

# 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**

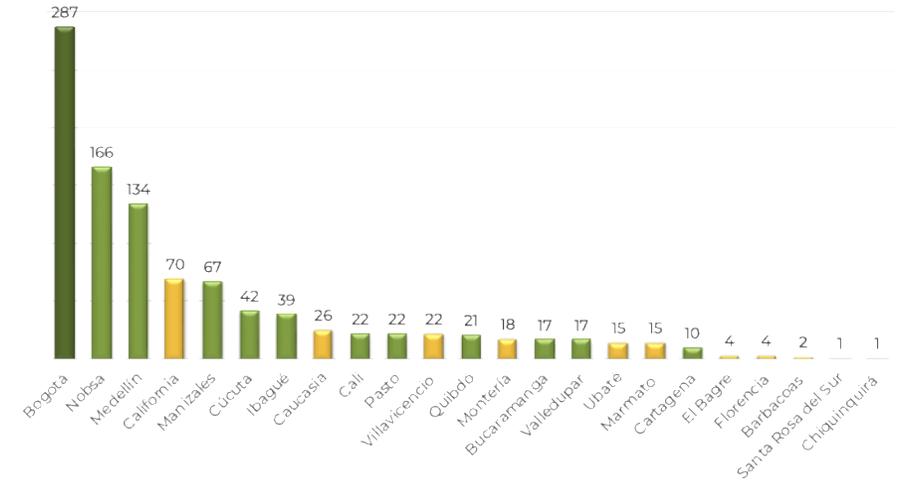
Interacciones  
atendidas



**97,5%**

Solución Primer  
Contacto

## Interacciones por PAR y PAL



## Tipos de interacciones



**99,9%**



Satisfacción  
de usuario

**99,9%**



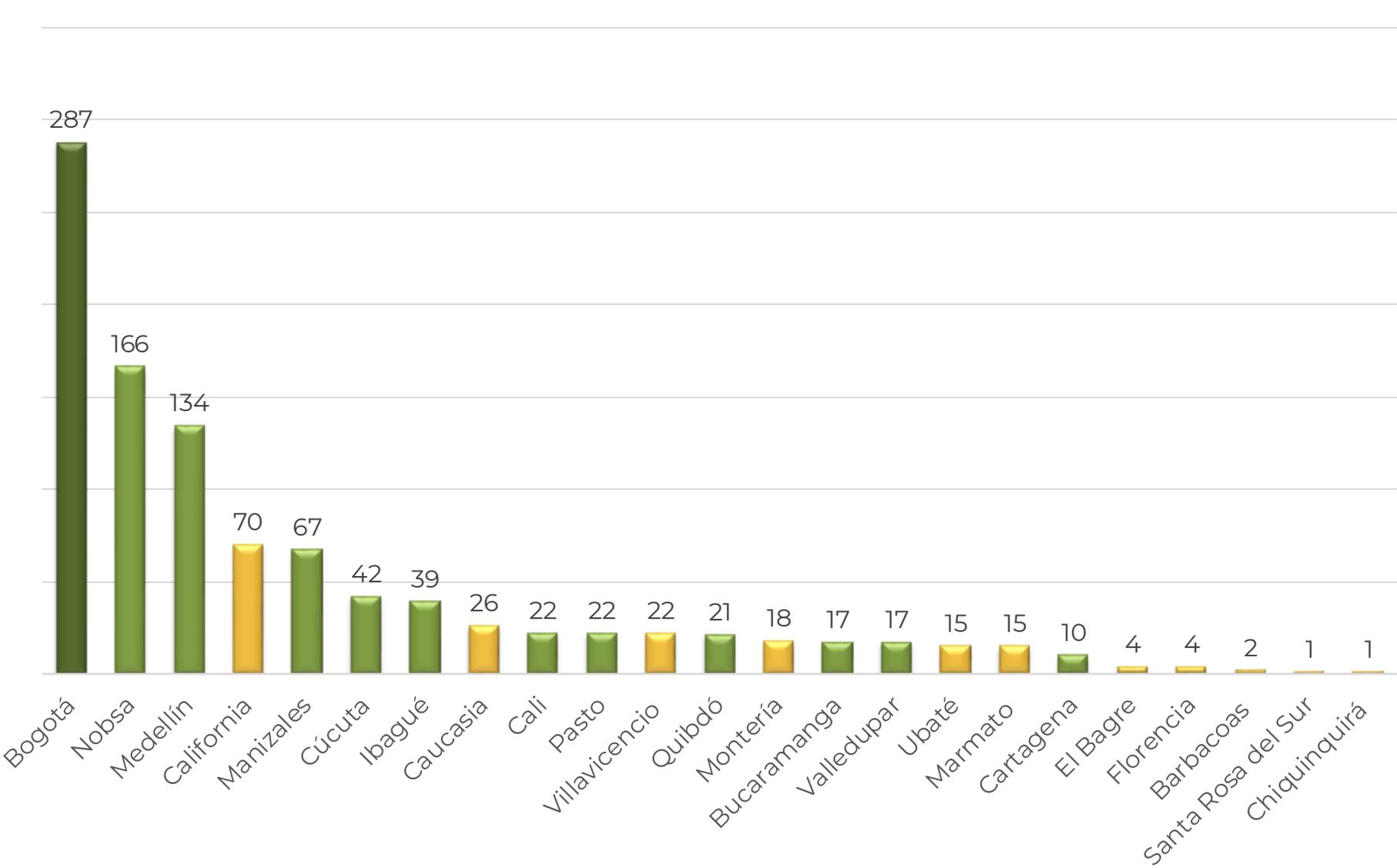
Percepción  
de usuario

**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%

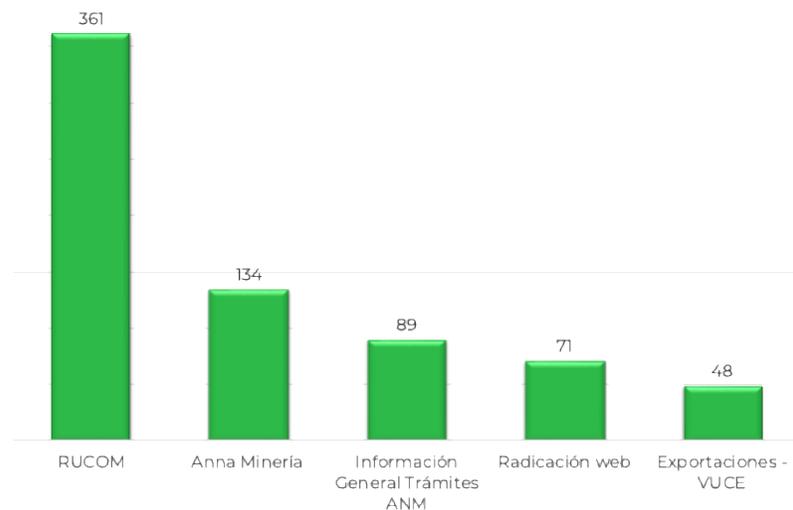
Solución Primer  
Contacto

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.

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

