



Agencia
Nacional de Minería



Grupo de Atención, Participación Ciudadana y Comunicaciones

Informe de Servicios y Atención al Usuario
Febrero 2026



**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 **Febrero**



434

Canal Telefónico



646

Canal Presencial



5,709

Canal Virtual

Total **6,789**
interacciones





7.533 Canal Telefónico

Enero: 0
Febrero: 434
Marzo: 0
Abril: 0
Mayo: 0
Junio: 0
Julio: 0
Agosto: 0
Septiembre: 0
Octubre: 0
Noviembre: 0
Diciembre: 0



13.202 Canal Presencial

Enero: 0
Febrero: 646
Marzo: 0
Abril: 0
Mayo: 0
Junio: 0
Julio: 0
Agosto: 0
Septiembre: 0
Octubre: 0
Noviembre: 0
Diciembre: 0



69.813 Canal Virtual

Enero: 0
Febrero: 5,709
Marzo: 0
Abril: 0
Mayo: 0
Junio: 0
Julio: 0
Agosto: 0
Septiembre: 0
Octubre: 0
Noviembre: 0
Diciembre: 0

Total 6,789
interacciones

Cifras Presencial



646

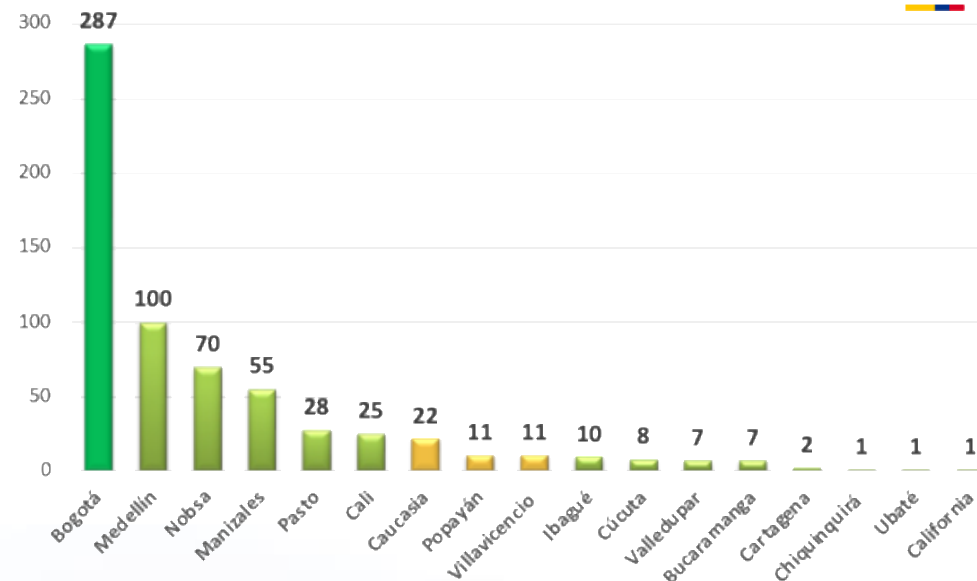
Interacciones
atendidas



97,5%

Solución Primer
Contacto

Interacciones por PAR y PAL



Tipos de interacciones



100%



Satisfacción
de usuario

99,7%



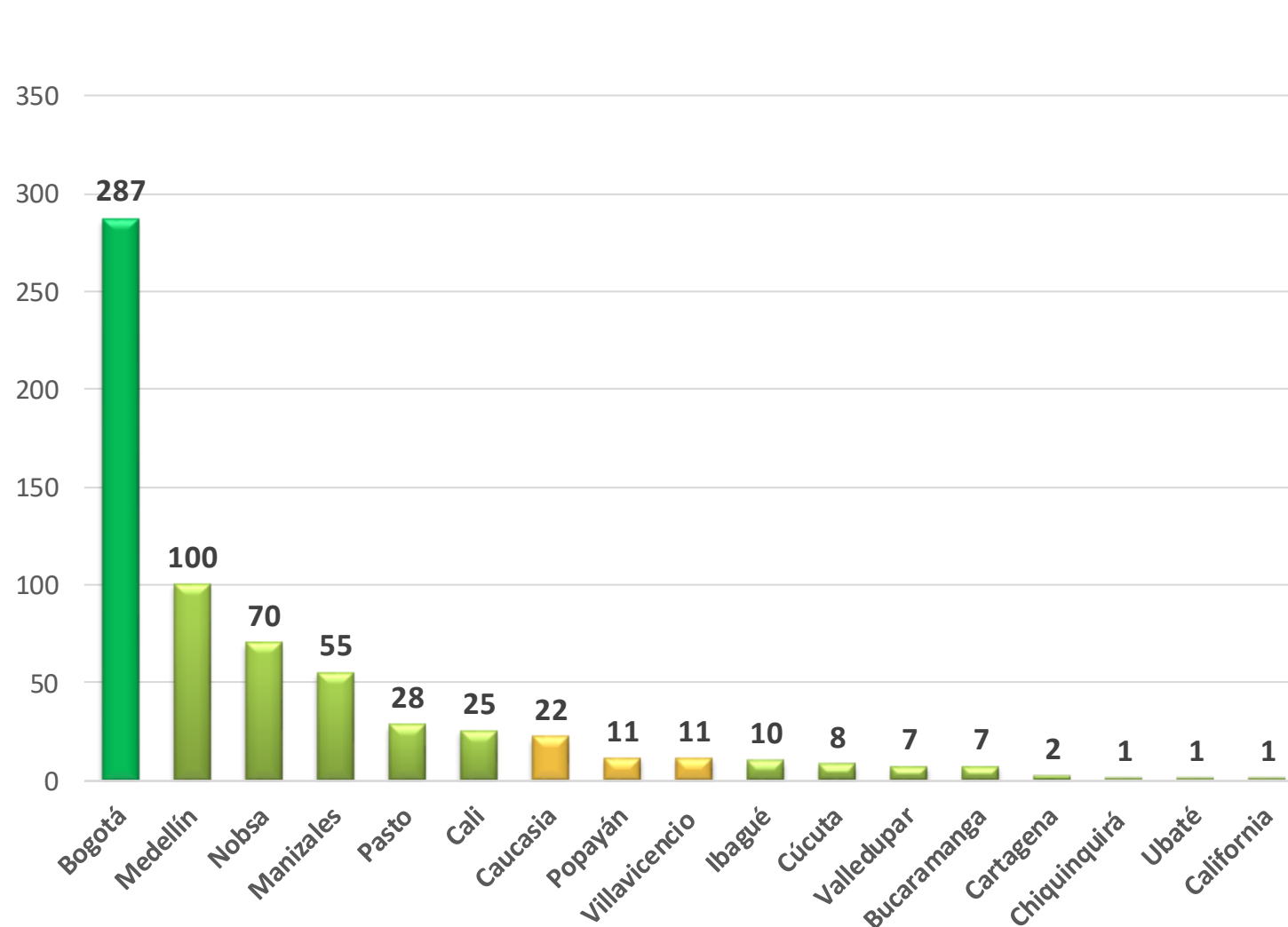
Percepción
de usuario

98,3%



Confianza

Interacciones Canal Presencial



287 (44%) ■ Sede Central

312 (49%) ■ PAR

47 (7%) ■ PAL



646

Usuarios
Registrados

97,5%

Solución en
primer contacto

Cifras Telefónico



434

Interacciones
atendidas



92%

Solución Primer
Contacto

88%



Llamadas
Contestadas
vs entrantes

Tipos de interacciones



85,3%



Satisfacción
de usuario

86,4%



Percepción
de usuario

84%



Confianza

Cifras Virtual



5.709

Interacciones
atendidas

4.127



Correos de
entrada

Interacciones de entrada febrero

1.582



Correos de
salida

3.000

2.500

2.000

1.500

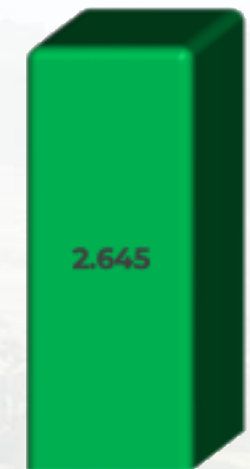
1.000

500

-



Correo Contacto



Radicador Web

Satisfacción Consolidada

96,41%



Satisfacción de usuario ANM

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

Percepción, Satisfacción y Confianza

96,9%



Satisfacción de usuario

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

96,9%



Percepción de usuario

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

95,3%



Confianza

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



El **96,9%** 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 287 personas de 646 es decir el 44%

✓ El canal telefónico tiene un 85% de satisfacción de usuario. Califican 75 personas de 434 es decir el 17%

La medición del mes contiene una muestra de interacciones menor producto del ingreso y activación de los servicios y canales a final del mes



El **96,9%** 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 99,9% de percepción de usuario. Califican 287 personas de 646 es decir el 44%
- ✓ El canal telefónico tiene un 86,4% de percepción de usuario. Califican 74 personas de 434 es decir el 17%



El **95,3%** 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 98,2% de satisfacción de usuario. Califican 287 personas de 646 es decir el 44%
- ✓ El canal telefónico tiene un 84% de satisfacción de usuario. Califican 75 personas de 434 es decir el 17%

Entregas de valor

Febrero
GAPCC

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

Entregas de valor canal virtual

Febrero



- ✓ 61 funcionarios/contratistas recibieron nuestra orientación durante el mes, en temas relacionados con radicación y la gestión de comunicaciones en el Sistema de Gestión Documental.
- ✓ Se gestionaron 1.482 comunicaciones externas que ingresaron por el correo contacto@anm.gov.co.
- ✓ Realizamos desde el GAPCC el seguimiento de 4.859 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 2.645 comunicaciones que ingresaron por el radicador web al GAPCC.
- ✓ 1.582 interacciones de apoyo a la Entidad, tales como, envió de respuesta, solicitud de documentos, trazabilidad de comunicaciones, entre otros.

Entregas de valor canal telefónico y presencial

Febrero

- La línea de Atención de la ANM operó en esquema de contingencia hasta el 17 de febrero y fue restablecida el 18 de febrero con la instalación de la plataforma de centro de contacto, iniciando un proceso progresivo de vinculación de asesores que permitió fortalecer gradualmente la capacidad operativa.
- Durante esta etapa de transición se garantizó la continuidad del servicio, manteniendo un 88% de nivel de servicio, 434 interacciones efectivas con un 92,63% de solución en primer contacto, reflejando eficiencia en las comunicaciones.
- Este resultado representa un hito de valor para la operación, al evidenciar solidez en la gestión, estabilidad del canal y enfoque constante en la experiencia del usuario.
- De manera estratégica, se proyecta continuar fortaleciendo el equipo conforme se consolide el comportamiento y crecimiento de las interacciones, permitiendo respaldar técnicamente futuras decisiones de ampliación de capacidad y asegurar la sostenibilidad del servicio en el tiempo, para estar por encima del 90%
- Conformación de la totalidad del equipo de atención presencial en los puntos de atención regional y puntos de atención local (PARES y PALES).
- Acompañamiento al equipo de atención en la habilitación de herramientas informáticas y adecuación de lugar físico de atención en PARES y PALES.
- Se modifica la encuesta de satisfacción al usuario, en la cual se calcula de una mejor forma la: SATISFACCIÓN, PERCEPCION, CONFIANZA Y CLARIDAD.
- Se establece estrategia PAL itinerante, el cual participara en distintos eventos, con búsqueda de aumentar presencia local y tener una mayor cercanía al usuario final.



Agencia Nacional de Minería



Gracias



Agencia
Nacional de Minería

