

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

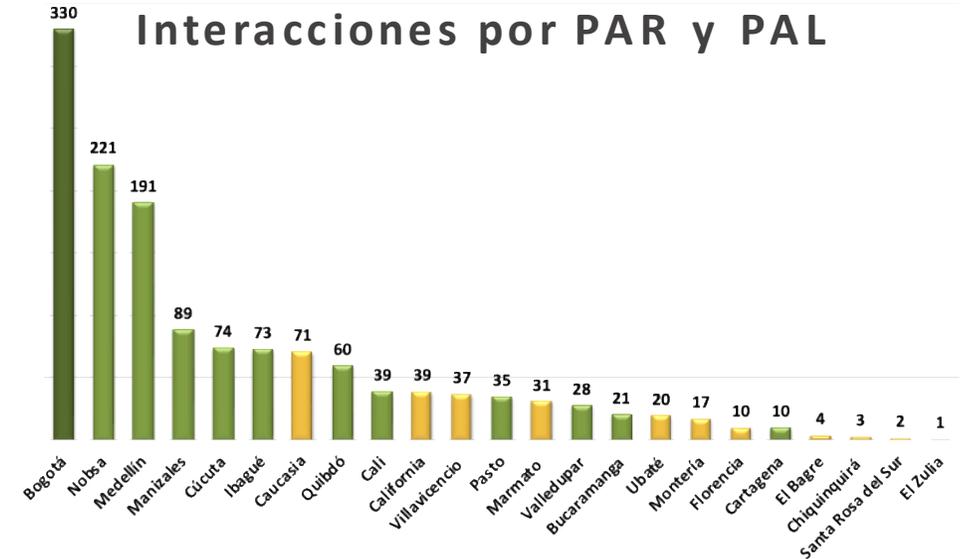
Interacciones
atendidas



97,2%

Solución Primer
Contacto

Interacciones por PAR y PAL



Tipos de interacciones



99,9%



Satisfacción
de usuario

99,6%



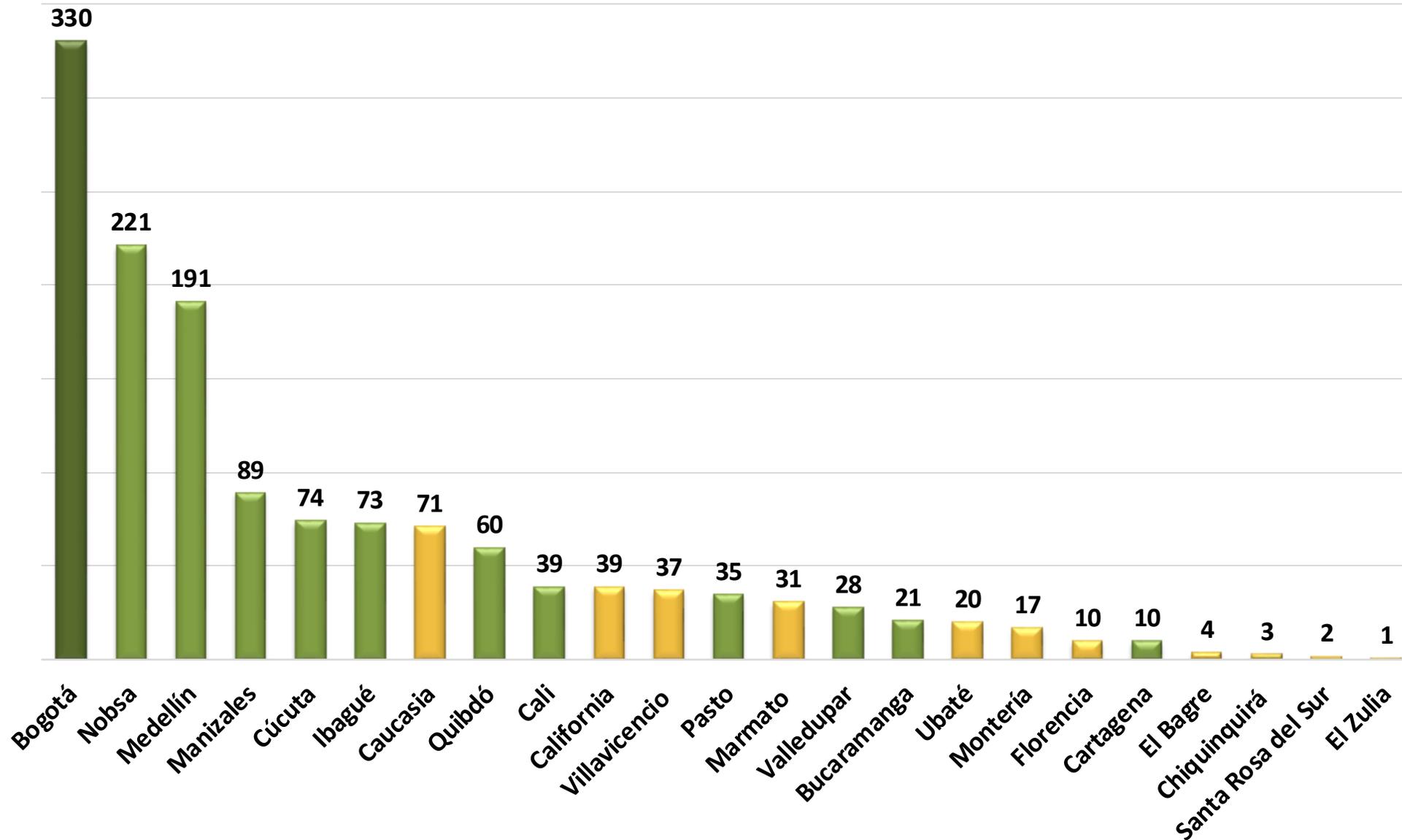
Percepción
de usuario

97,1%



Confianza

Interacciones Canal Presencial



1171
(83%)

235
(17%)

Sede Central

PAR

PAL



1406

Usuarios
Registrados

97,2%

Solución en
primer contacto

Cifras Telefónico



1.326

Interacciones
atendidas



97%

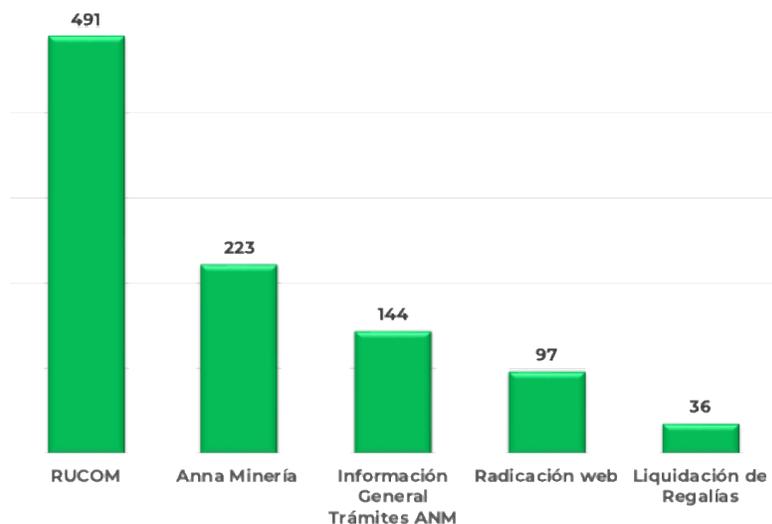
Solución Primer
Contacto

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, Cauca, Ubaté y Villavicencio, logrando un total de 334 interacciones efectivas.

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

Entregas de Valor canal Virtual

Julio

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

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

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

Se definieron para la 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 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

