



Agencia
Nacional de Minería



Grupo de Atención, Participación Ciudadana y Comunicaciones

Informe de Servicio y Atención al Usuario
Diciembre 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 Diciembre



381

Canal Telefónico



550

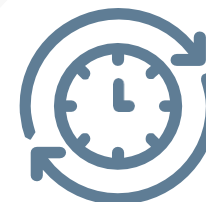
Canal Presencial



4.878

Canal Virtual

Total **5.809**
interacciones





7.533 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
Diciembre 381



13.202 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
Diciembre 550



69.813 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
Diciembre 4.878

Total 90.548
interacciones

Cifras Presencial



550

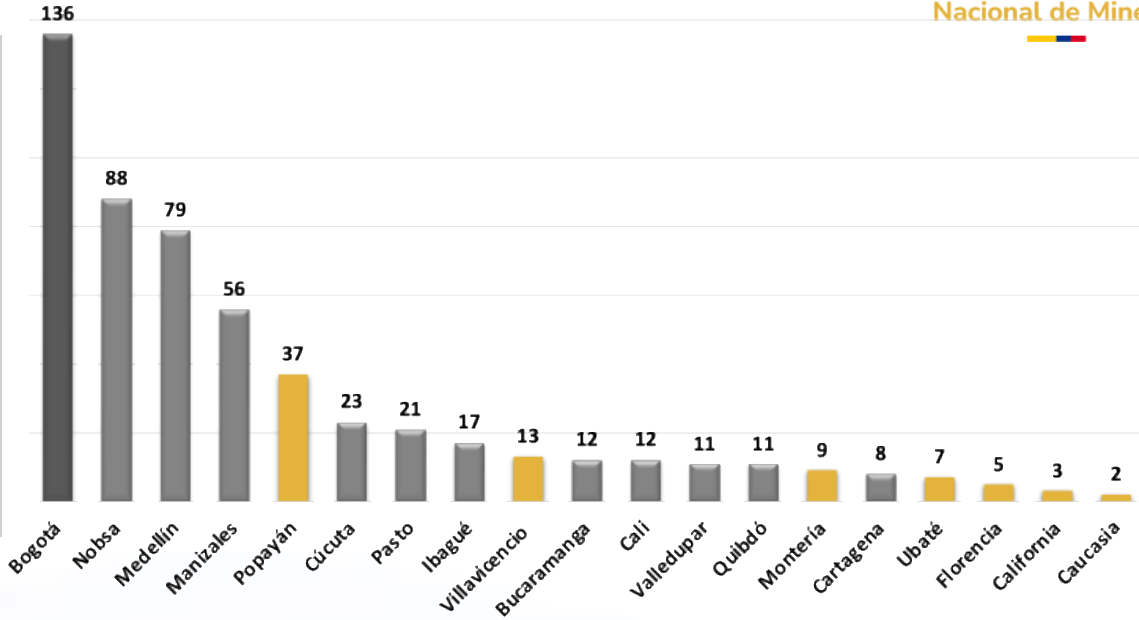
Interacciones
atendidas



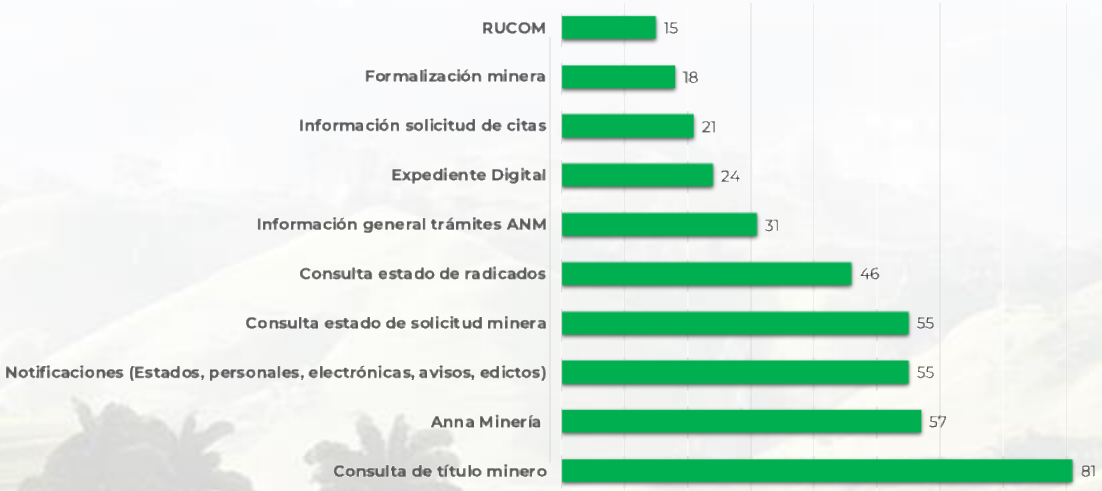
97,1%

Solución Primer
Contacto

Interacciones por PAR y PAL



Tipos de interacciones



100%



Satisfacción
de usuario

99,6%



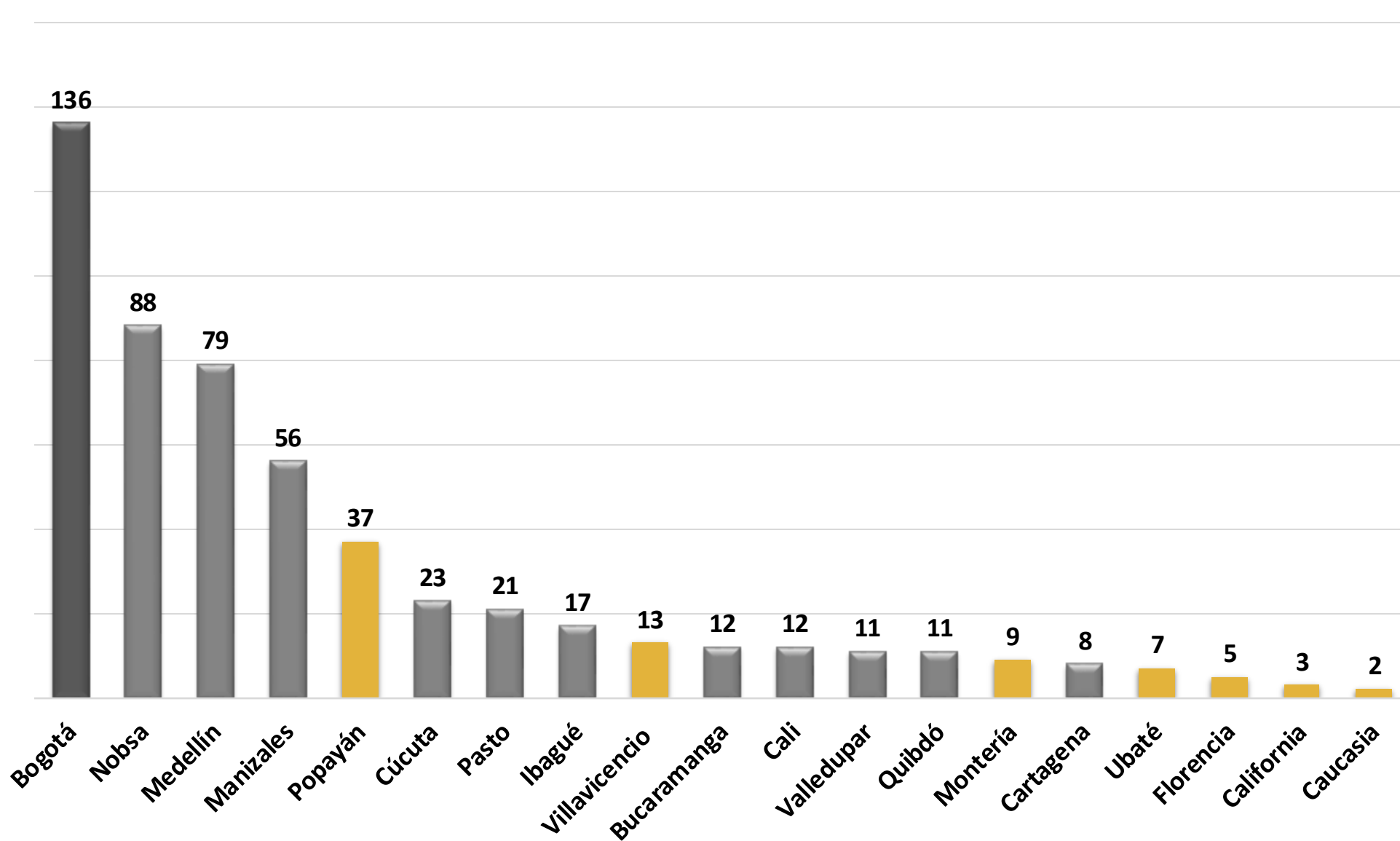
Percepción
de usuario

98,3%



Confianza

Interacciones Canal Presencial



474
(86%) Sede Central

76
(14%) PAR

76
(14%) PAL



550

Usuarios
Registrados

97,1%

Solución en
primer contacto

Cifras Telefónico



381

Interacciones
atendidas



97%

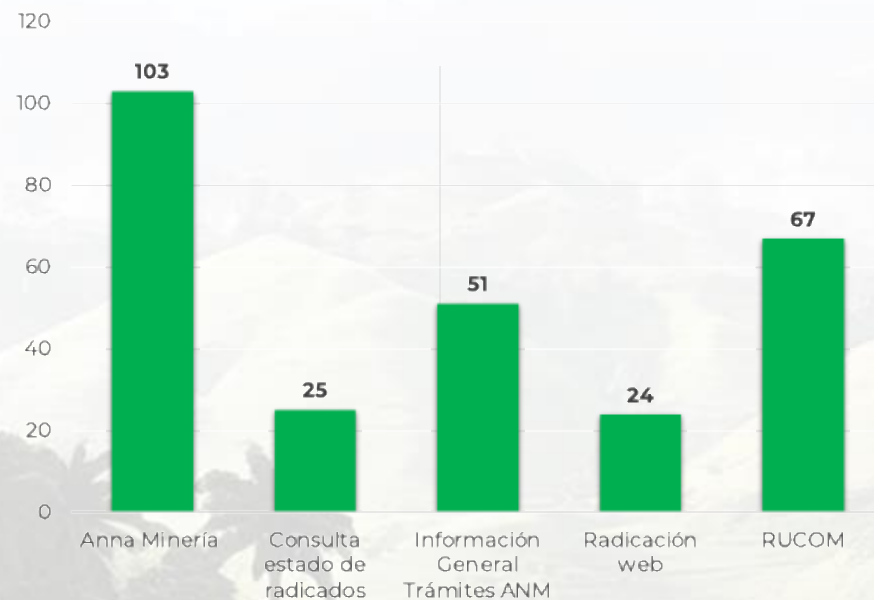
Solución Primer
Contacto

92%



Llamadas
Contestadas
vs entrantes

Tipos de interacciones



92,9%



Satisfacción
de usuario

95,2%



Percepción
de usuario

88,8%



Confianza

Cifras Whatsapp



164

Interacciones
atendidas



94%

Solución Primer
Contacto

95%



Consultas
Efectivas

Tipos de interacciones



11%



Paso a
Asesor

Cifras Virtual



4.878

Interacciones
atendidas

3.573



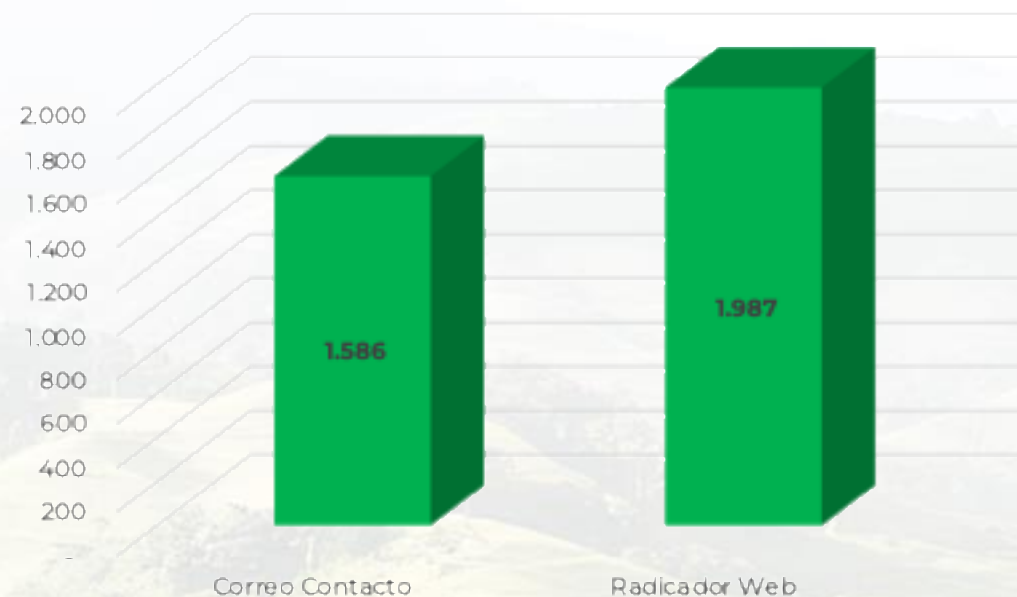
Correos de
entrada

1.305



Correos de
salida

Interacciones de entrada diciembre



Satisfacción Consolidada

97,79%



Satisfacción de usuario ANM

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

Percepción, Satisfacción y Confianza

98,4%



Satisfacción de usuario

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

98,6%



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 **98,4%** 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 98% de satisfacción de usuario. Califican 461 personas de 550 es decir el 83%



El canal telefónico tiene un 92% de satisfacción de usuario. Califican 128 personas de 381 es decir el 33%

La medición del mes contiene una muestra de interacciones menor



El **98,6%** 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 461 personas de 550 es decir el 83%
- ✓ El canal telefónico tiene un 95,2% de satisfacción de usuario. Califican 125 personas de 381 es decir el 33%



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 98,2% de satisfacción de usuario. Califican 461 personas de 550 es decir el 83%



El canal telefónico tiene un 88,8% de satisfacción de usuario. Califican 125 personas de 381 es decir el 33%

Calidad

Diciembre

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 diciembre, evaluando el cumplimiento de lineamientos institucionales y fortaleciendo la mejora continua en la atención al ciudadano

Monitoreos

Cumplimiento

52

Canal
Telefónico



782

Canal
Virtual



42

Canal
Presencial



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

Entregas de valor

Diciembre
GAPCC

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

Entregas de valor canal virtual

Diciembre



- ✓ 34 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 1.586 comunicaciones que ingresaron por el correo contacto@anm.gov.co.
- ✓ Realizamos desde el GAPCC el seguimiento de 2.934 comunicaciones PQRS radicadas por los diferentes canales referentes al mes de diciembre.
- ✓ Se definieron para la respectiva gestión a las diferentes dependencias de la Entidad un total de 1.987 comunicaciones que ingresaron por el radicador web al GAPCC.
- ✓ 1.305 interacciones de apoyo a la Entidad, tales como, envió de respuesta, solicitud de documentos, trazabilidad de comunicaciones, entre otros.

Entregas de valor canal presencial

Diciembre

- El día 02 de diciembre, los colaboradores de los PAL Cauca y El Bagra, entregaron capacitación de articulación del Plan Padrino, para dar a conocer el funcionamiento de los PAL con el PAR de su jurisdicción, en aras de que el PAL Popayán, tuviera conocimiento y directriz respecto a este proceso.
- El día 03 de diciembre, el equipo de atención del GAPCC, recibió capacitación teórico práctica, sobre el trámite de formalización de Áreas de Reserva Especial, en virtud del artículo 4 de la Ley 2250 del 2022.
- El día 19 de diciembre, el equipo de atención del GAPCC, a la socialización de las Estrategias de Servicio y Participación de la ANM, en el marco de la actualización de este documento en el transcurso del año 2025.
- El día 19 de diciembre, 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.
- El día 23 de diciembre, el equipo de atención del GAPCC, asistió a capacitación referente a la ronda minera de cobre, oro y minerales polimetálicos, en aras de tener información de primera mano sobre este trámite para dar a conocer a la ciudadanía que consulte a través de los canales de atención.
- Durante el mes de diciembre, 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.
- Durante el mes de diciembre, 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 100% de satisfacción por parte de los usuarios atendidos en el canal.

Entregas de valor **canal presencial**

Diciembre

- El equipo de atención presencial, a través de los diferentes puntos a nivel nacional, brindó asistencia técnica y jurídica a 18 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 diciembre, los colaboradores del equipo de atención presencial brindaron apoyo a los proyectos de Estrategia de Participación Ciudadana, Lenguaje Claro, Caracterización de Usuarios, Monitoreos de Calidad de los Canales Presencial y Virtual, Protocolo de Atención, Revisión del Procedimiento de Evaluación de Satisfacción de Usuarios y Diagnóstico de Atención Incluyente los cuales fueron 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

