



Agencia
Nacional de Minería



Grupo de Atención, Participación Ciudadana y Comunicaciones

Informe de Servicio y Atención al Usuario
Octubre 2025



**Comunidades
/usuarios**

**Canales
de atención**

Presencial
Telefónico
Virtual



- ✓ **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.

Canales **Octubre**



856

Canal Telefónico



991

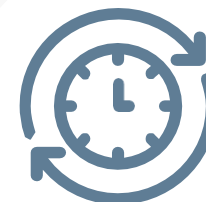
Canal Presencial



6.260

Canal Virtual

Total 8.107
interacciones





6.558 Canal Telefónico

Enero: 542
Febrero: 142
Marzo: 223
Abril: 220
Mayo: 593
Junio: 654
Julio: 1.326
Agosto: 950
Septiembre: 1.052
Octubre: 856



11.765 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
Octubre: 991



59.694 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
Octubre: 6.260

Total 78.017
interacciones

Cifras Presencial



991

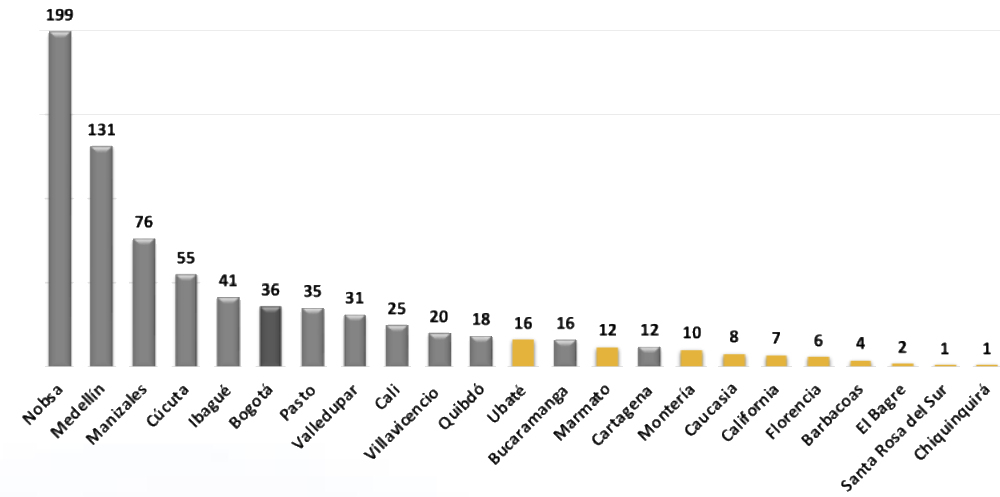
Interacciones
atendidas



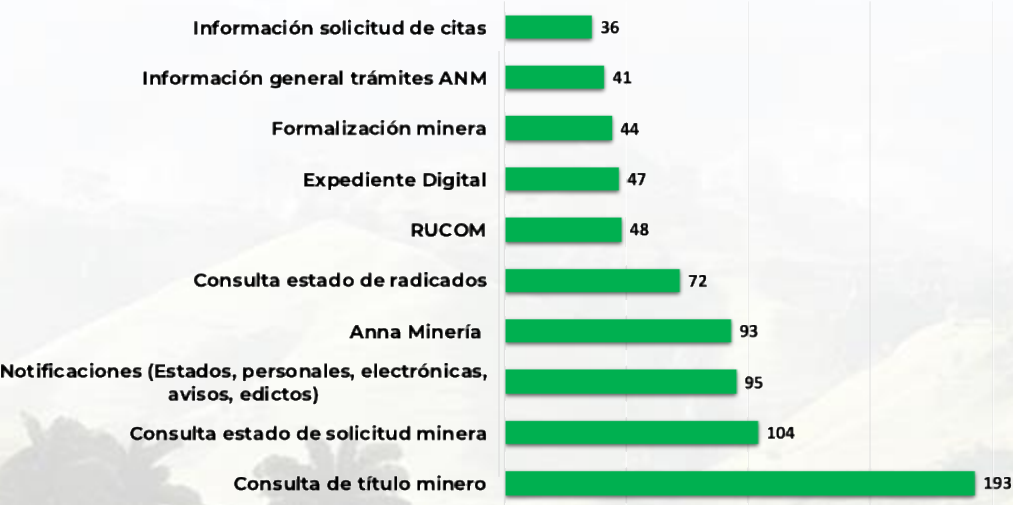
97,7%

Solución Primer
Contacto

Interacciones por PAR y PAL



Tipos de interacciones



99,9%



Satisfacción
de usuario

99,2%



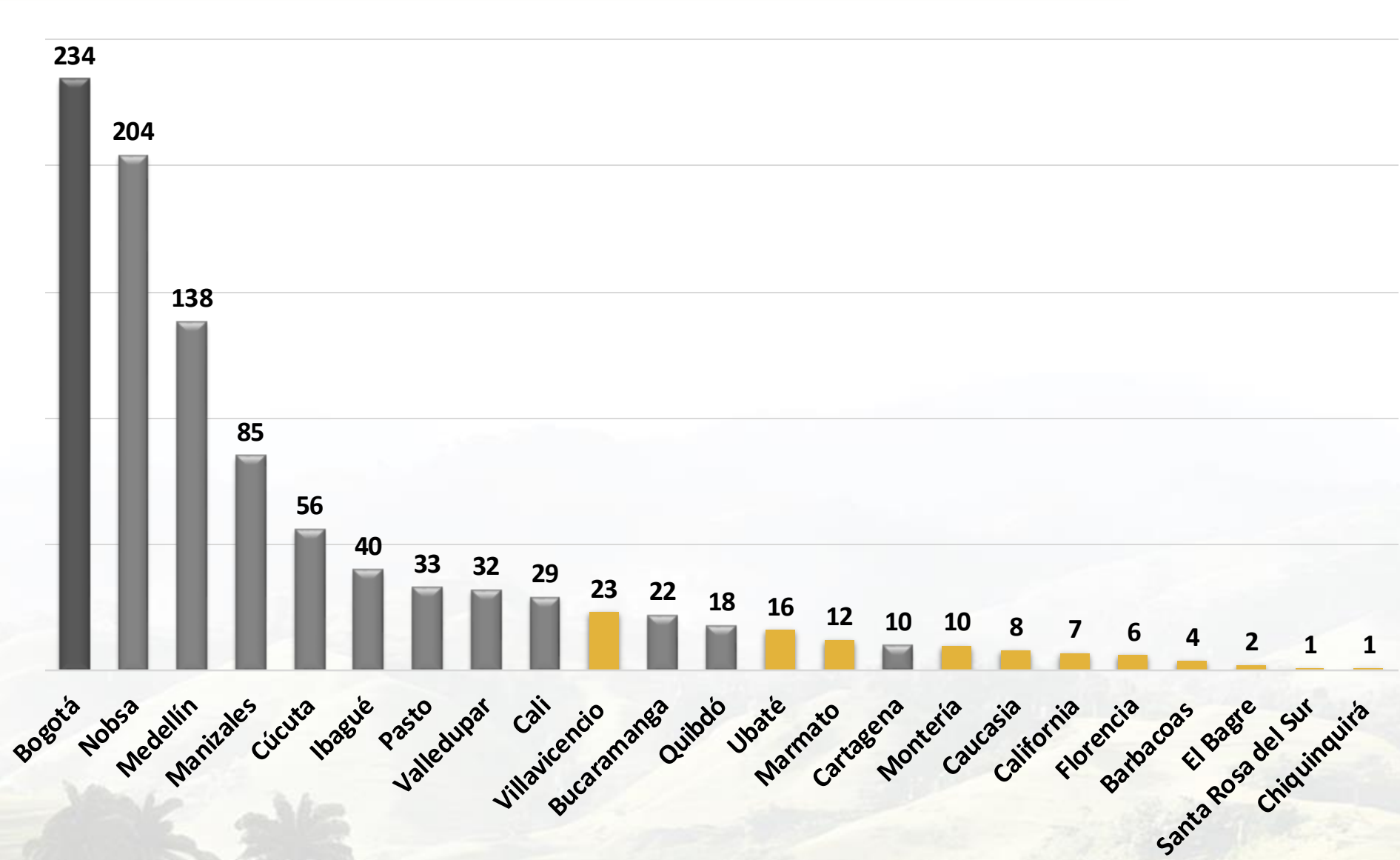
Percepción
de usuario

97,2%



Confianza

Interacciones Canal Presencial



890
(91%) Sede Central

90
(09%) PAR

90
(09%) PAL



991

Usuarios Registrados

97,7%

Solución en primer contacto

Cifras Telefónico



856

Interacciones
atendidas



96%

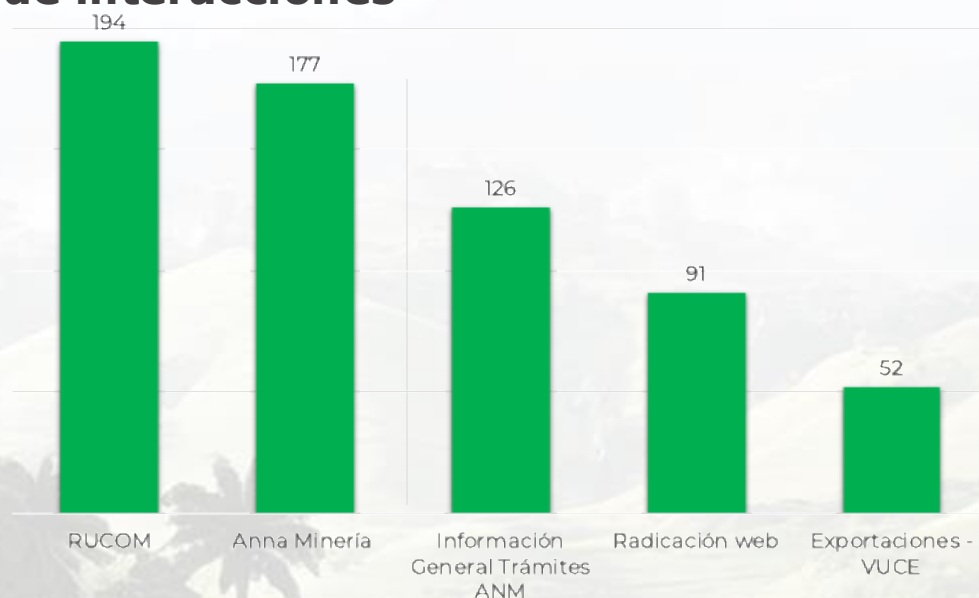
Solución Primer
Contacto

97%



Llamadas
Contestadas
vs entrantes

Tipos de interacciones



91,2%



Satisfacción
de usuario

92,8%



Percepción
de usuario

89,1%



Confianza

Satisfacción Consolidada

96,42%



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.

97,2%



Percepción de usuario

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

94,8%



Confianza

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



El **97,0%** 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% de satisfacción de usuario. Califican 762 personas de 991 es decir el 76%



El canal telefónico tiene un 91,2% de satisfacción de usuario. Califican 364 personas de 856 es decir el 42%

La medición del mes contiene una muestra de interacciones estable



El **97,2%** 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 satisfacción de usuario. Califican 762 personas de 991 es decir el 76%
- ✓ El canal telefónico tiene un 92,8% de satisfacción de usuario. Califican 334 personas de 856 es decir el 39%



El **94,8%** 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 97,2% de satisfacción de usuario. Califican 762 personas de 991 es decir el 76%
- ✓ El canal telefónico tiene un 89,1% de satisfacción de usuario. Califican 313 personas de 856 es decir el 36%

Entregas de valor

Octubre
GAPCC

- › **Avances**
- › **Desarrollos**
- › **Mejoras**

Entregas de valor canal telefónico

Octubre

- Durante el mes de octubre, la línea telefónica logro el 97% del nivel de servicio, logrando atender efectivamente 973 llamadas de las 939 llamadas recibidas en el canal telefónico de la Entidad.
- En el 38% de las interacciones registradas en el canal telefónico durante el mes de octubre, 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 2127 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.
- Durante el mes de octubre el canal de atención de WhatsApp, registro 92 usuarios que solicitaron el paso asesor y 972 usuarios interactuaron con el BOT, así mismo la efectividad de los chats fue de un 79% y la consulta más frecuente fue sobre ANNA minería.
- En el mes de octubre, el canal de video atención, registro un total de 11 agendamientos, de los cuales se tuvo contacto efectivo de 03 usuarios, logrando una efectividad del 27%; los principales temas de consulta se relacionaron a la plataforma Anna Minería e Información General de Trámites. La ciudadanía durante este mes, registro una satisfacción respecto a este nuevo canal del 75,0%; se tuvo una disminución en las atenciones debido a entrada en mantenimiento de la plataforma.
- Durante el mes de octubre, 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 RUCOM, GENESIS, VUCE y trámites de formalización mineral.

Entregas de valor canal virtual

Octubre



- ✓ 72 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 2.255 comunicaciones que ingresaron por el correo contacto@anm.gov.co.
- ✓ Realizamos desde el GAPCC el seguimiento de 5.309 comunicaciones PQRS radicadas por los diferentes canales referentes al mes de octubre
- ✓ Se definieron para la respectiva gestión a las diferentes dependencias de la Entidad un total de 1.888 comunicaciones que ingresaron por el radicador web al GAPCC.
- ✓ 2.117 interacciones de apoyo a la Entidad, tales como, envió de respuesta, solicitud de documentos, trazabilidad de comunicaciones, entre otros.

Entregas de valor canal presencial

Octubre

- El día 08 de octubre, el equipo de atención asistió a capacitación entregada por parte del Grupo de Contratación Minera Diferencial, en donde se dio a conocer las diferentes modalidades de trámites evaluados por parte de este grupo en el marco de los procesos de formalización.
- El día 10 de octubre, el equipo de atención recibió capacitación respecto a la Estrategia de Servicios, en donde se dieron a conocer la Guía de Lenguaje Claro, Protocolo de Atención y Carta de Trato Digno de la Entidad, en aras de fortalecer las capacidades de servicio.
- El día 15 de octubre, el equipo de atención asistió a la segunda jornada de socialización de intercambio de experiencias de atención al usuario con el ICBF, para fortalecer el nivel de servicio entregado por los canales de atención al usuario.
- El día 21 de octubre, el canal presencial asistió a capacitación sobre RUCOM, en donde se dio a conocer los requisitos y generalidades de este trámite.
- El día 23 de octubre, el canal presencial asistió a capacitación sobre GENESIS, en donde se dio a conocer los requisitos y generalidades de este trámite.
- El día 29 de octubre, el equipo de atención de Antioquia, entregó informe respecto a las cifras y entregas de valor de los PAR Medellín y los PAL Cauca y El Bagre.
- Durante el mes de octubre, 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 octubre, 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.



Agencia Nacional de Minería



Gracias



Agencia
Nacional de Minería

