



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

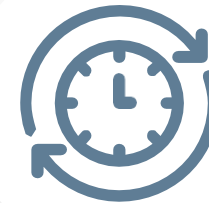
1.362

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

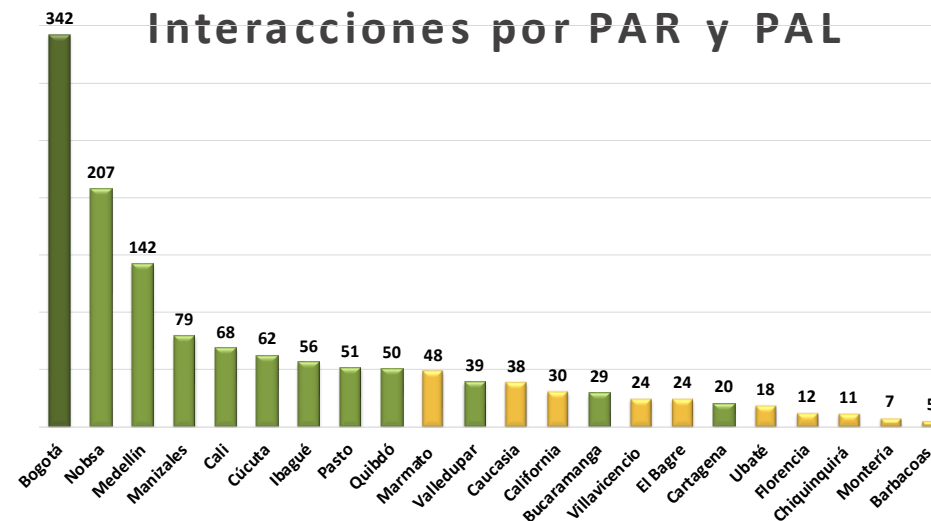
Interacciones
atendidas



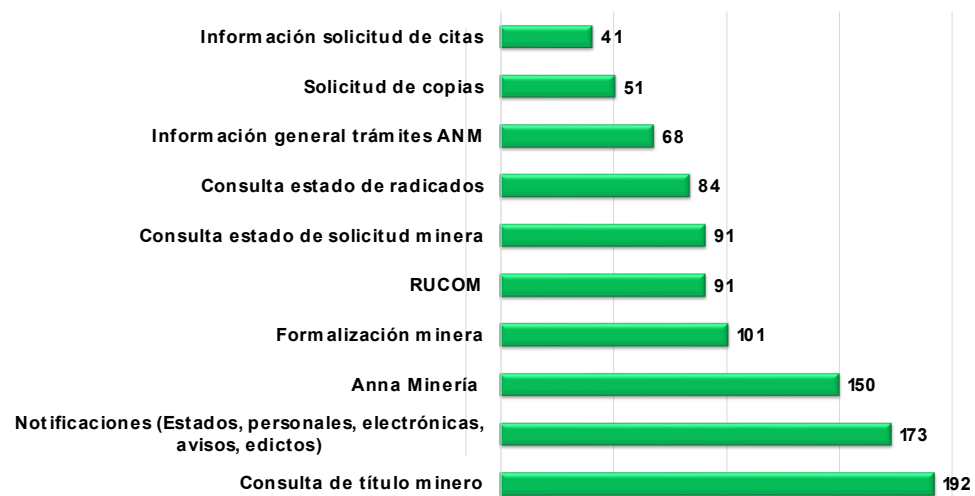
97,8%

Solución Primer
Contacto

Interacciones por PAR y PAL



Tipos de interacciones



99,9%



Satisfacción
de usuario

99,6%



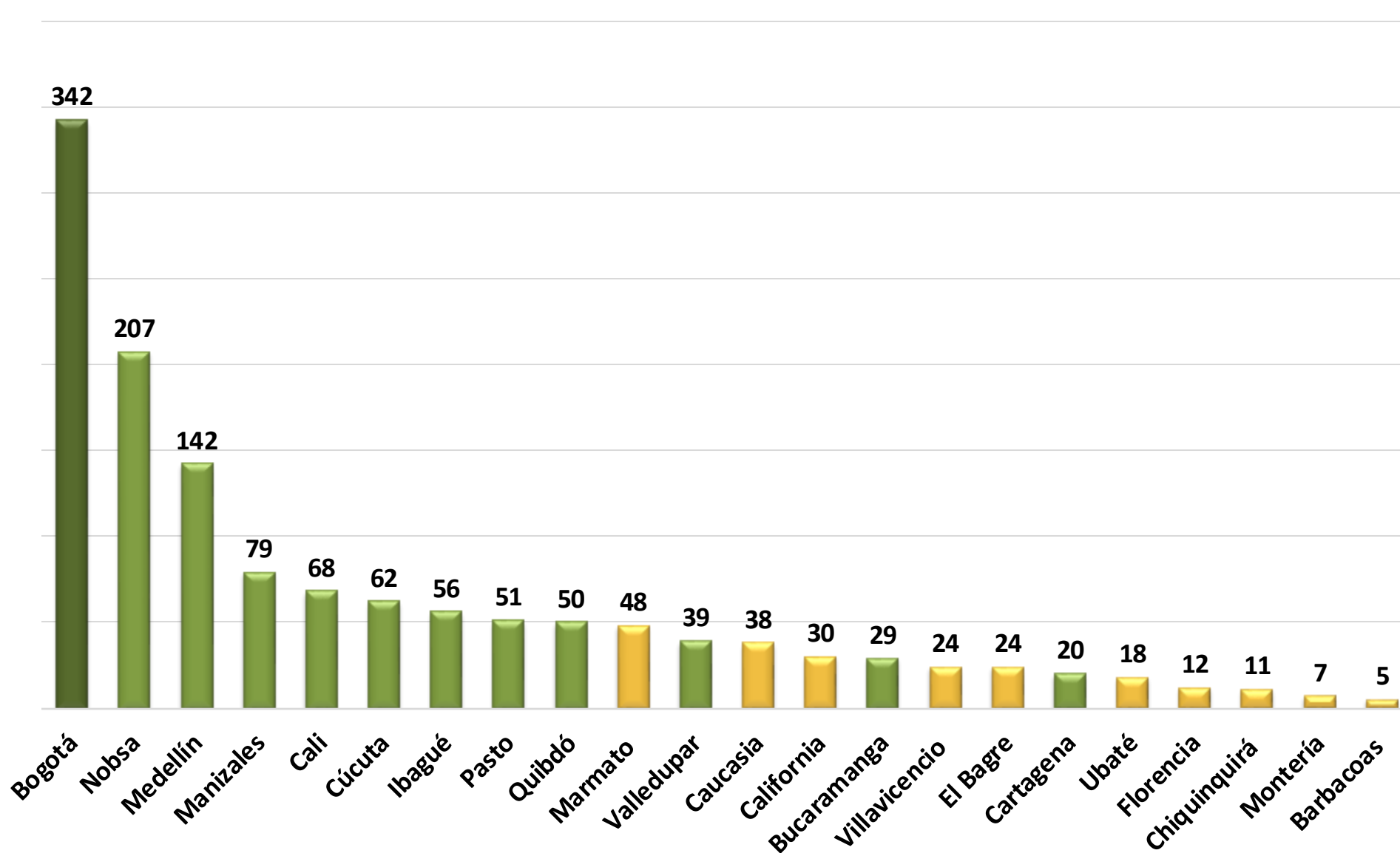
Percepción
de usuario

98,6%



Confianza

Interacciones Canal Presencial



1145
(84%) Sede Central

217
(16%) PAR

217
(16%) PAL



1362

Usuarios
Registrados

97,8%

Solución en
primer contacto

Cifras Telefónico



593

Interacciones
atendidas



81,2%

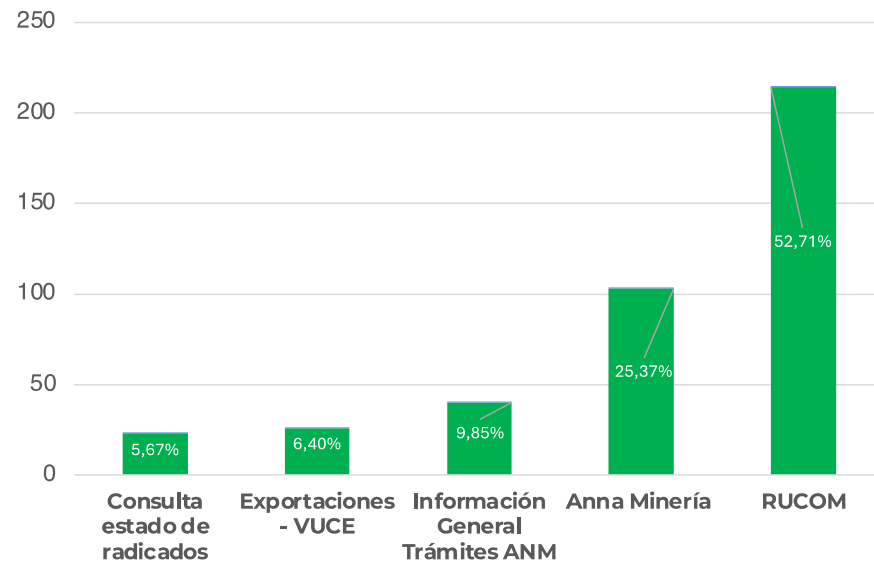
Solución Primer
Contacto

90%



Llamadas
Contestadas vs
entrantes

Tipos de interacciones



93,8%



Satisfacción
de usuario

94,7%



Percepción
de usuario

90,5%



Confianza

Satisfacción Consolidada

98,40%



Satisfacción De usuario ANM

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

Percepción, Satisfacción y Confianza

98,8%



Satisfacción De usuario

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

98,8%



Percepción De usuario

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

97,4%



Confianza

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

Análisis de la Satisfacción

El **98,8%** de los usuarios que calificaron la encuesta de 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.

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

