



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

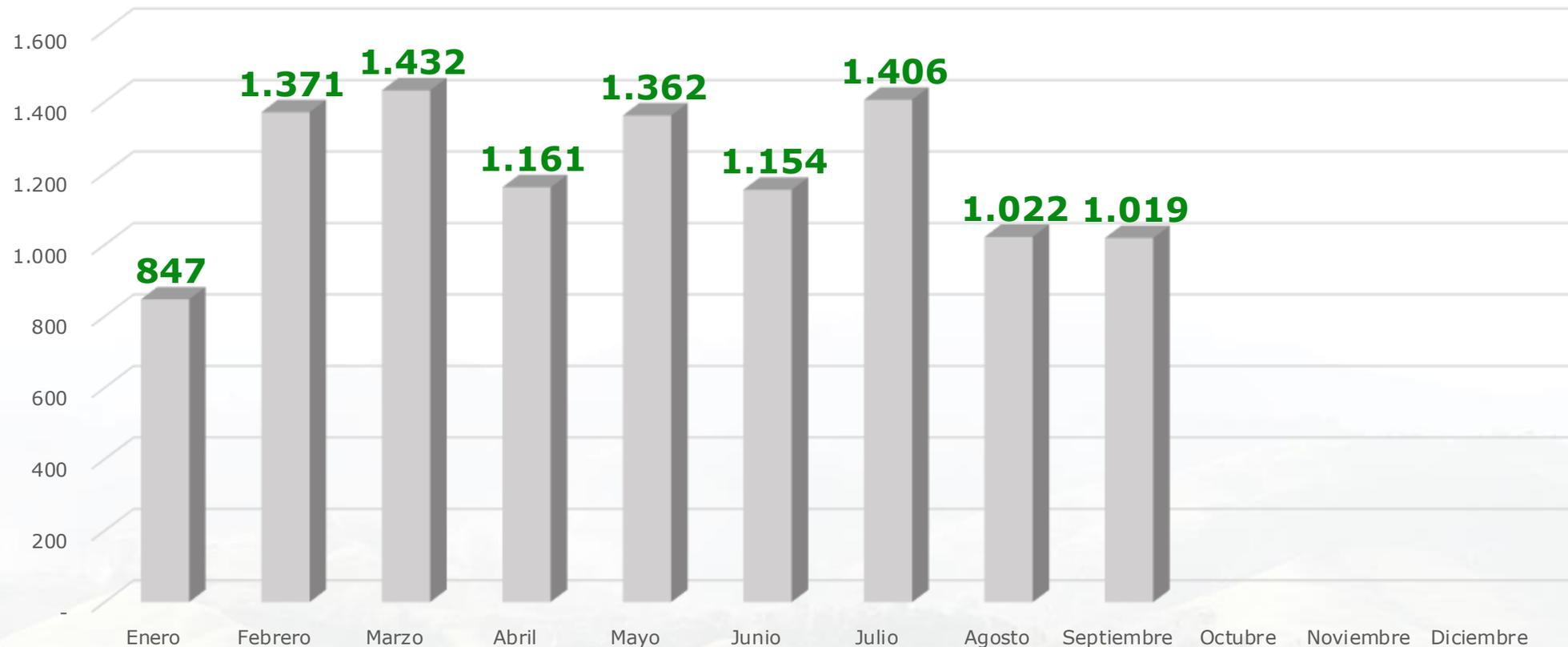


**Comunidades
/usuarios**

**Canales
de atención**

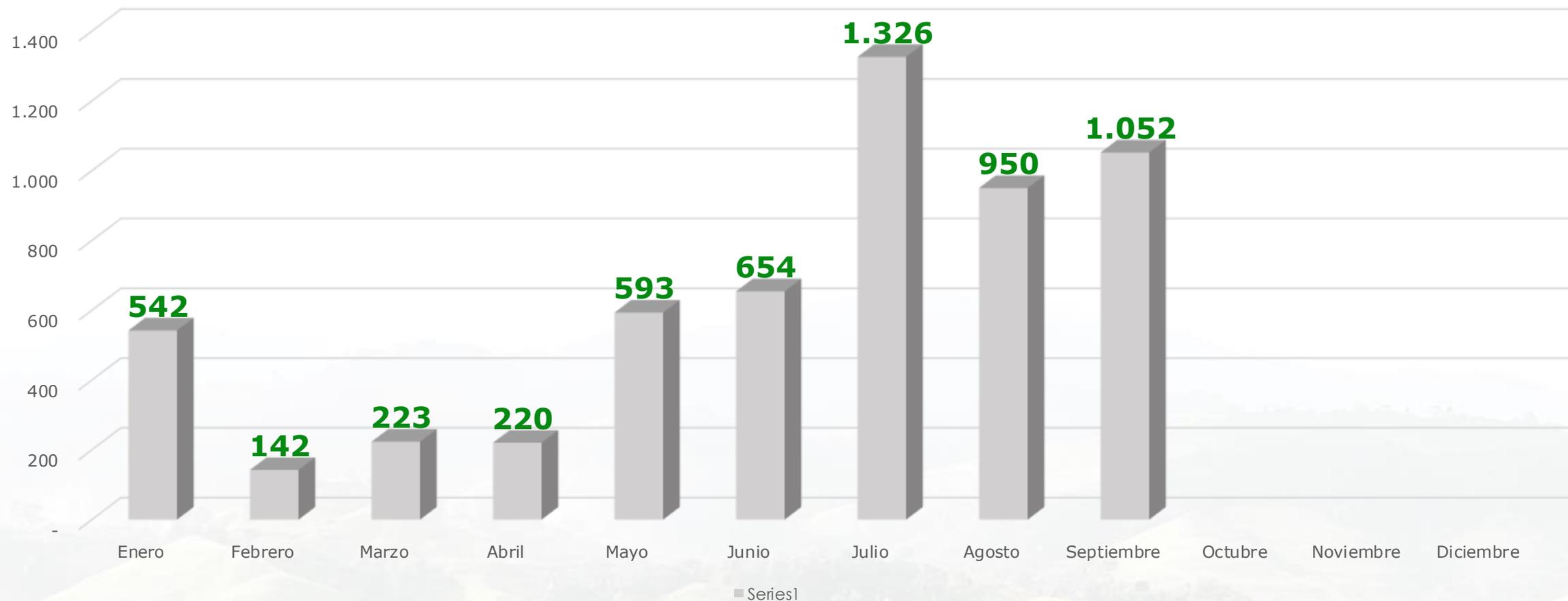
Presencial
Telefónico
Virtual

Canal Presencial



Total
interacciones **10.774**

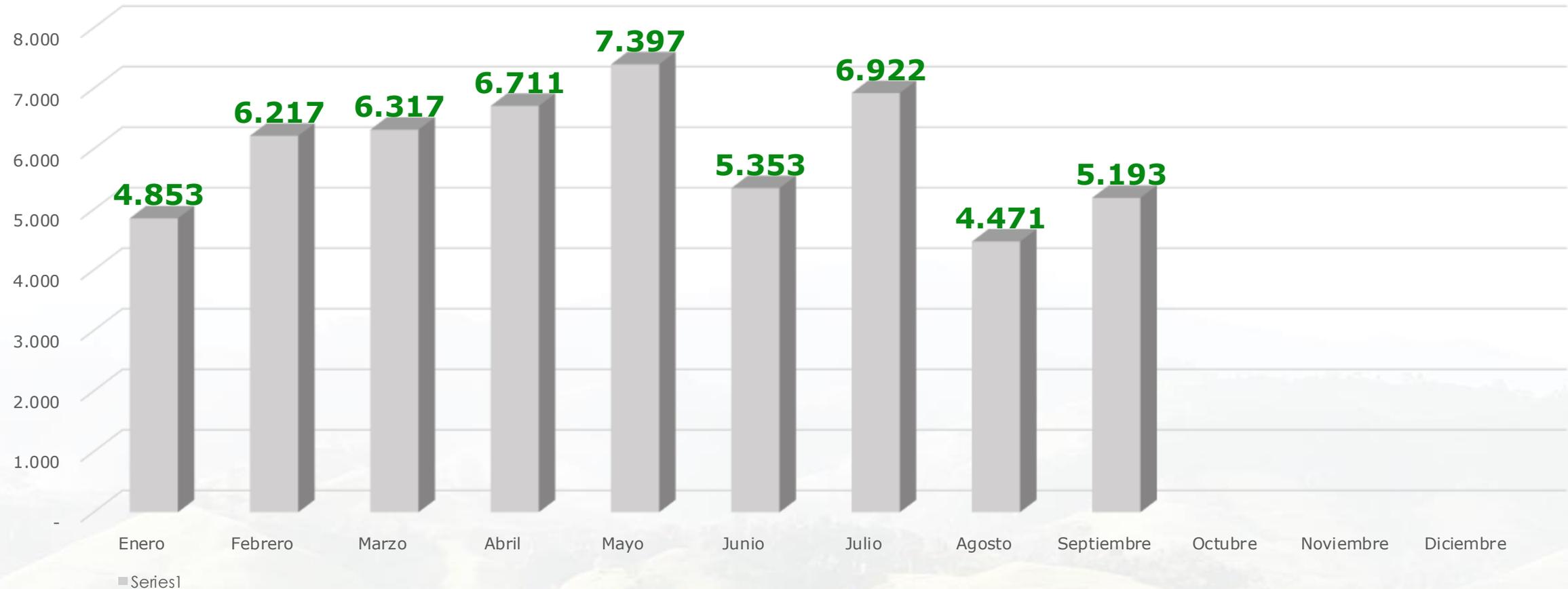
Canal Telefónico



Total
interacciones **5.702**

Canal Virtual

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

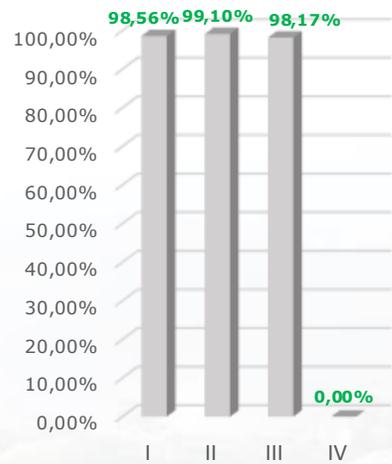
95,53%

Percepción de usuario

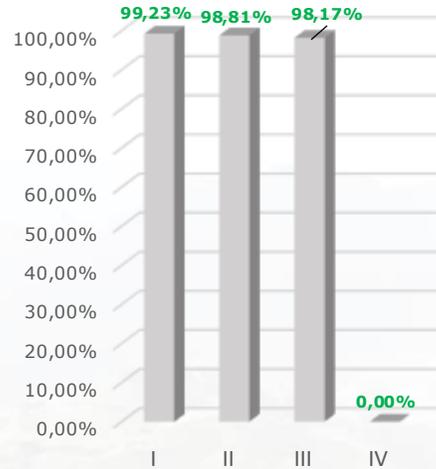


Busca identificar entre los diferentes grupos de interés el grado de confianza de los usuarios en la Entidad.

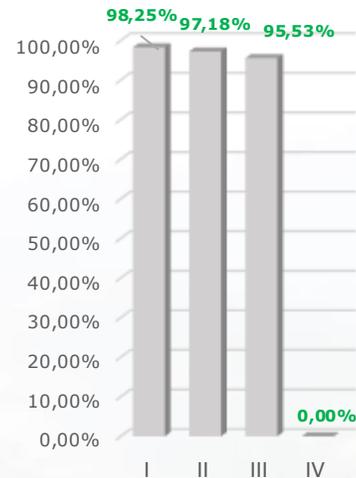
Satisfacción



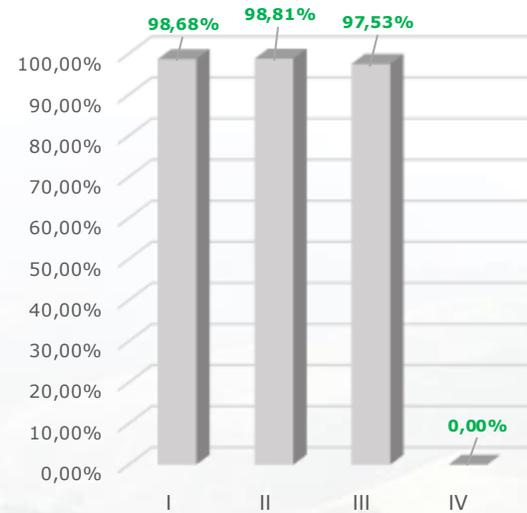
Percepción



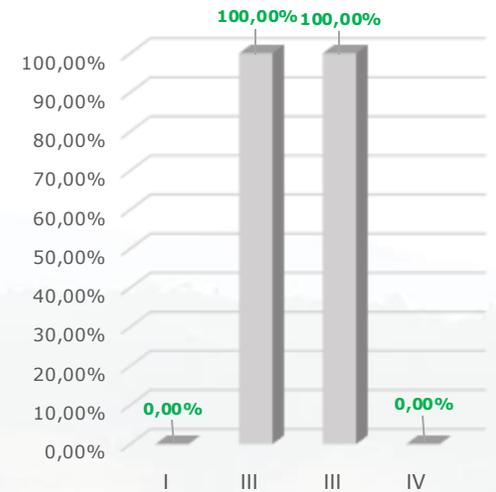
Confianza



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

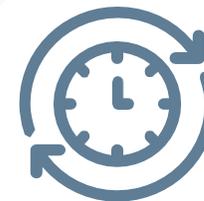
Canal Presencial



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

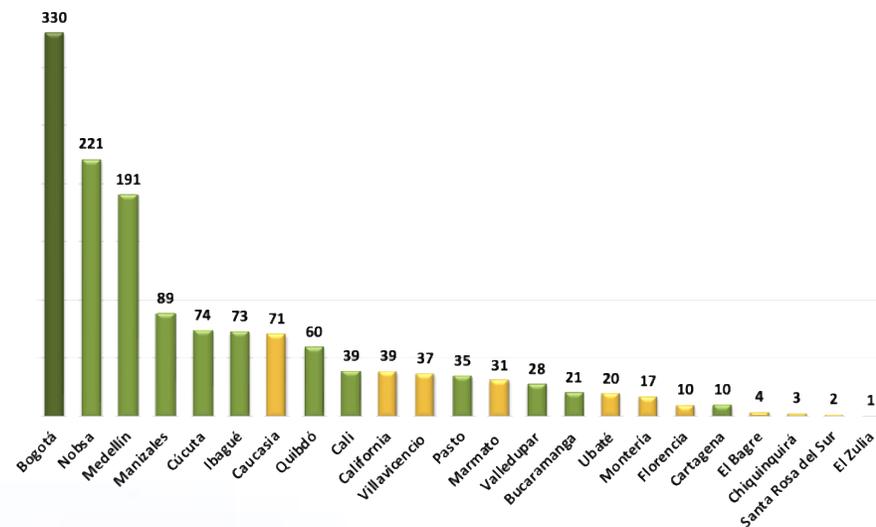
Interacciones
atendidas



97,2%

Solución Primer
Contacto

Interacciones por PAR y PAL



Tipos de interacciones



99,9%



Satisfacción
de usuario

99,6%



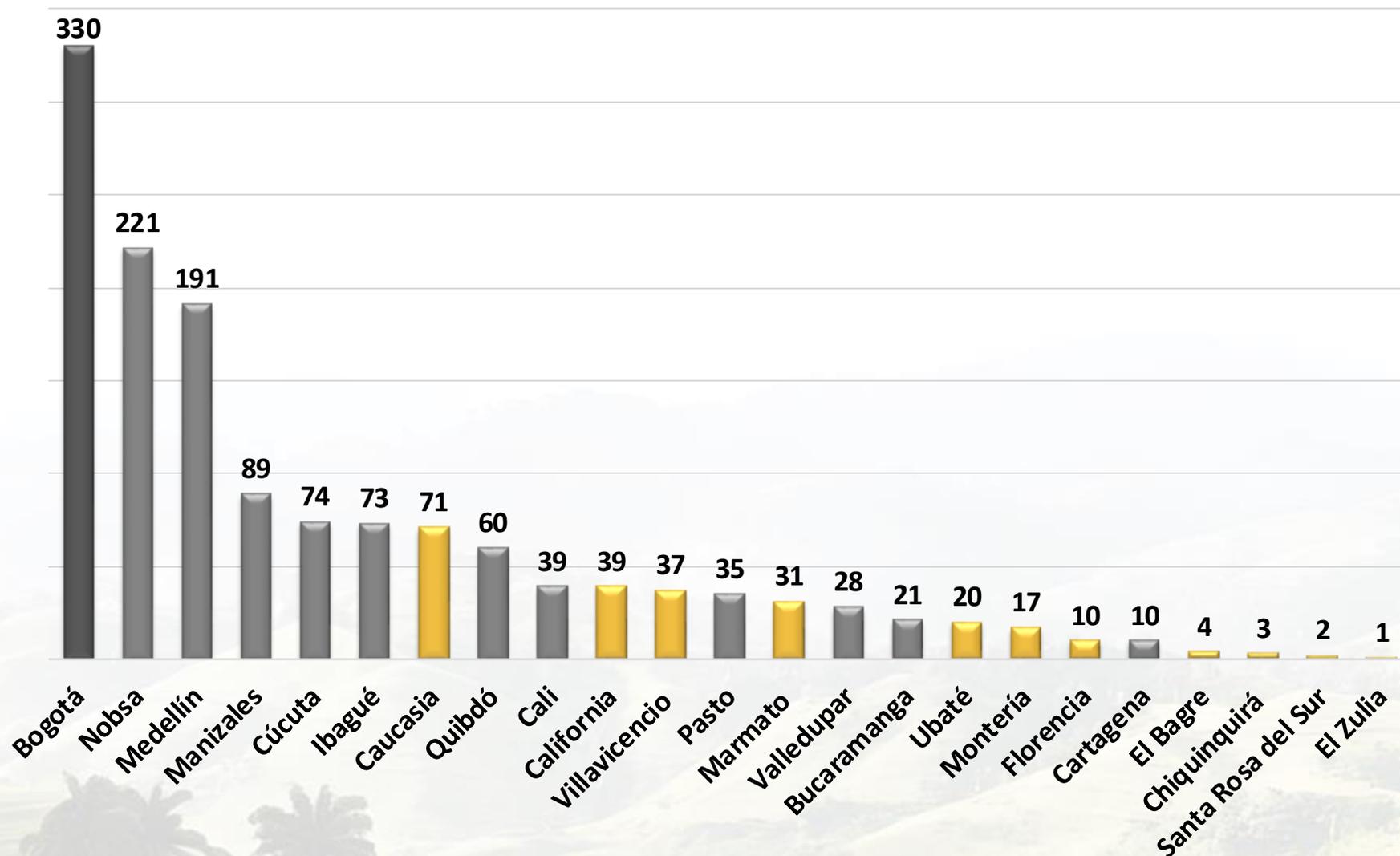
Percepción
de usuario

97,1%



Confianza

Interacciones Canal Presencial



■ Sede Central
■ PAR
■ PAL

1171
(83%)

235
(17%)



1406

Usuarios Registrados

97,2%

Solución en primer contacto

Cifras Telefónico



1.326

Interacciones
atendidas



97%

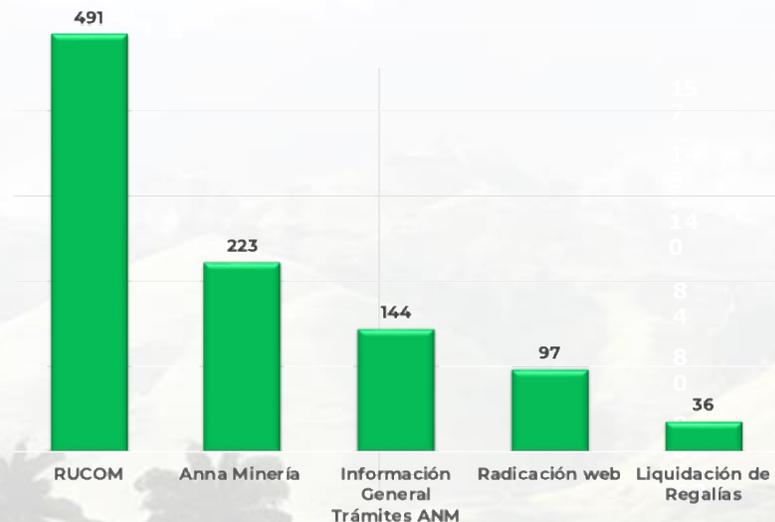
Solución Primer
Contacto

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, 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 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

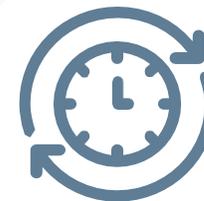
Canal Presencial



4.471

Canal Virtual

Total 6.443
interacciones





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

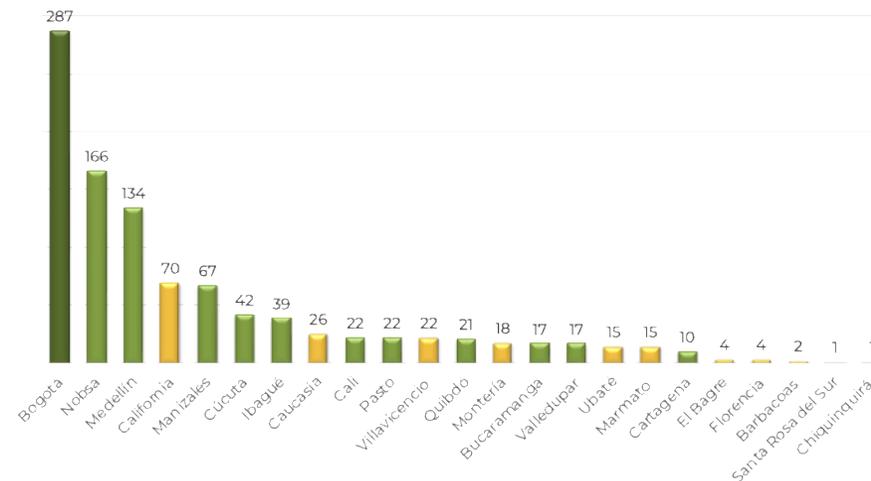
Interacciones
atendidas



97,5%

Solución Primer
Contacto

Interacciones por PAR y PAL



Tipos de interacciones



99,9%



Satisfacción
de usuario

99,9%



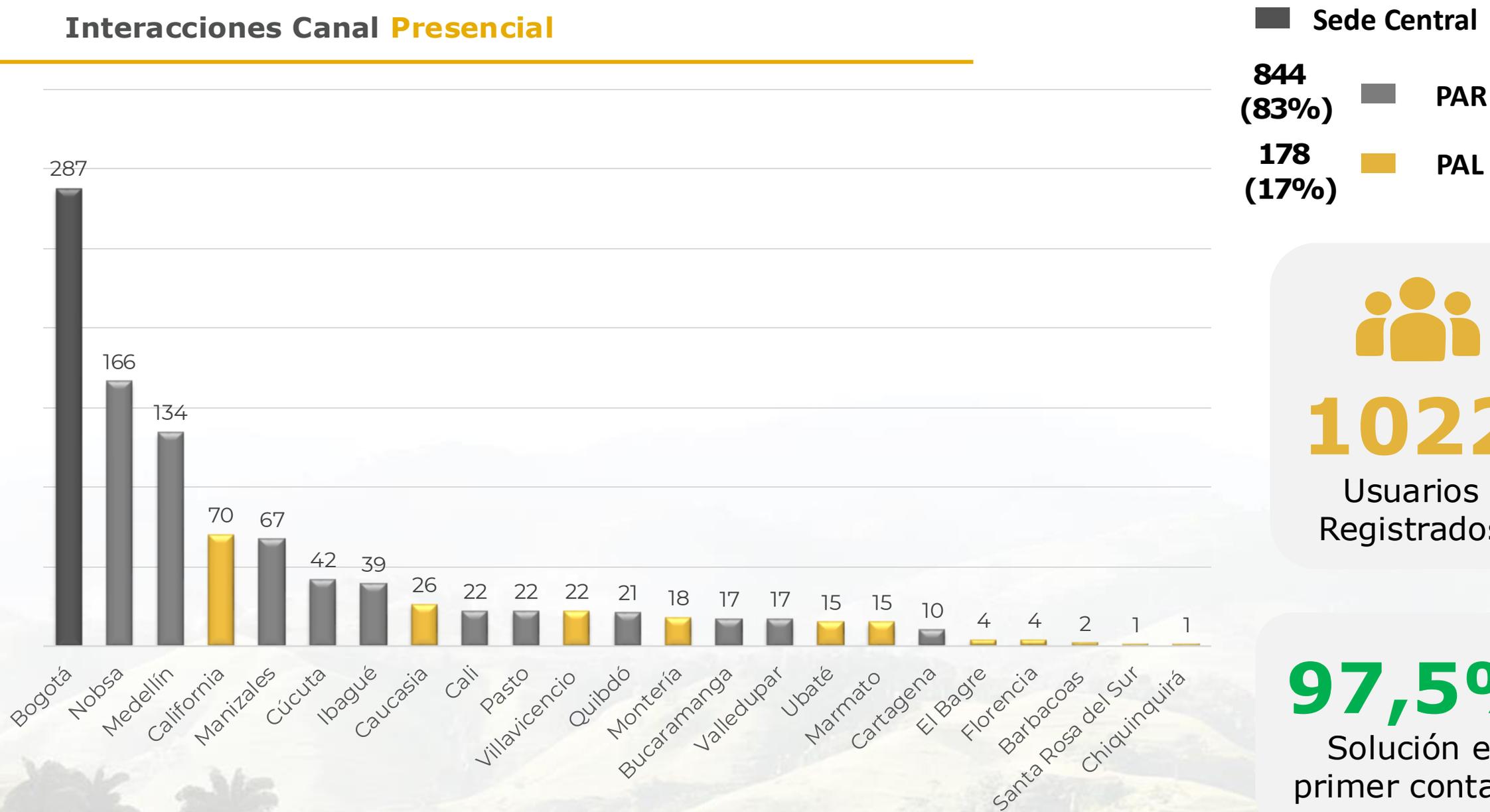
Percepción
de usuario

98,1%



Confianza

Interacciones Canal **Presencial**



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

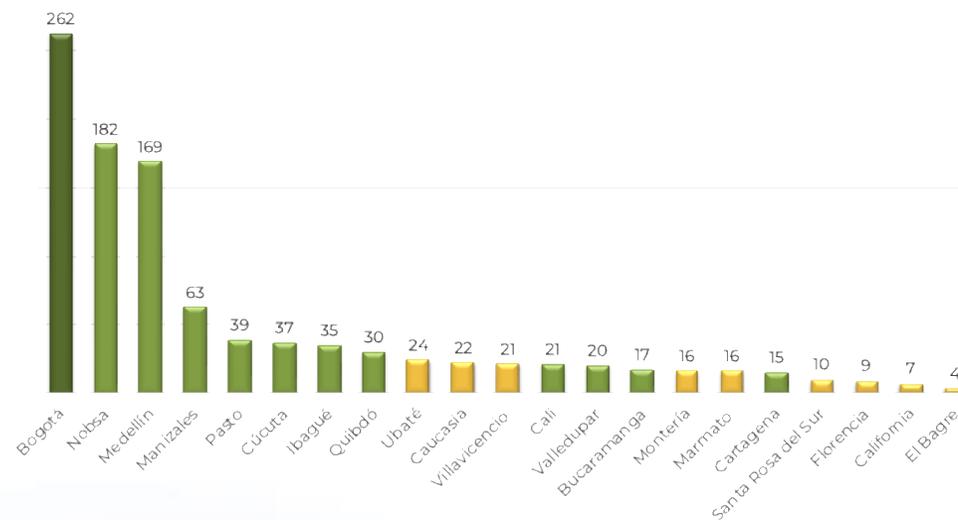
Interacciones
atendidas



97,8%

Solución Primer
Contacto

Interacciones por PAR y PAL



Tipos de interacciones



99,9%



Satisfacción
de usuario

99,2%



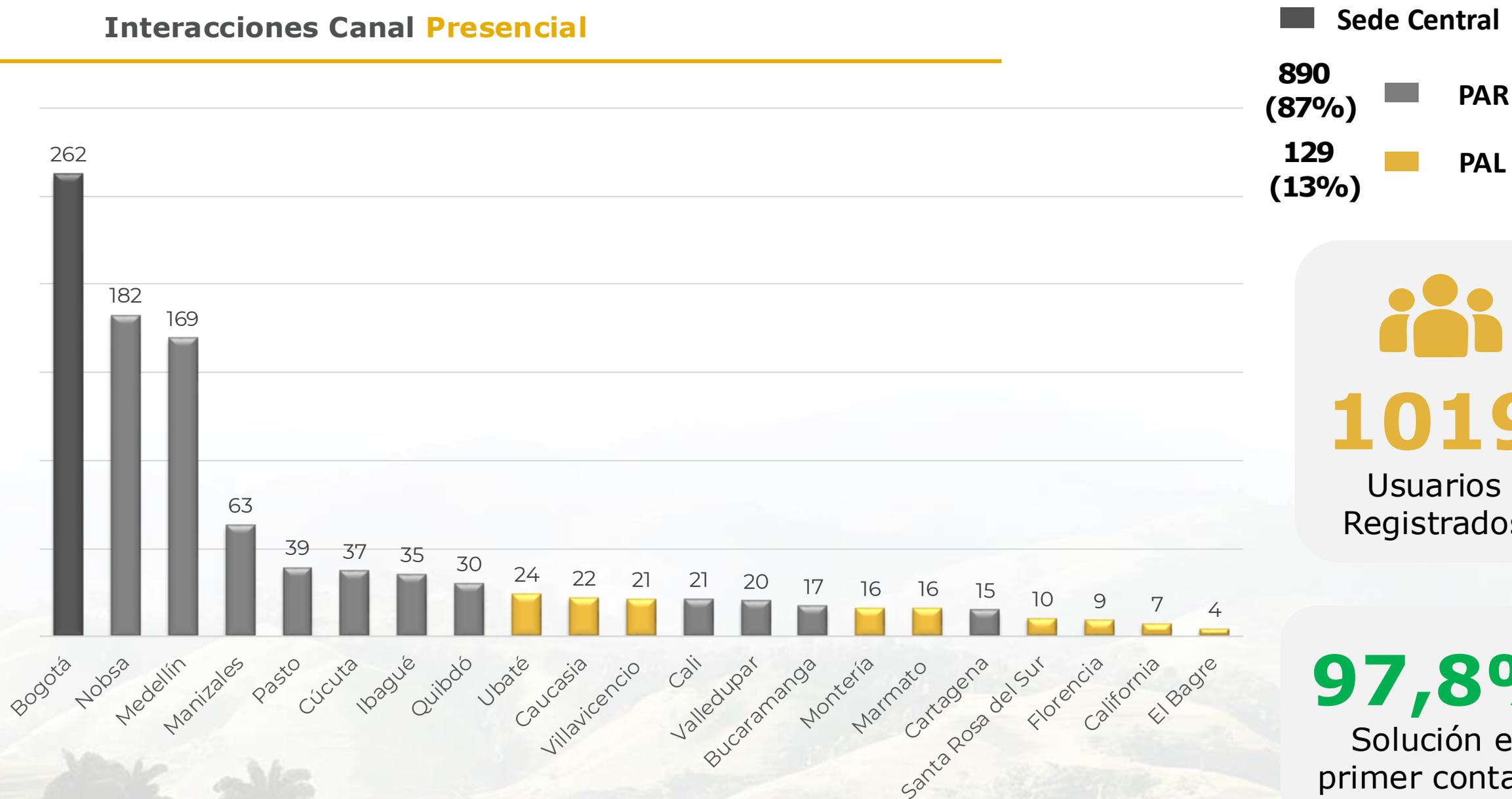
Percepción
de usuario

96,7%



Confianza

Interacciones Canal **Presencial**



Cifras Telefónico



1.052

Interacciones
atendidas



97%

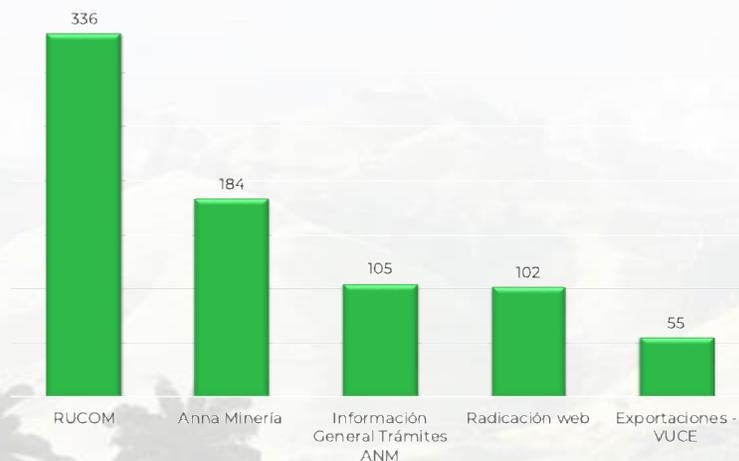
Solución Primer
Contacto

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.



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 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%

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.

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.

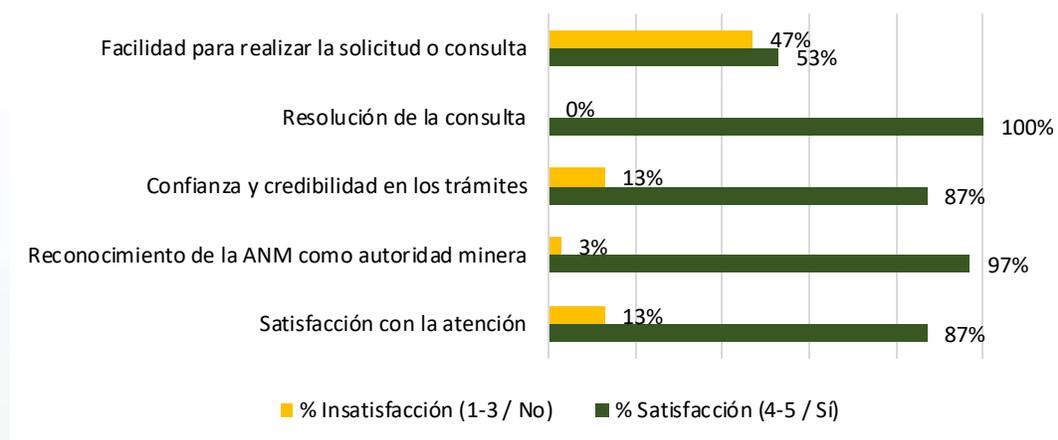
• Estrategia de mensajes de texto.

- 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 Bagra, 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

