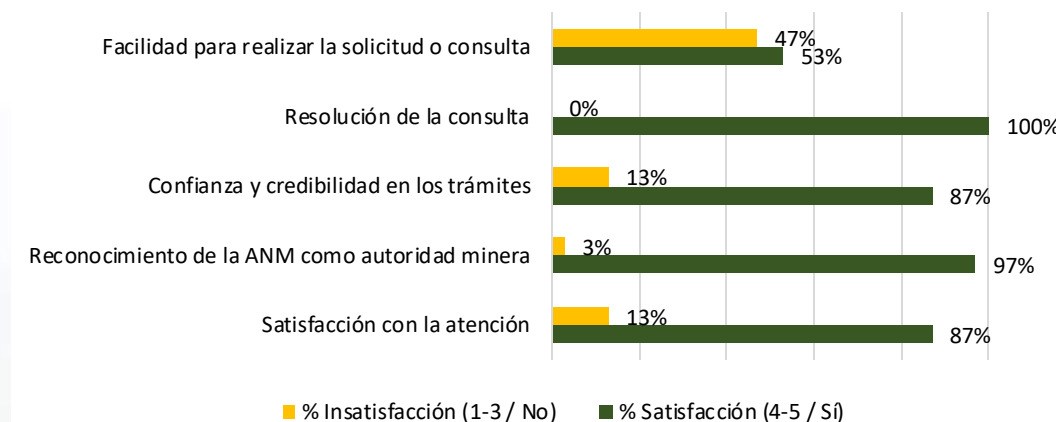
### • Estrategia de mensajes de texto.

- 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:

#### Resultado encuesta incógnita.



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**

## 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

### 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 respectiva 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 colaboradores 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 Cauca 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**

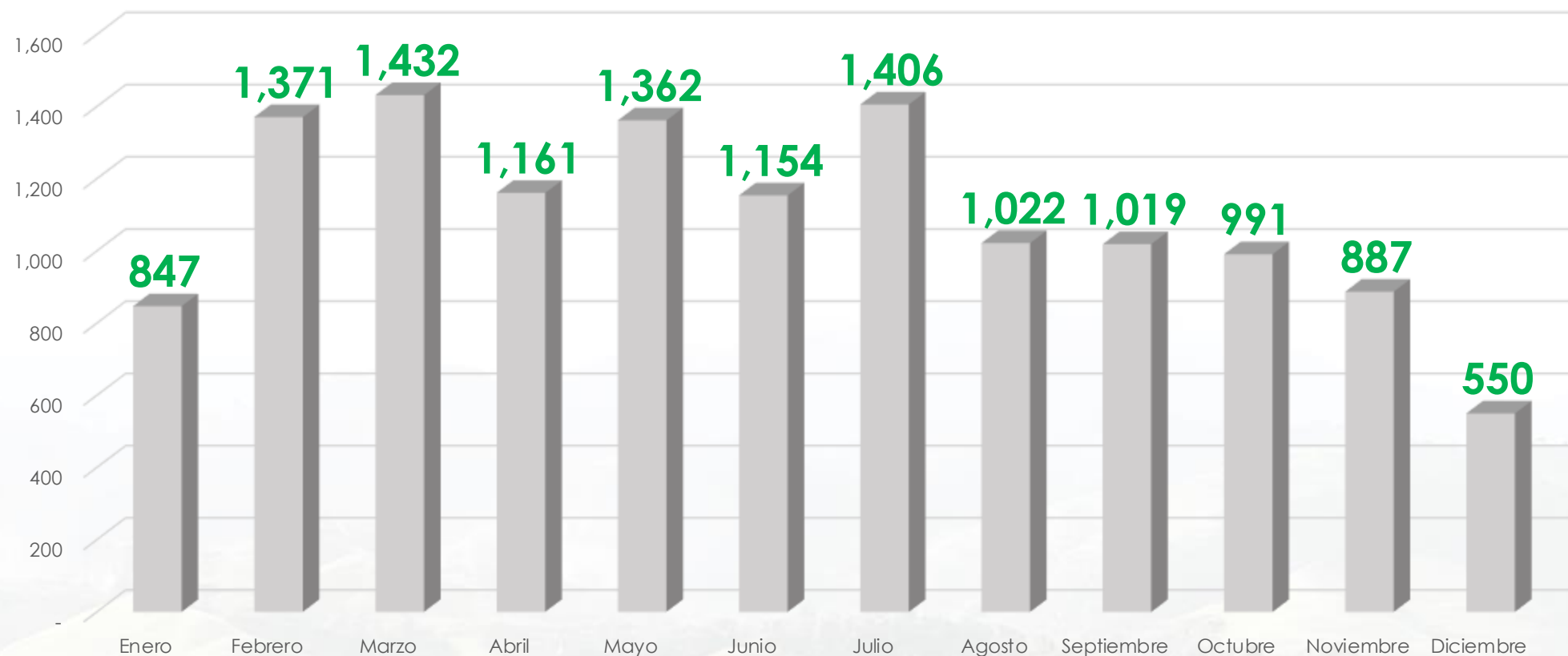


**Comunidades  
/usuarios**

**Canales  
de atención**

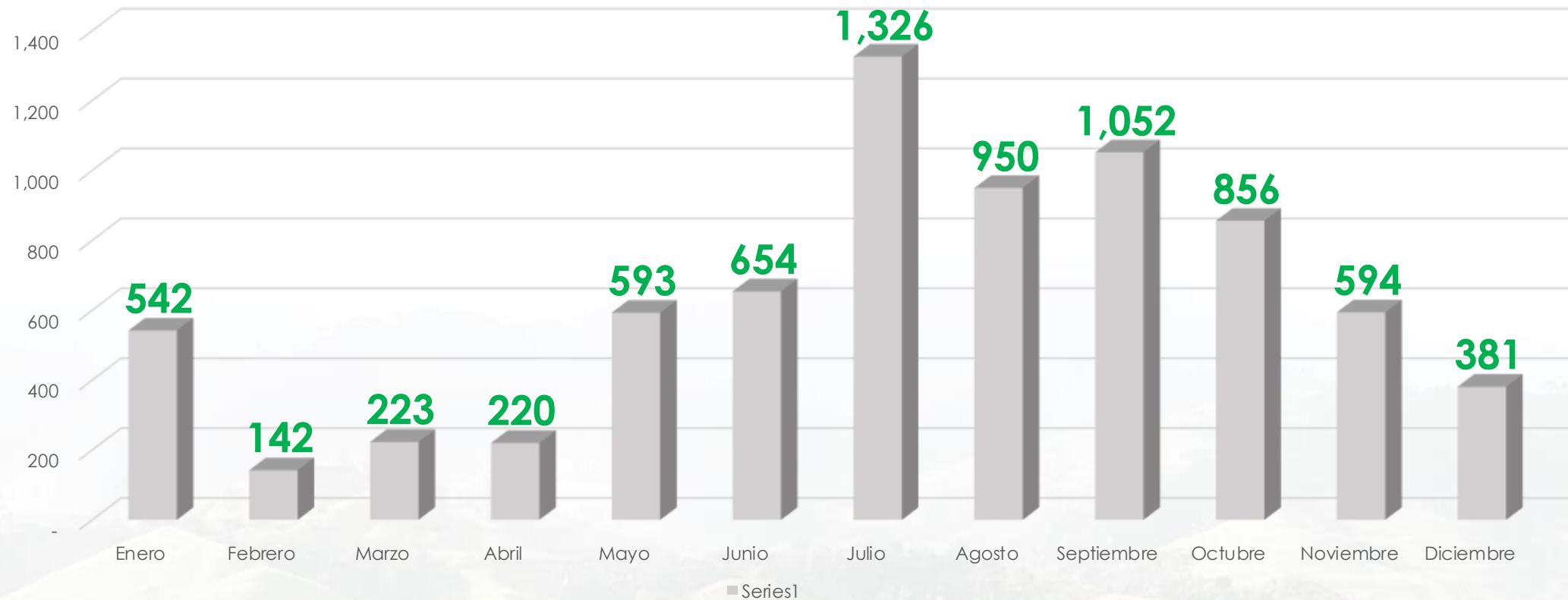
**Presencial  
Telefónico  
Virtual**





**Total**  
interacciones **13.202**

## Canal Telefónico



**Total**  
interacciones **7.533**

Radicador WEB y correos: contáctenos y notificaciones judiciales



**Total**  
interacciones **53.434**



## 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

## Satisfacción Consolidada

96,6%



## Satisfacción de usuario ANM

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

# 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

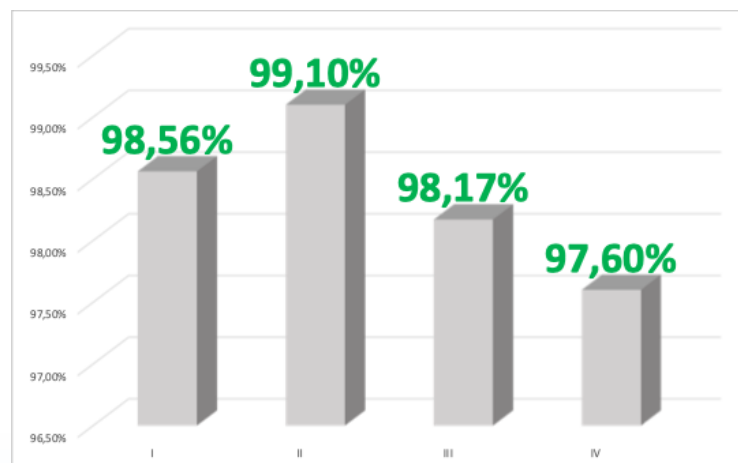
## 95,1%

**Percepción de usuario**

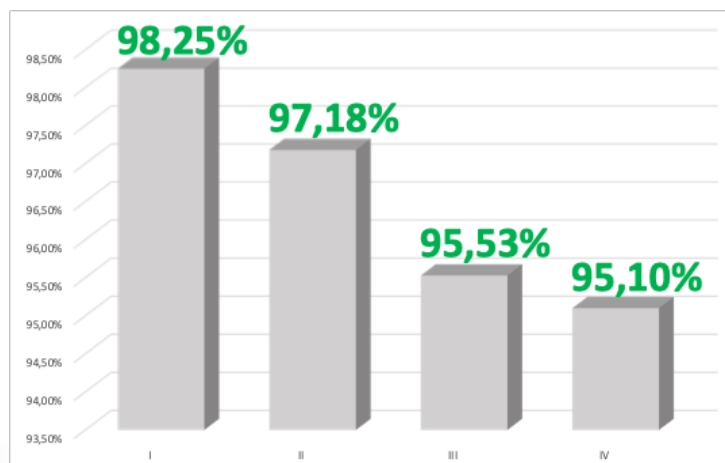


Busca identificar entre los diferentes grupos de interés el grado de confianza de los usuarios en la Entidad.

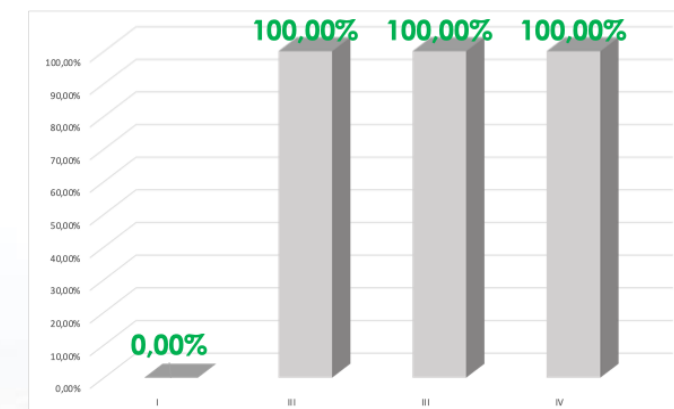
## Satisfacción



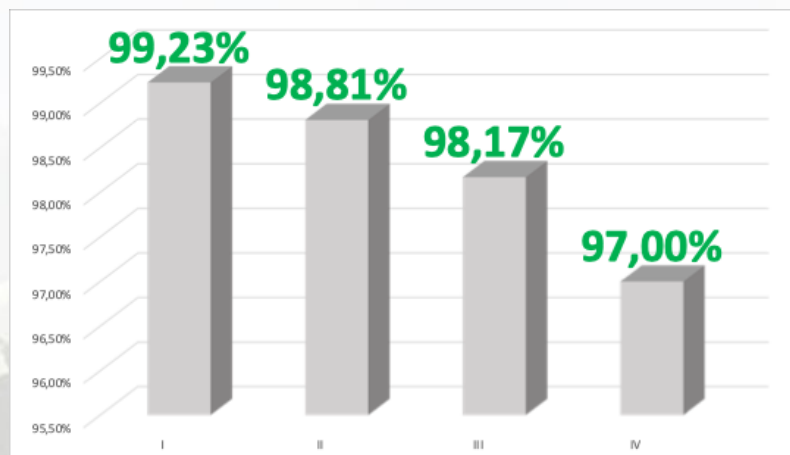
## Confianza



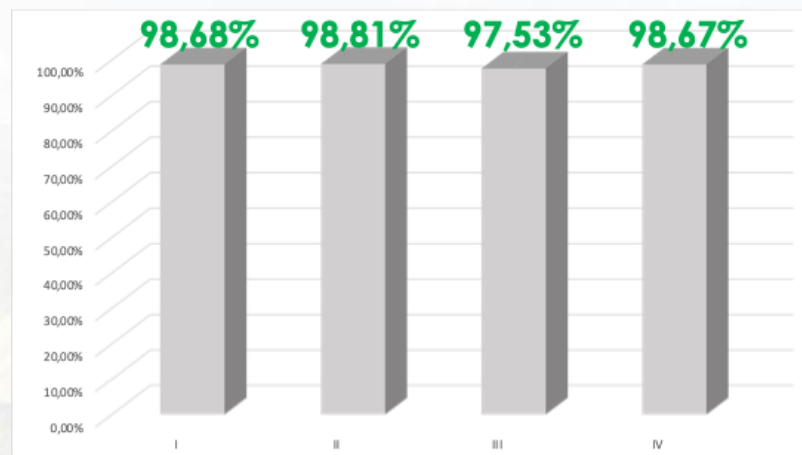
## Cobertura



## Percepción



## Disponibilidad







Agencia  
Nacional de Minería



# Grupo de Atención, Participación Ciudadana y Comunicaciones

Informe de Servicio y Atención al Usuario  
**Octubre 2025**





**Comunidades  
/usuarios**

**Canales  
de atención**

**Presencial  
Telefónico  
Virtual**



- ✓ **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**

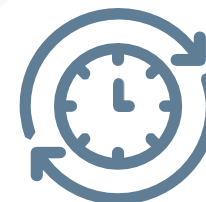
Canal Presencial



**6.260**

Canal Virtual

**Total 8.107**  
interacciones





## 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



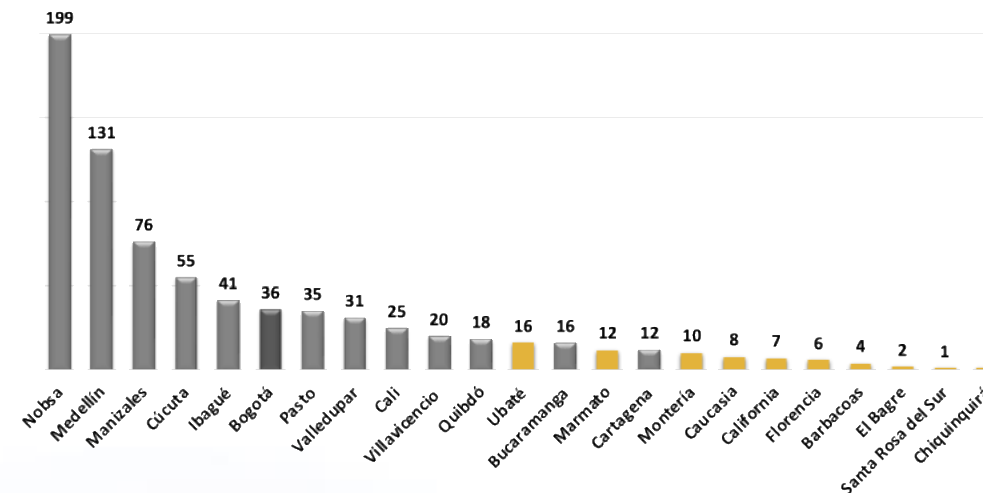
**97,7%**

Solución Primer  
Contacto

## Tipos de interacciones



## Interacciones por PAR y PAL



**99,9%**



Satisfacción  
de usuario

**99,2%**



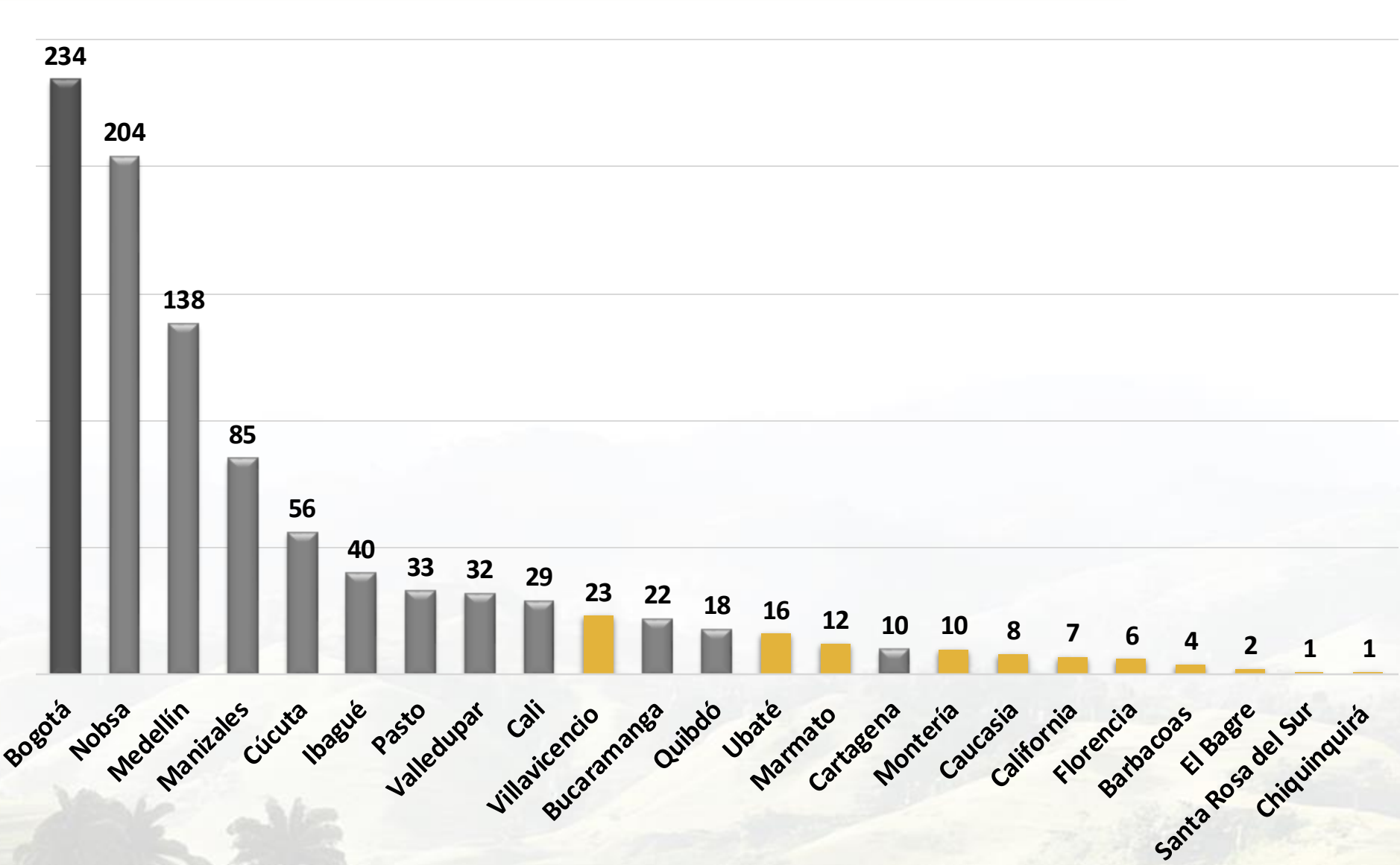
Percepción  
de usuario

**97,2%**



Confianza

# Interacciones Canal Presencial



890  
(91%) Sede Central

90  
(09%) PAR

90  
(09%) PAL



991

Usuarios Registrados

97,7%

Solución en primer contacto

## Cifras Telefónico



**856**

Interacciones  
atendidas



**96%**

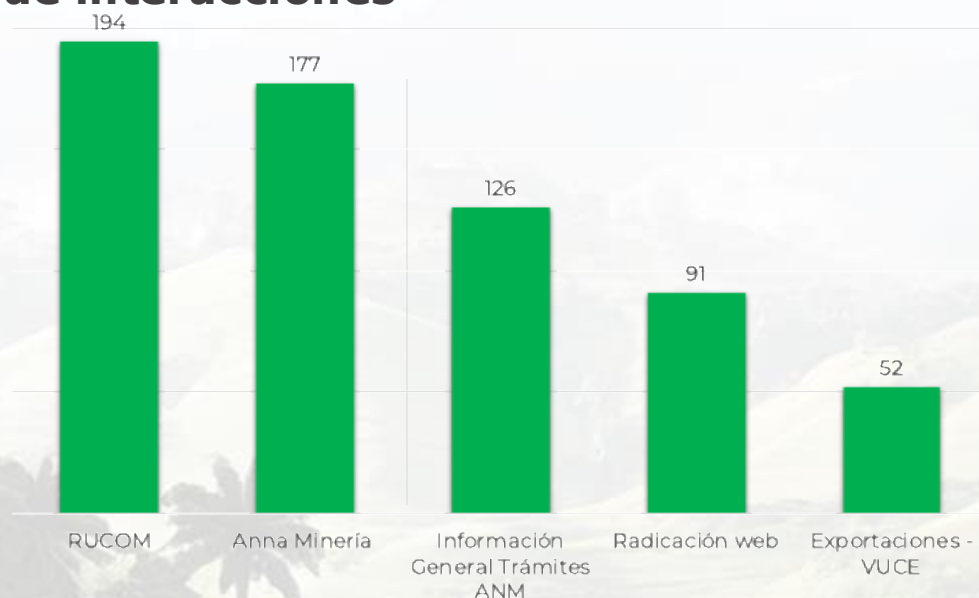
Solución Primer  
Contacto

**97%**



Llamadas  
Contestadas  
vs entrantes

## Tipos de interacciones



**91,2%**



Satisfacción  
de usuario

**92,8%**



Percepción  
de usuario

**89,1%**



Confianza



## Satisfacción Consolidada

96,42%



## 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.

97,2%



### 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.



El **97,0%** de los usuarios que calificaron la encuesta de satisfacción 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



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%



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%

**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](mailto:contacto@anm.gov.co).
- ✓ Realizamos desde el GAPCC el seguimiento de 5.309 comunicaciones PQRS radicadas por los diferentes canales referentes al mes de octubre
- ✓ Se definieron para la respectiva 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 Cauca 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**



**Comunidades  
/usuarios**

**Canales  
de atención**

**Presencial  
Telefónico  
Virtual**



- ✓ **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**

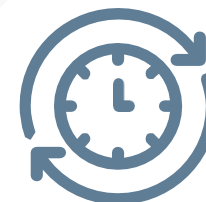
Canal Presencial



**5.241**

Canal Virtual

**Total** **6.722**  
interacciones





## 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

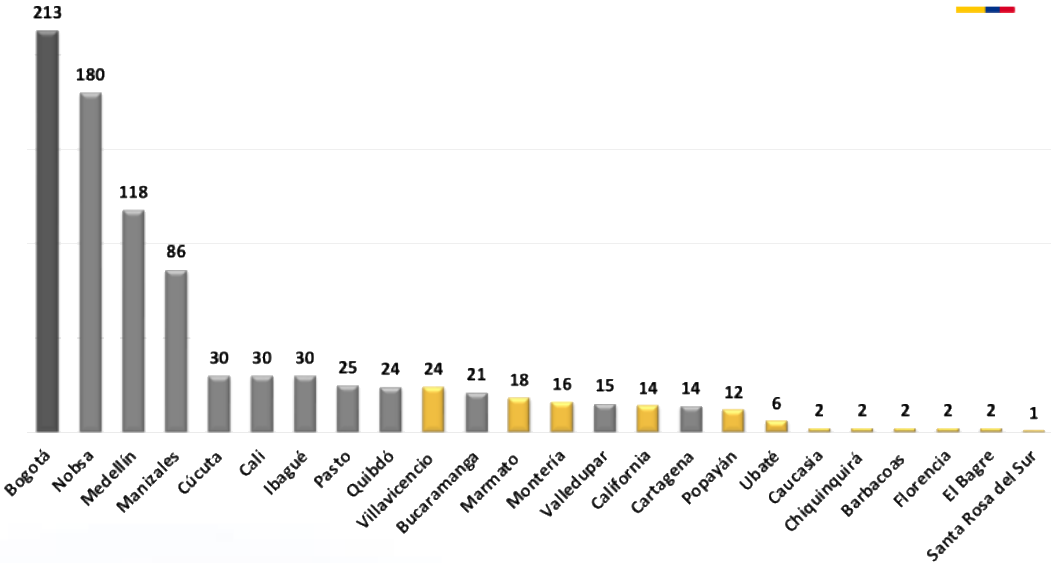
Interacciones  
atendidas



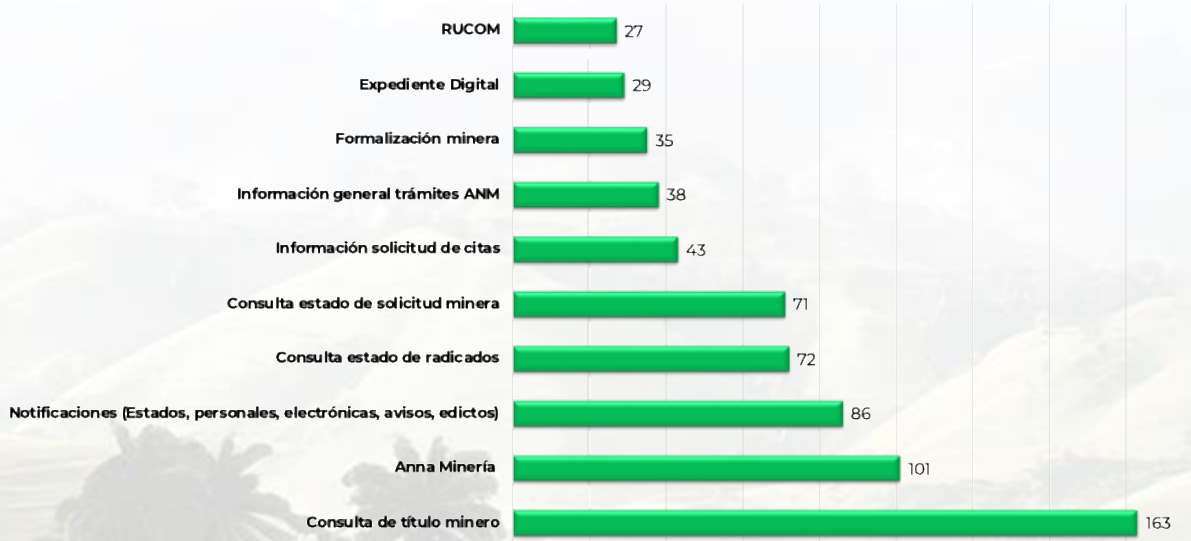
94,3%

Solución Primer  
Contacto

## Interacciones por PAR y PAL



## Tipos de interacciones



100,0%



Satisfacción  
de usuario

99,3%



Percepción  
de usuario

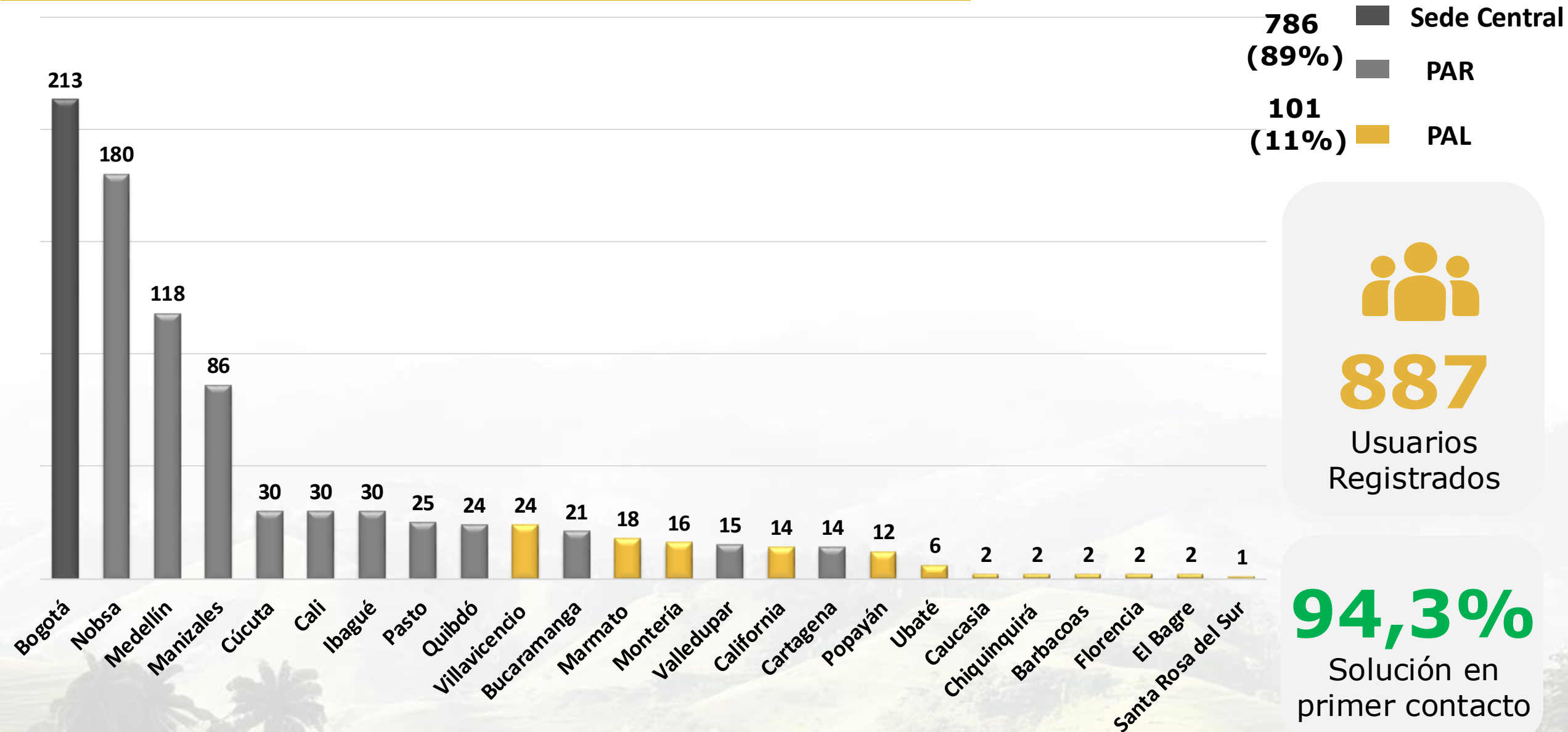
97,8%



Confianza



## Interacciones Canal Presencial



## Cifras Telefónico



**594**

Interacciones  
atendidas



**97%**

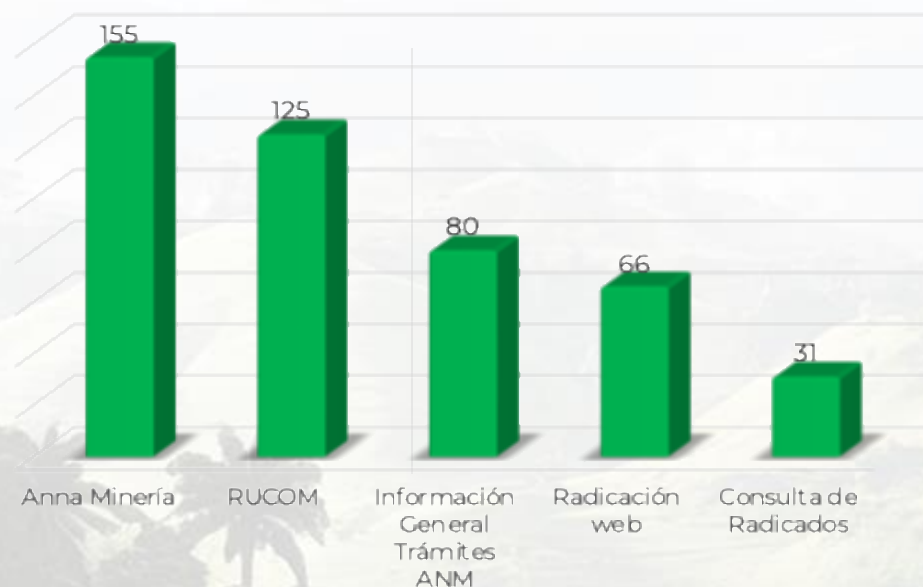
Solución Primer  
Contacto

**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

## Tipos de interacciones



**22%**



Paso a  
Asesor

## Cifras Virtual



**5.241**

Interacciones  
atendidas

**3.379**

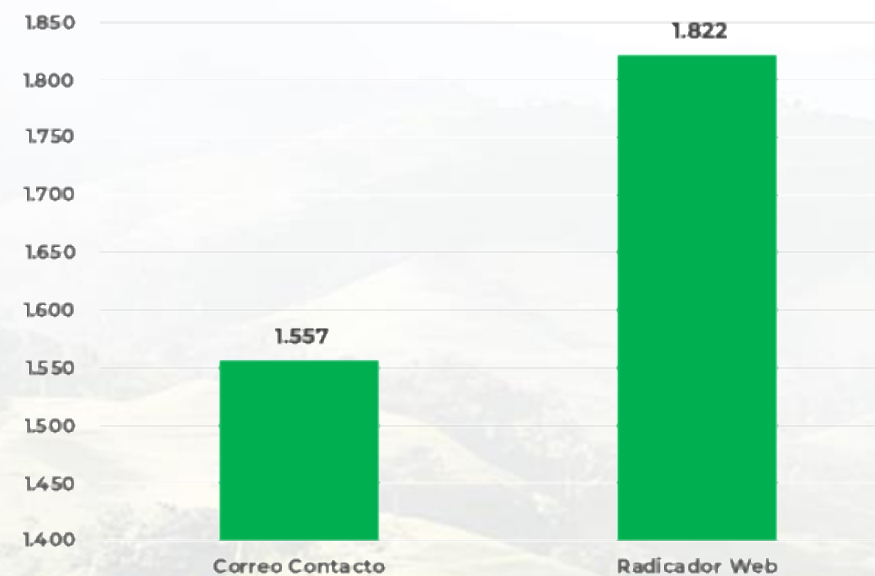


Correos de  
entrada

**1.862**



Correos de  
salida



## Satisfacción Consolidada

95,76%



## Satisfacción de usuario ANM

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

## 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.



El **100,0%** de los usuarios que calificaron la encuesta de satisfacción 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



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%





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%

# Calidad

## Noviembre

### GAPCC

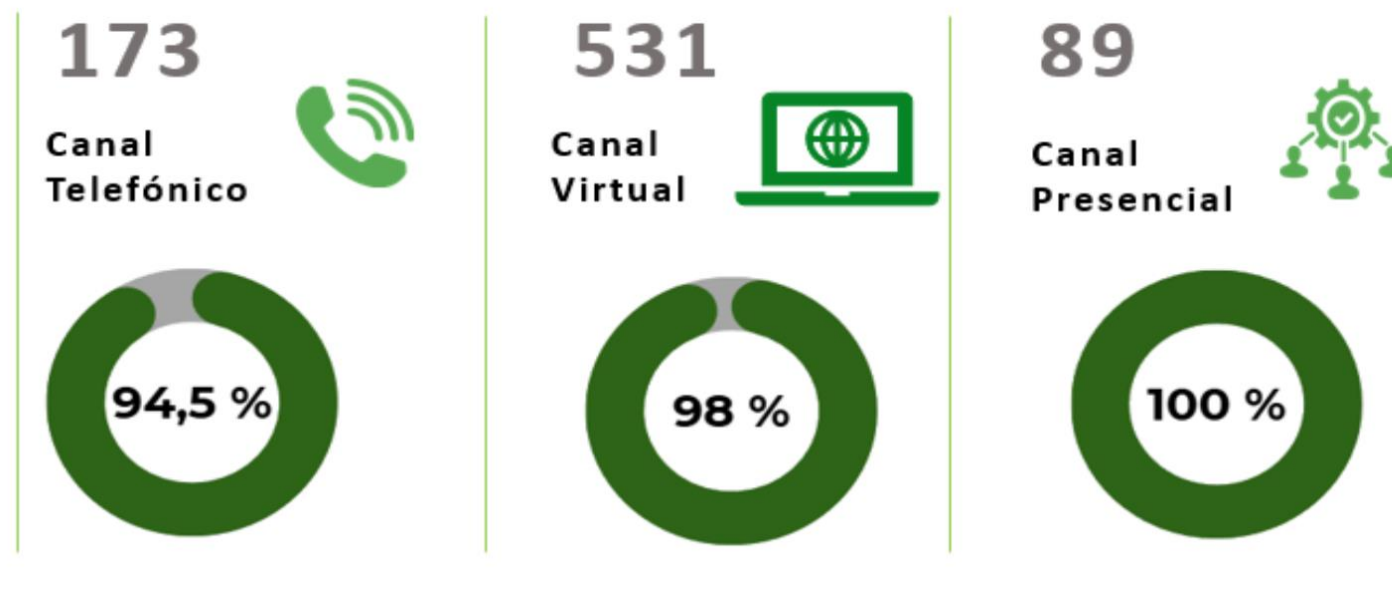
- › **Avances**
- › **Desarrollos**
- › **Mejoras**



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

**Mejoras en trámites  
y servicios**

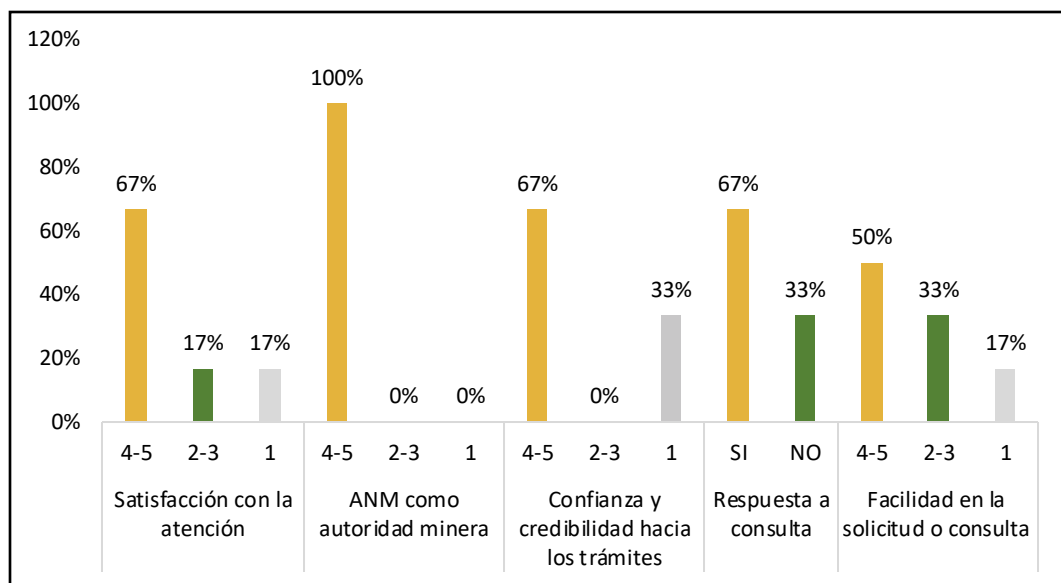
**Noviembre  
GAPCC**

- › **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.

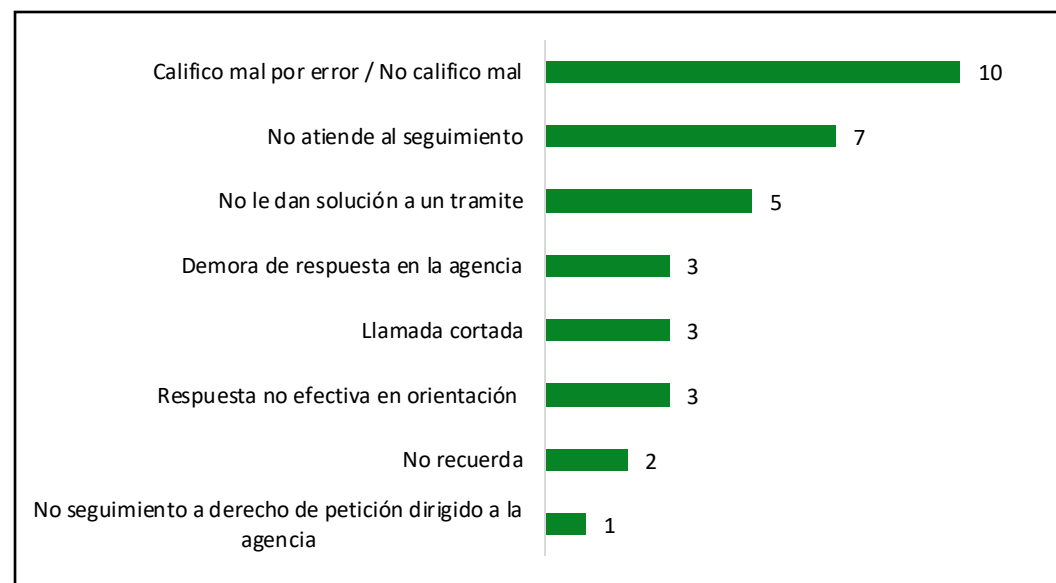
Dentro de los comentarios observados, la gente indica que los tiempos de respuesta son muy demorados y que la agencia no da respuesta a sus peticiones.



## 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.
- Usuaría 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 esta 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 está 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, él 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 este año falleció un minero, La calificación del Sr, es porque la agencia no ha hecho seguimiento y verificación sobre el cierre de la mina.

**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 4.055 comunicaciones PQRS radicadas por los diferentes canales referentes al mes de noviembre.
- ✓ Se definieron para la respectiva 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**



**Comunidades  
/usuarios**

**Canales  
de atención**

**Presencial  
Telefónico  
Virtual**



- ✓ **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**

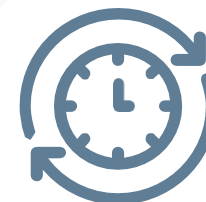
Canal Presencial



**4.878**

Canal Virtual

**Total** **5.809**  
interacciones







### 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

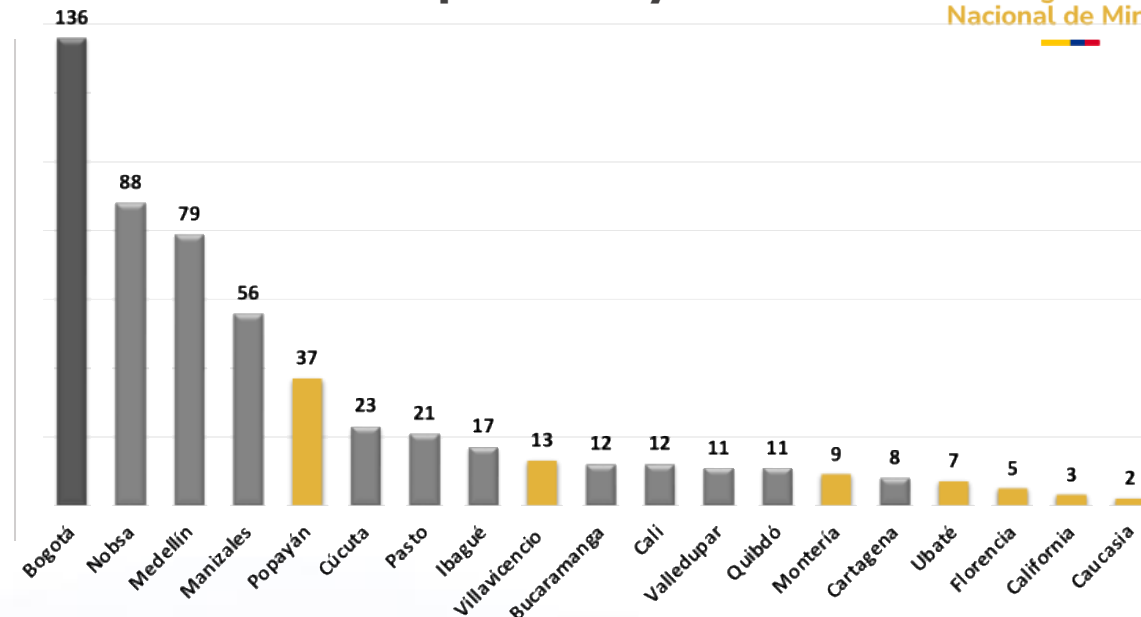
Interacciones  
atendidas



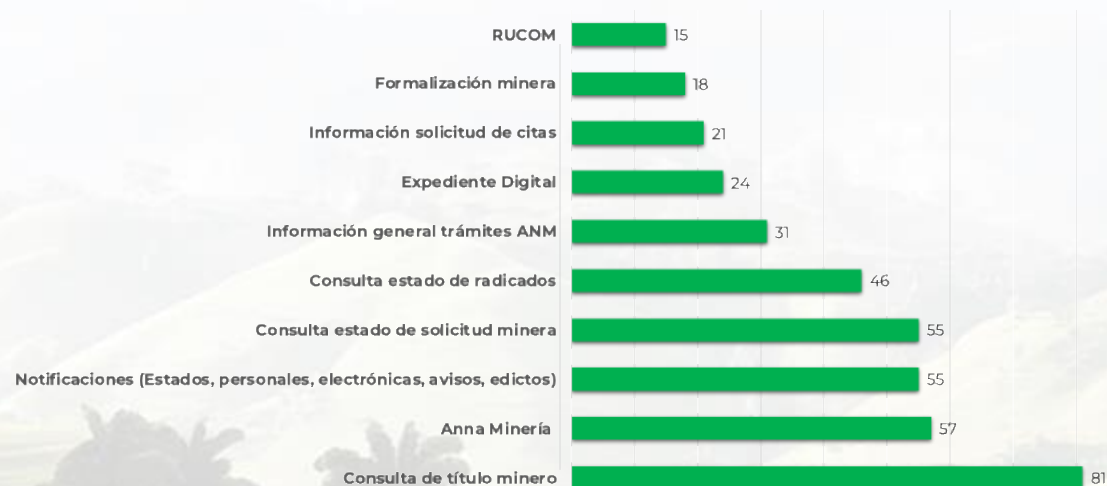
97,1%

Solución Primer  
Contacto

## Interacciones por PAR y PAL



## Tipos de interacciones



100%



Satisfacción  
de usuario

99,6%



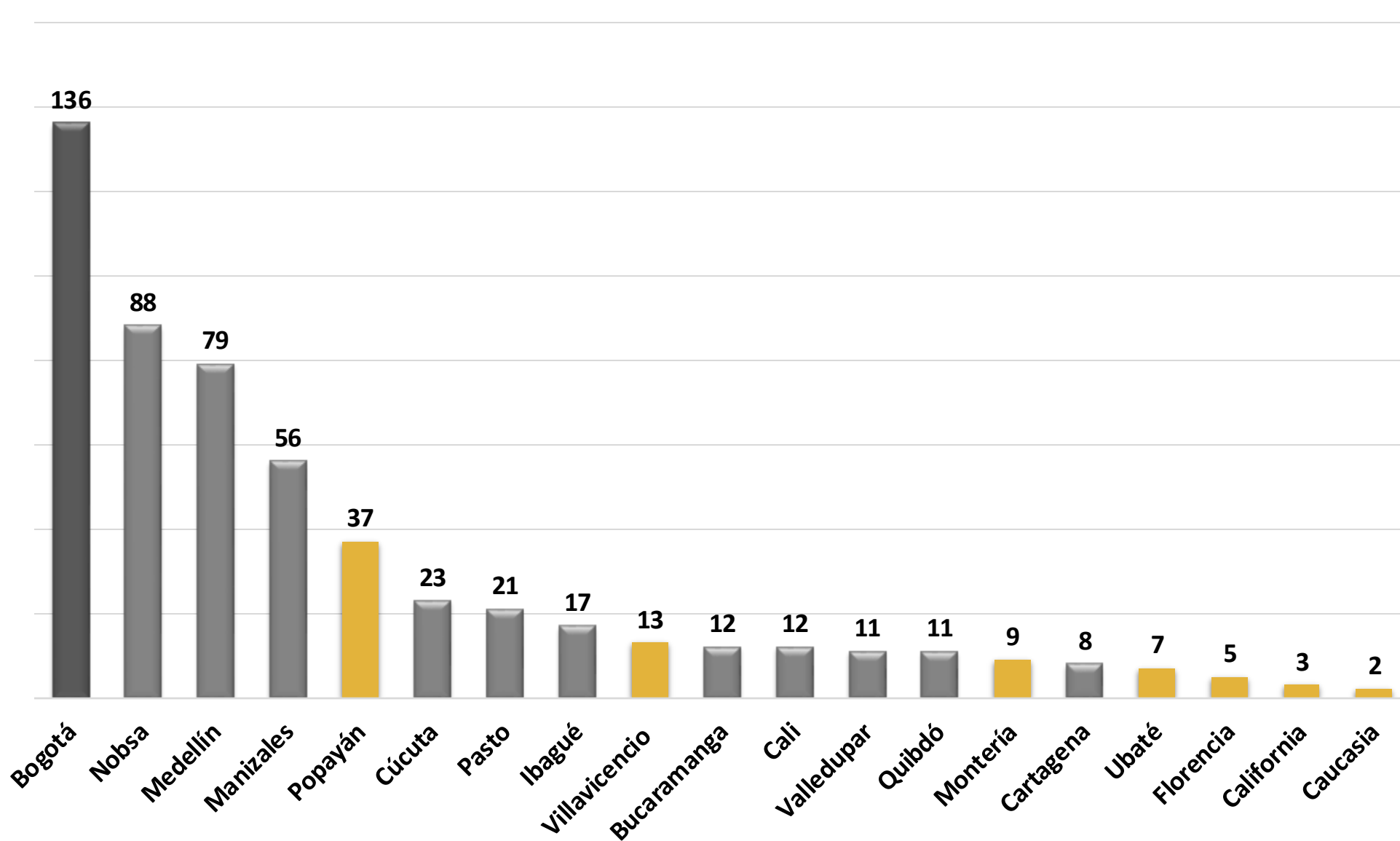
Percepción  
de usuario

98,3%



Confianza

## Interacciones Canal Presencial



**474**  
**(86%)** Sede Central

**76**  
**(14%)** PAR

**76**  
**(14%)** PAL



**550**

Usuarios  
Registrados

**97,1%**

Solución en  
primer contacto



## Cifras Telefónico



**381**

Interacciones  
atendidas



**97%**

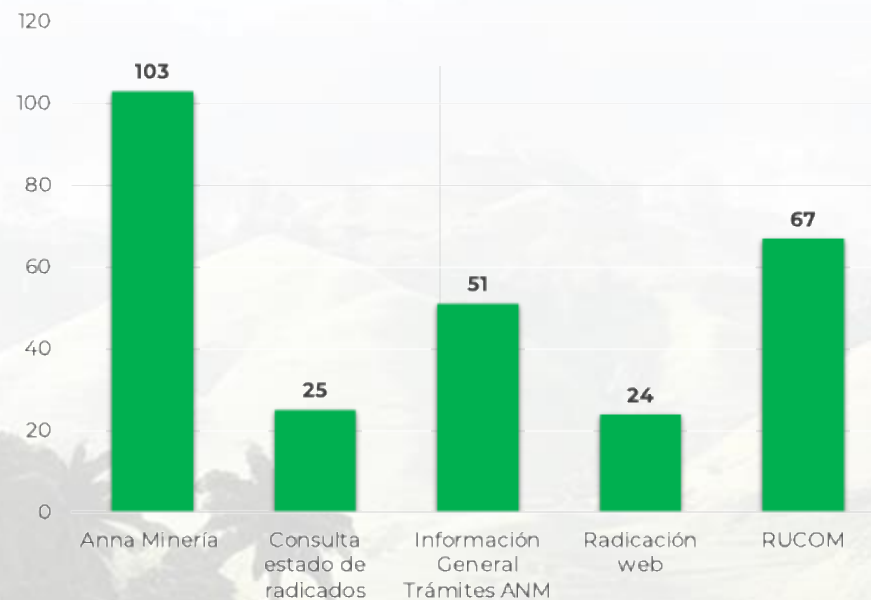
Solución Primer  
Contacto

**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



**4.878**

Interacciones  
atendidas

**3.573**



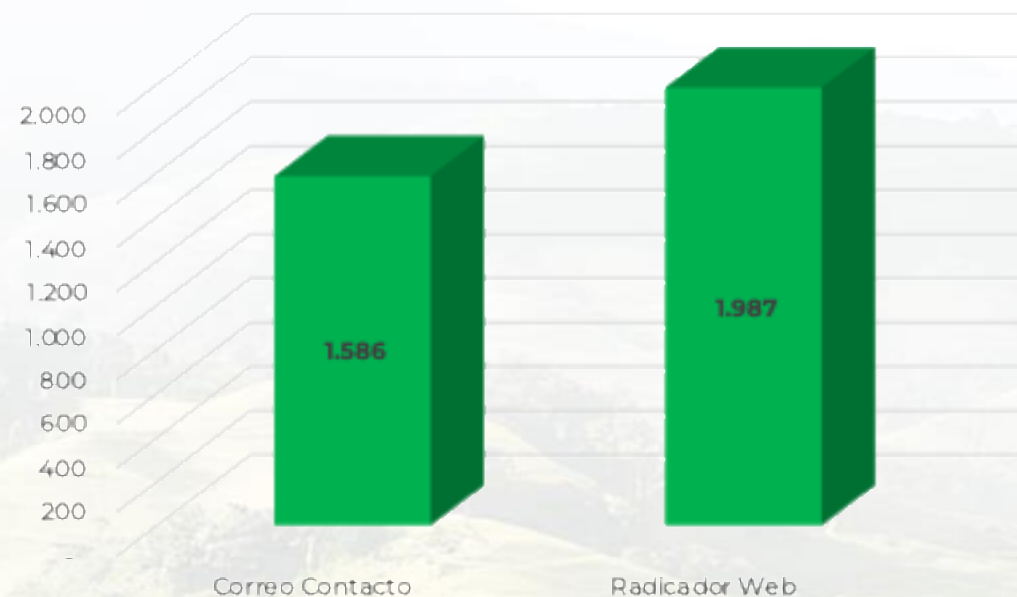
Correos de  
entrada

**1.305**



Correos de  
salida

Interacciones de entrada diciembre



## Satisfacción Consolidada

97,79%



## Satisfacción de usuario ANM

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

## 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.



El **98,4%** de los usuarios que calificaron la encuesta de satisfacción 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





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%



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%



# Calidad

## Diciembre

### GAPCC

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

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

52

Canal  
Telefónico



782

Canal  
Virtual



42

Canal  
Presencial



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

**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](mailto: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 respectiva 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

