



Agencia
Nacional de Minería



Grupo de Atención, Participación Ciudadana y Comunicaciones

Informe de Servicio y Atención al Usuario
Noviembre 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 **Noviembre**



594

Canal Telefónico



887

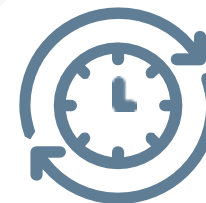
Canal Presencial



5.241

Canal Virtual

Total
interacciones **6.722**





7.152 Canal Telefónico

Enero: 542
Febrero: 142
Marzo: 223
Abril: 220
Mayo: 593
Junio: 654
Julio: 1.326
Agosto: 950
Septiembre: 1.052
Octubre: 856
Noviembre: 594



12.652 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
Noviembre: 887



64.935 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
Noviembre: 5.241

Total 84.739
interacciones

Cifras Presencial



887

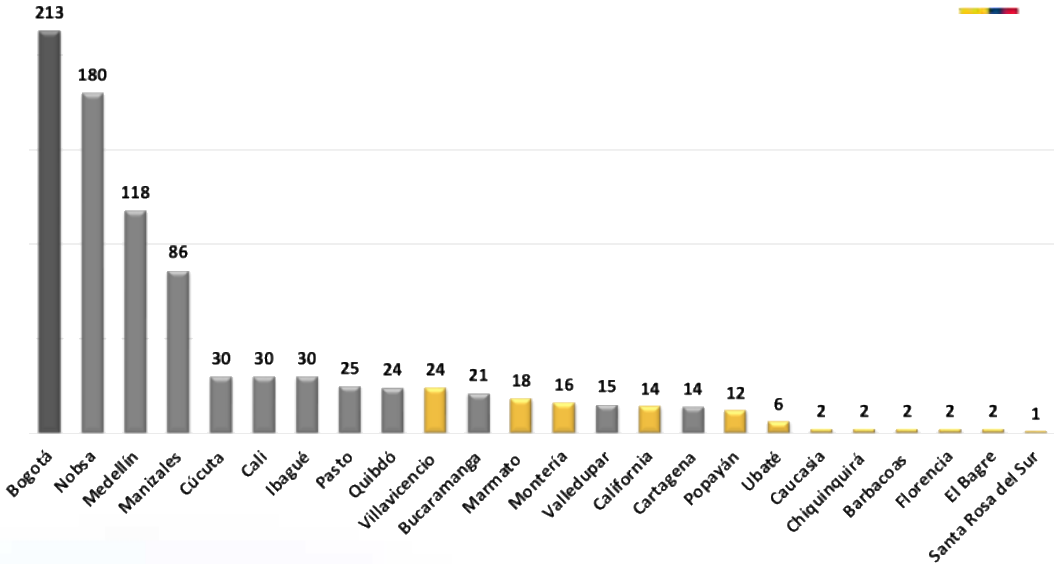
Interacciones
atendidas



94,3%

Solución Primer
Contacto

Interacciones por PAR y PAL



Tipos de interacciones



100,0%



Satisfacción
de usuario

99,3%



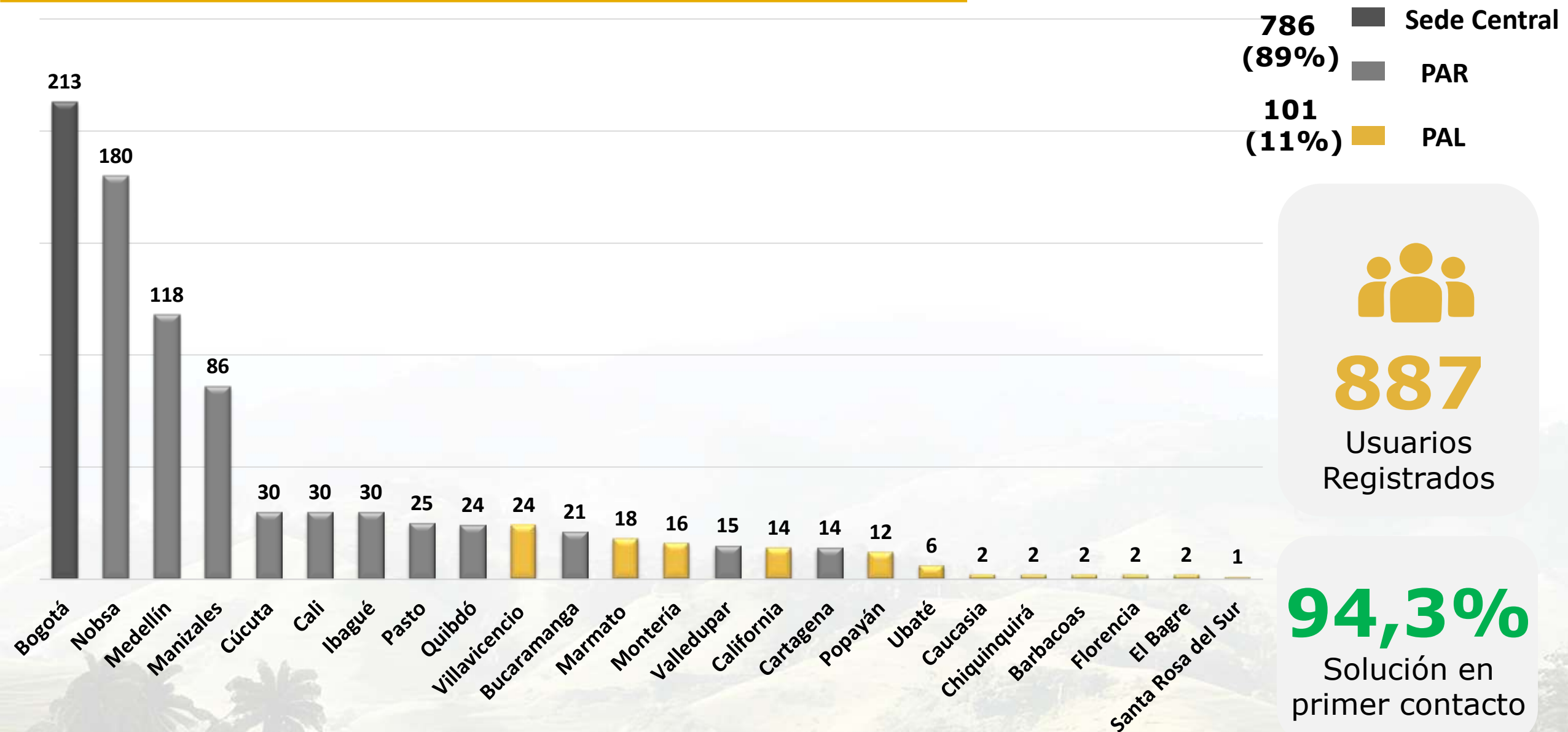
Percepción
de usuario

97,8%



Confianza

Interacciones Canal Presencial



Cifras Telefónico



594

Interacciones
atendidas



97%

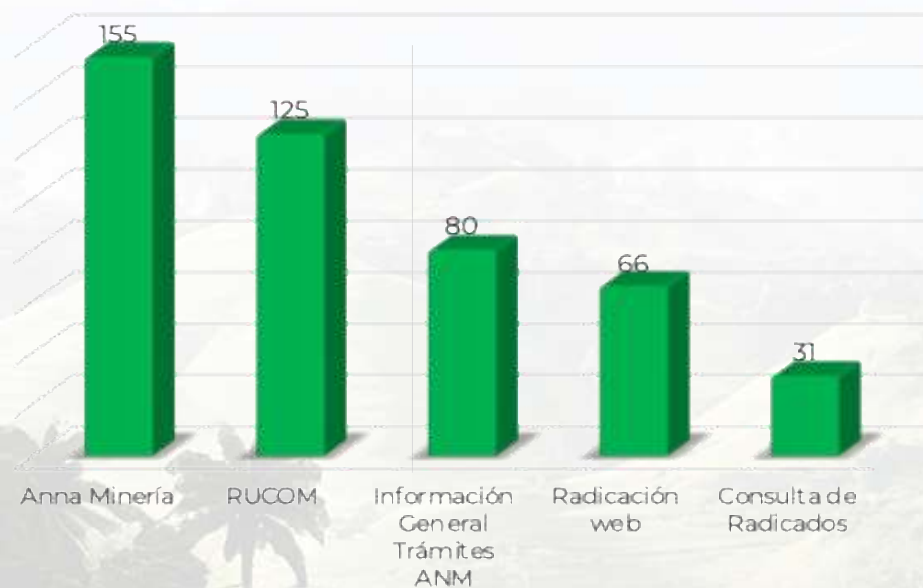
Solución Primer
Contacto

97%



Llamadas
Contestadas
vs entrantes

Tipos de interacciones



91,9%



Satisfacción
de usuario

85,2%



Percepción
de usuario

84,9%



Confianza

Cifras Whatsapp



219

Interacciones
atendidas



94%

Solución Primer
Contacto

68%



Consultas
Efectivas

Tipos de interacciones



22%



Paso a
Asesor

Cifras Virtual



5.241

Interacciones
atendidas

3.379



Correos de
entrada

1.862



Correos de
salida



Satisfacción Consolidada

95,76%



Satisfacción de usuario ANM

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

Percepción, Satisfacción y Confianza

97,5%



Satisfacción de usuario

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

95,3%



Percepción de usuario

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

94,3%



Confianza

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



El **100,0%** 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 100% de satisfacción de usuario. Califican 714 personas de 887 es decir el 80%



El canal telefónico tiene un 91% de satisfacción de usuario. Califican 310 personas de 594 es decir el 52%

La medición del mes contiene una muestra de interacciones estable



El **95,3%** 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 99,3% de satisfacción de usuario. Califican 714 personas de 887, es decir el 80%
- ✓ El canal telefónico tiene un 85,2% de satisfacción de usuario. Califican 285 personas de 594 es decir el 47%



El **94,3%** 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 97,7% de satisfacción de usuario. Califican 714 personas de 887 es decir el 80%



El canal telefónico tiene un 84,9% de satisfacción de usuario. Califican 259 personas de 594 es decir el 43%

Calidad

Noviembre

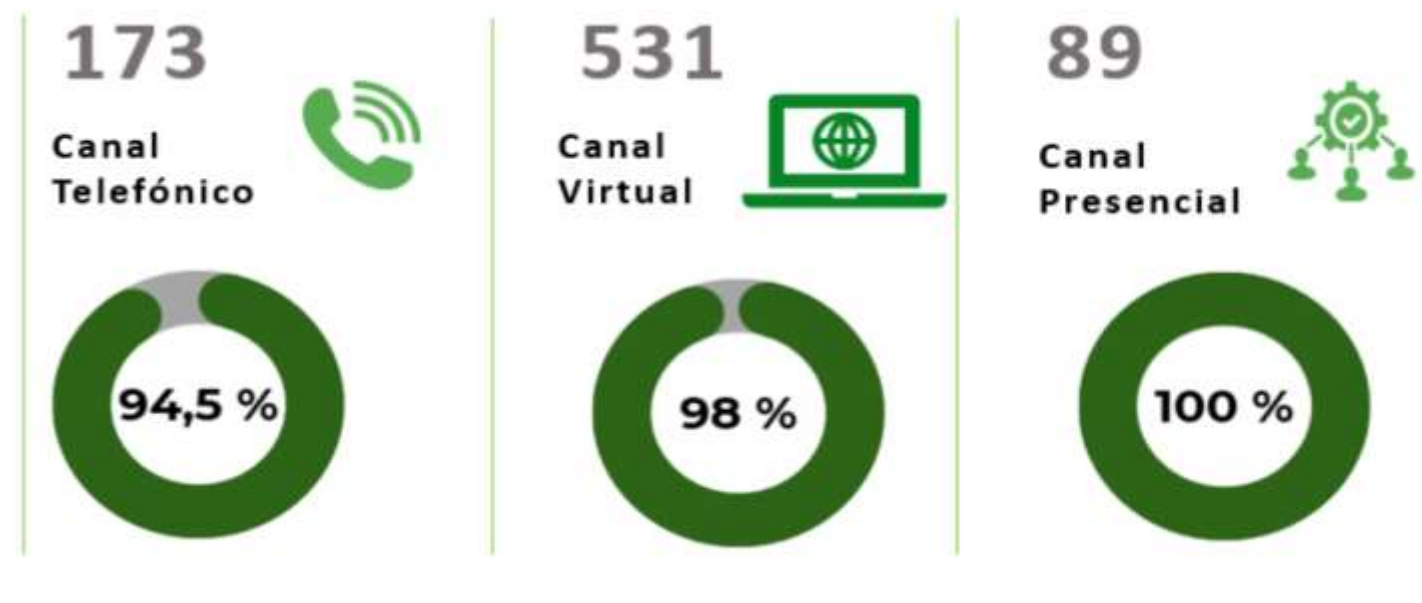
GAPCC

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

Con el fin de asegurar la adecuada prestación del servicio en los canales telefónico, virtual y presencial, el área de Calidad del GAPCC realizó los monitoreos correspondientes al mes de noviembre, evaluando el cumplimiento de lineamientos institucionales y fortaleciendo la mejora continua en la atención al ciudadano

Monitoreos

Cumplimiento



Conclusión: Los resultados reflejan un desempeño positivo en los tres canales, destacándose el cumplimiento total en la atención presencial, y altos niveles de calidad en los canales telefónico y virtual

**Mejoras en trámites
y servicios**

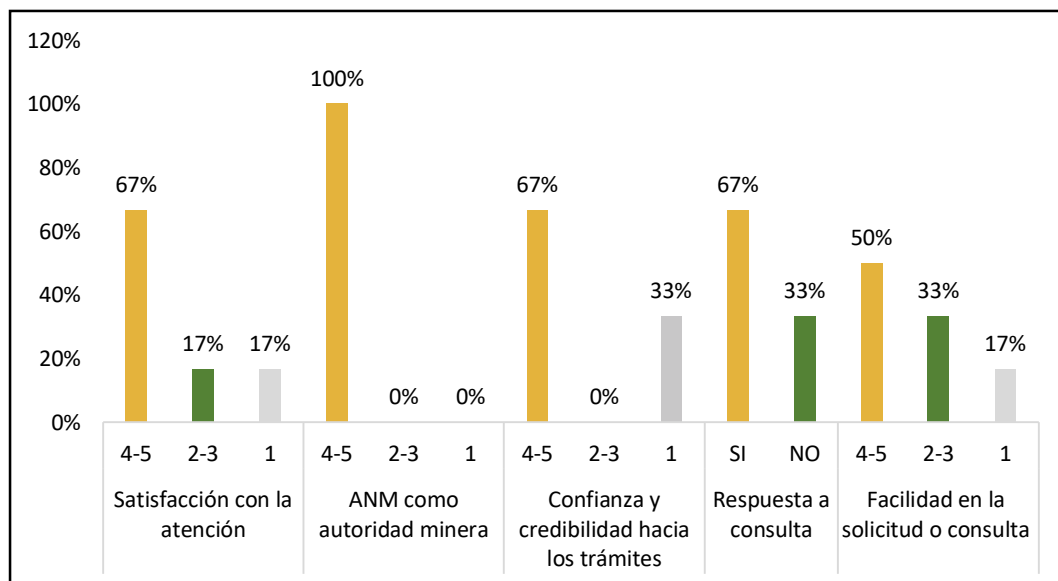
**Noviembre
GAPCC**

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

Encuesta incógnita a usuarios

Se aplicó una encuesta incógnita para evaluar la atención y percepción sobre los canales de la ANM, de los 30 usuarios solicitados para encuesta se obtuvo respuesta por parte de 6 de ellos.

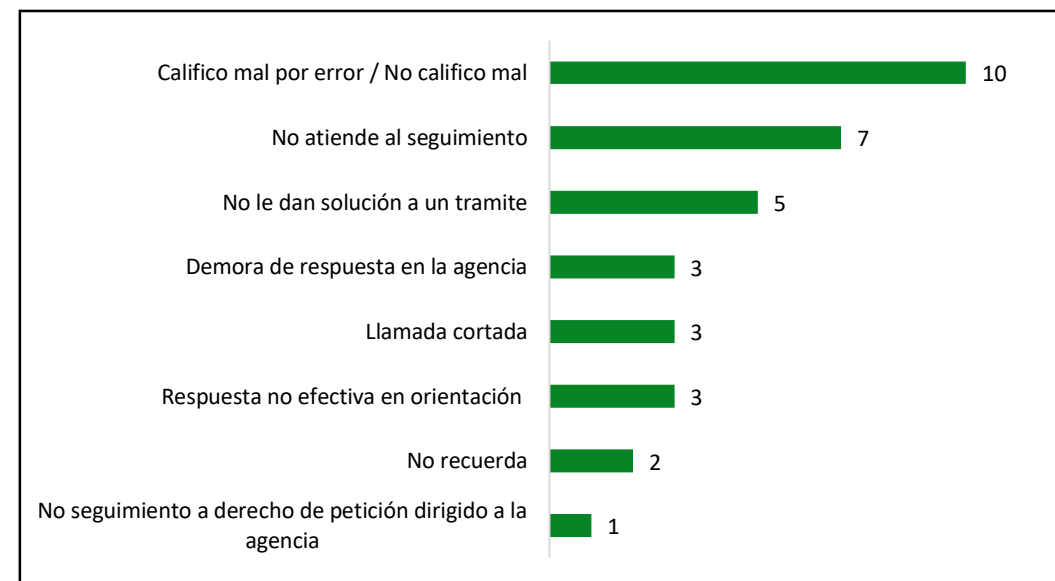
Dentro de los comentarios observados, la gente indica que los tiempos de respuesta son muy demorados y que la agencia no da respuesta a sus peticiones.



Seguimiento a usuarios con baja calificación en la encuesta.

Se realizó un ejercicio de seguimiento telefónico con 53 usuarios que habían registrado calificaciones negativas en alguna de las preguntas de la encuesta de satisfacción. De estos, 34 usuarios dieron respuesta a las calificaciones emitidas.

Los casos específicos se plasman al final de la presentación:



Capacitaciones

Durante el mes se desarrollaron las siguientes capacitaciones y socializaciones con el objetivo de fortalecer las habilidades de servicio y contribuir de manera directa a la mejora de los resultados de satisfacción:

- Taller práctico Análisis de casos (Canal Virtual)
- Construyamos juntos un entorno laboral seguro, sobre acoso laboral y sexual (ASD)
- Capacitación SGD
- Capacitación Buzón de Sugerencias
- Capacitación Enfoque de género en los procesos de servicio a las ciudadanías (DAFP)
- Capacitación Lenguajes claros, comprensibles e incluyentes (DAFP)
- Socialización - Caracterización de usuarios ANM 2025
- Taller práctico- análisis de casos – (Canal Presencial)
- Capacitación Plataforma ZETA
- Capacitación Riesgos de Corrupción

Seguimiento a usuarios con baja calificación en WhatsApp

Se realizó un ejercicio de evaluación de conversaciones por la línea de WhatsApp del mes para interpretar las razones de las bajas calificaciones en la encuesta



Envío de mensajes de texto

Se enviaron 2.941 mensajes de texto a usuarios recientes de los canales telefónico y virtual, motivándoles a diligenciar la encuesta de satisfacción en continuidad con su experiencia de atención.

Casos de usuarios obtenidos del seguimiento a bajas calificaciones en la encuesta.

- Se comunicó para recibir orientación con certificado registro minero, y la respuesta no fue efectiva, ya que se le remitió al correo.
- Usuaría se comunica solicitando orientación para subir los FRI y al momento de llamar le indican que debe enviar un correo, su inconformidad es por la demora en la respuesta de la agencia.
- Solicitó renovación de una póliza, y su calificación es por la demora en la respuesta de la agencia.
- Solicita paz y salvo de una multa, se comunicó para que le dieran respuesta, le han indicado 2 veces que iba a ser escalado, llamó esta semana nuevamente y se le indicó que faltaba la firma, su inconformidad es porque no se cumplen los tiempos de respuesta.
- Necesita pagar una multa, no lo pudo hacer virtualmente, le enviaron un reporte y el recibo, el banco no se lo recibió porque la expedición del código de barras está vencido, no le agradó la respuesta que le dio el asesor y porque la página no le funciona.
- Inscripción el RUCOM, la negativa de su calificación es porque le han rechazado el RUCOM y en tres ocasiones ha sido igual y se encuentra a la espera de la mesa técnica.
- Están solicitando un RUCOM, ha sido rechazado y solicitó mesa técnica, la solicitó por correo y no le han dado respuesta.
- Plataforma zeta, inconforme porque no pudo subir la documentación, él se dirigió a mesa de ayuda zeta y pasó el tiempo y jamás le contestaron, el radicado se venció, volvió a radicar los documentos y la plataforma no se lo permite, al parecer el usuario se encuentra bloqueado y solicitó el desbloqueo y no le solucionaron, generó un par solicitando aclaración.
- En representación de uno de los clientes, colocó un derecho de petición solicitando documentos de reclamaciones y observaciones que la ANM le ha hecho a la Alcaldía de Guachetá sobre el cierre de la mina ubicada en la Vereda Santuario, la agencia le ha solicitado a la Alcaldía del cierre de la mina y ellos han hecho caso omiso, y este año falleció un minero, la calificación del Sr. es porque la agencia no ha hecho seguimiento y verificación sobre el cierre de la mina.

Entregas de valor

Noviembre
GAPCC

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

Entregas de valor canal virtual

Noviembre



- ✓ 65 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 1.557 comunicaciones que ingresaron por el correo contacto@anm.gov.co.
- ✓ Realizamos desde el GAPCC el seguimiento de 4.055 comunicaciones PQRS radicadas por los diferentes canales referentes al mes de noviembre.
- ✓ Se definieron para la respectiva gestión a las diferentes dependencias de la Entidad un total de 1.822 comunicaciones que ingresaron por el radicador web al GAPCC.
- ✓ 1.862 interacciones de apoyo a la Entidad, tales como, envío de respuesta, solicitud de documentos, trazabilidad de comunicaciones, entre otros.

Entregas de valor canal presencial

Noviembre

- El día 07 de noviembre, el equipo de atención de los Puntos de Atención Local, recibió capacitación relacionada a Higiene Postural, entrega por parte del Grupo de Seguridad y Salud en el Trabajo de la Entidad.
- El día 13 de noviembre, el equipo de atención presencial recibió capacitación sobre el Sistema de Gestión Documental SGD y el Buzón de Sugerencias, la cual fue entregada por el líder del canal de atención virtual.
- El día 19 de noviembre, el equipo de atención del GAPCC, asistió Capacitación Enfoque de género en los procesos de servicio a las ciudadanías, entregada por parte de la Dirección de Participación, Transparencia y Servicio a la Ciudadanía del Departamento de Función Pública.
- El día 20 de noviembre, el equipo de atención del GAPCC, asistió Capacitación Lenguajes claros, comprensibles e incluyentes, entregada por parte de la Dirección de Participación, Transparencia y Servicio a la Ciudadanía del Departamento de Función Pública.

- El día 21 de noviembre, el equipo de atención presencial asistió a la Socialización de la Caracterización de Usuarios elaborada para el año 2025, en donde se tuvo participación con la aplicación de la encuesta donde se obtuvo la información objeto del informe publicado.

Durante el mes de noviembre, se entregó capacitación a los colaboradores vinculados al Punto de Atención Popayán, así como a los nuevos ingresos en los Puntos de Ubaté y Medellín, en relación a las Generalidades de la ANM, PCC, PCCD, ARES, Procesos de Formalización, Fiscalización Minera, entre otros.

- El equipo de atención presencial, a través de los diferentes puntos a nivel nacional, brindó asistencia técnica y jurídica a 35 usuarios, que se encuentran interesados en acceder a las diferentes alternativas de formalización minera, con las que hoy cuenta la Entidad.

Entregas de valor canal presencial

Noviembre

- El día 24 de noviembre se inauguró el nuevo Punto de Atención Local en la ciudad de Popayán Cauca, por parte de la Presidente de la Entidad y en apoyo de la Corporación Autónoma Regional de Cauca CRC, resaltando la importancia de los procesos de formalización y el acercamiento de la ANM a las regiones:



- El día 26 de noviembre, el equipo del canal presencial asistió a taller práctico de análisis de casos, en donde se generó un espacio de articulación para conocer la aplicación de conceptos y el modulo de atención a los usuarios.
- El día 27 de noviembre, el canal de atención presencial asistió a capacitación entregada por parte del Grupo Nacional de Estudios Técnicos sobre las generalidades y el funcionamiento de la plataforma ZETA, para entrega de documentación técnica.
- El día 28 de noviembre, el equipo de atención del GAPCC, asistió a capacitación de Riesgos de Corrupción, resaltando la importancia y el impacto de esta temática en los diferentes canales de atención.



Agencia Nacional de Minería



Gracias



Agencia
Nacional de Minería

