Grupo de Atención, Participación Ciudadana y Comunicaciones

Informe de Servicio y Atención al Usuario

Septiembre 2025

Agencia Nacional de Minería

Glosario

- **Canal:** Son los medios o mecanismos de comunicación establecidos por Agencia Nacional de Minería, a través de los cuales los grupos de valor caracterizados por la Entidad pueden solicitar trámites y servicios, sobre temas de su competencia.

- **Te llamamos:** Este canal permite a los usuarios de la ANM registrar sus datos en la página web para posteriormente ser contactados de manera telefónica para resolver su requerimiento.

- **Telefónico:** Contacto verbal de los ciudadanos con los servidores públicos de la Entidad, a través de los medios telefónicos dispuestos para tal fin.
- Bogotá: (571) 220 19 99 y Línea gratuita nacional: 01 8000 933 833

- **Chat:** Asistente virtual de la Agencia Nacional de Minería que busca resolver dudas y orientar a nuestros usuarios, las 24 horas del día, los 7 días de la semana

- **Presencial:** Contacto personalizado de los ciudadanos con los servidores, colaboradores, orientadores y gestores de la Entidad, cuando éstos acceden a las instalaciones físicas de la ANM en los diferentes PAR.

- **Escalamiento:** para el caso del servicio, está definido como la presentación de la solicitud o requerimiento de un usuario a un área o instancia de mayor jerarquía que pueda tomar acciones para su solución.

Agencia
Nacional de Minería

Comunidades /usuarios

Canales De atención

Presencial
Telefónico
Virtual

Canales Septiembre

1.052
Canal Telefónico

1.019
Canal Presencial

5.193
Canal Virtual

Total interacciones 7.264

Consolidado 2025

5.702

Canal Telefónico

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

10.774

Canal Presencial

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

53.434

Canal Virtual

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

Total 69.910
interacciones

Cifras Presencial

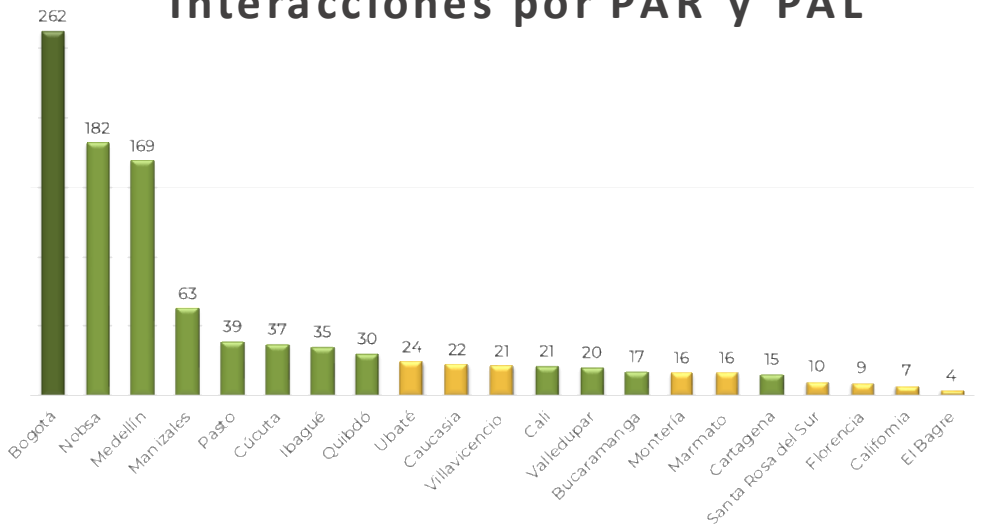
1.019

Interacciones atendidas

97,8%

Solución Primer Contacto

Interacciones por PAR y PAL



Tipos de interacciones

99,9%

Satisfacción de usuario

99,2%

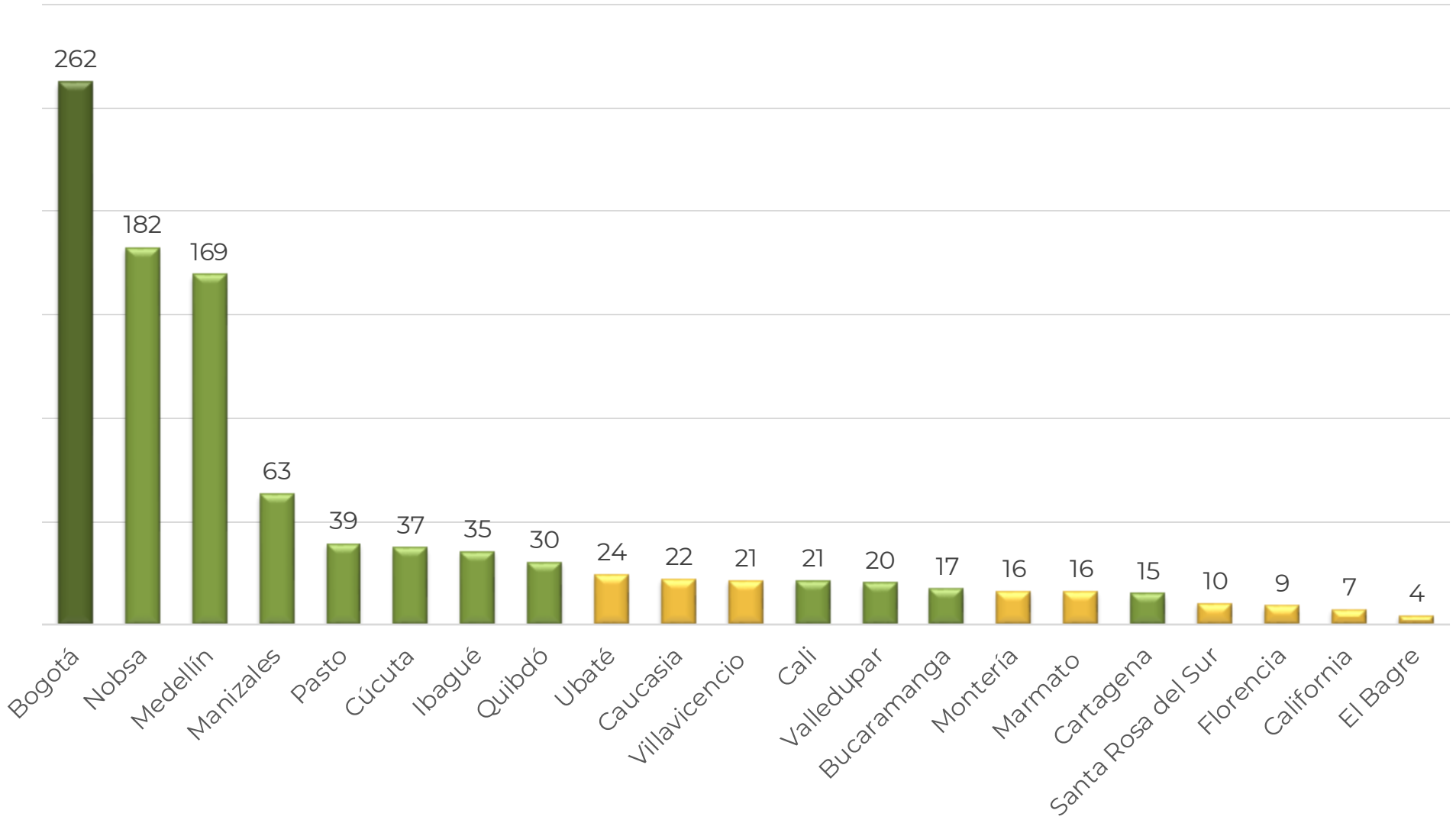
Percepción de usuario

96,7%

Confianza

Interacciones Canal Presencial

Agencia Nacional de Minería



890 (87%) Sede Central

PAR

129 (13%) PAL

1019

Usuarios Registrados

97,8%

Solución en primer contacto

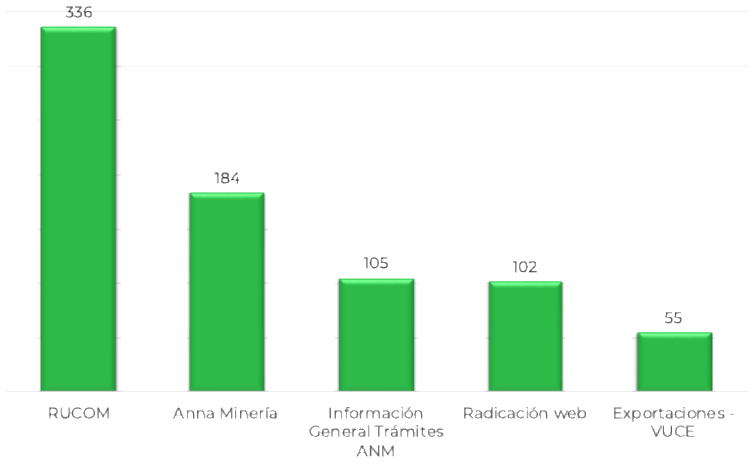
Cifras Telefónico

1.052
Interacciones atendidas

97%
Solución Primer Contacto

94%
Llamadas
Contestadas vs entrantes

Tipos de interacciones



93,8%
Satisfacción de usuario

95,1%
Percepción de usuario

90,5%
Confianza

Satisfacción Consolidada

96,69%

Satisfacción De usuario ANM

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

Percepción, Satisfacción y Confianza

97,7%

Satisfacción De usuario

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

97,6%

Percepción De usuario

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

94,5%

Confianza

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

Análisis de la Satisfacción

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

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

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

Análisis de la Percepción

El **97,7%** de los usuarios que calificaron la encuesta de percepción en el mes, reconocen a la ANM como la Autoridad Minera de Colombia y como una Entidad de carácter técnico que impulsa el sector con transparencia, eficiencia, responsabilidad ambiental, social y productiva.

El canal presencial tiene un 99,2 % de percepción de usuario.
Califican 784 personas de 1,019 es decir el 76%

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

La medición del mes contiene una muestra en aumento

Análisis de la Confianza

El **94,5%** de los usuarios que calificaron la encuesta, reconocen que sienten confianza y credibilidad hacia la ANM, con respecto a los trámites que adelantan con nosotros.

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

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

La medición del mes contiene una muestra en aumento

Mejoras en tramites y servicios.

Septiembre 2025.

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

Por lo cual se realizaron las siguientes actividades:

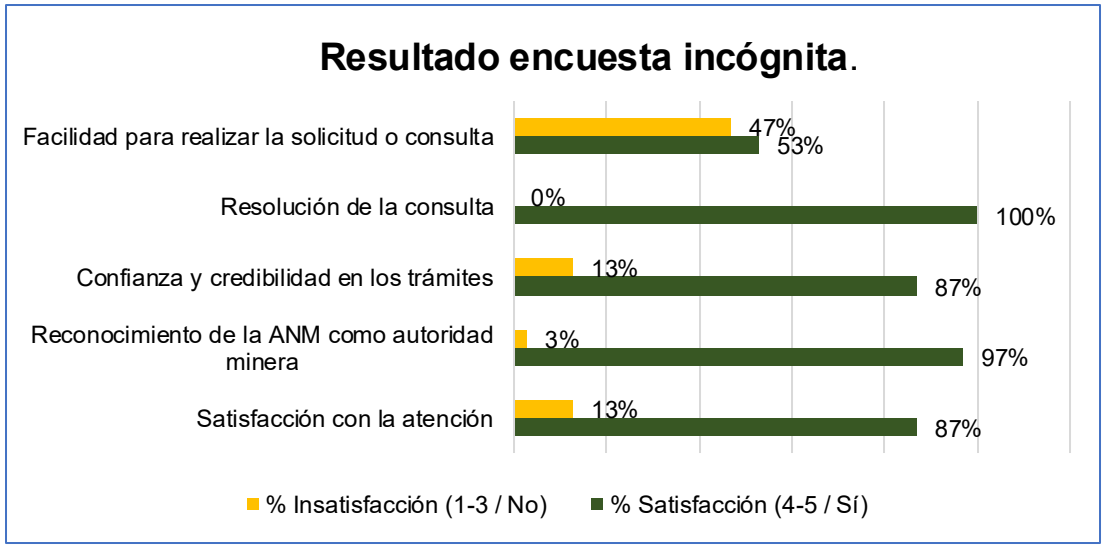
- Capacitación VUCE 17 de septiembre
- Capacitación en habilidades blandas 19 de septiembre.

Estrategia de mensajes de texto.

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

Encuesta incógnita a usuarios

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



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

Entregas De valor

Septiembre
GAPCC

- Avances
- Desarrollos
- Mejoras

Agencia Nacional de Minería

Entregas de Valor canal Telefónico

Septiembre

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

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

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

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

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

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

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

Entregas de Valor canal Virtual

Septiembre

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

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

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

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

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

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

Se brindó orientación al personal dentro del equipo del Grupo de Atención, Participación Ciudadana y comunicaciones, con el fin de que los colaboradores obtuvieran una información precisa al momento de radicar y direccionar a las dependencias las comunicaciones con el propósito de que los funcionarios realicen la gestión de las mismas de manera oportuna.

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

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

Agencia Nacional de Minería

Entregas de valor

Entregas de Valor canal Presencial

Septiembre

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

Agencia
Nacional de Minería