



Agencia  
Nacional de Minería



# Grupo de Atención, Participación Ciudadana y Comunicaciones

Informe de Servicio y Atención al Usuario / I Trimestre  
**Febrero y Marzo 2026**



**Comunidades  
/usuarios**

**Canales  
de atención**

**Presencial**  
**Telefónico**  
**Virtual**

# Canal Presencial



**Total**  
interacciones **1.774**

# Canal Telefónico



**Total**  
interacciones **1.148**

# Canal Virtual

Radicador WEB y correos: contáctenos y notificaciones judiciales



**Total**  
interacciones **12.794**



## 1.148 Canal Telefónico

Enero: 0  
Febrero: 434  
Marzo: 714  
Abril: 0  
Mayo: 0  
Junio: 0  
Julio: 0  
Agosto: 0  
Septiembre: 0  
Octubre: 0  
Noviembre: 0  
Diciembre: 0



## 1.774 Canal Presencial

Enero: 0  
Febrero: 646  
Marzo: 1.128  
Abril: 0  
Mayo: 0  
Junio: 0  
Julio: 0  
Agosto: 0  
Septiembre: 0  
Octubre: 0  
Noviembre: 0  
Diciembre: 0



## 12.794 Canal Virtual

Enero: 0  
Febrero: 5,709  
Marzo: 7.085  
Abril: 0  
Mayo: 0  
Junio: 0  
Julio: 0  
Agosto: 0  
Septiembre: 0  
Octubre: 0  
Noviembre: 0  
Diciembre: 0

**Total 15.716**  
interacciones

# Satisfacción Consolidada

96,9%



## Satisfacción de usuario ANM

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

# Satisfacción

97,3%

## Satisfacción de usuario



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

# Percepción

96,8%

## Percepción de usuario



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

# Confianza

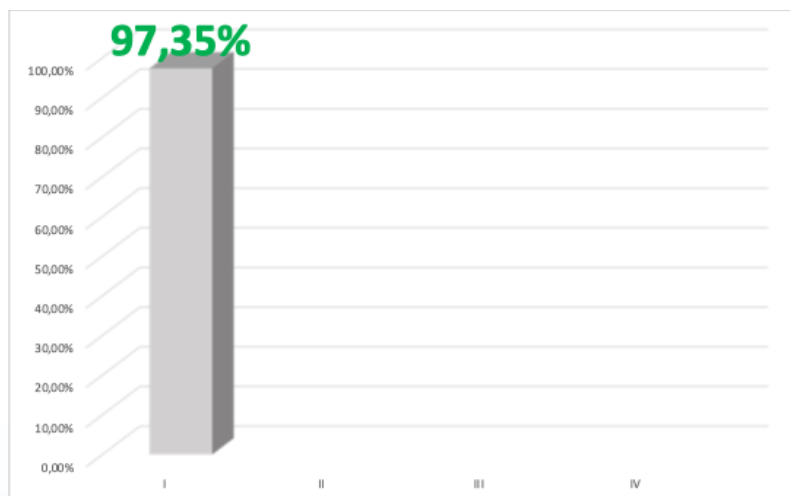
96,5%

## Percepción de usuario

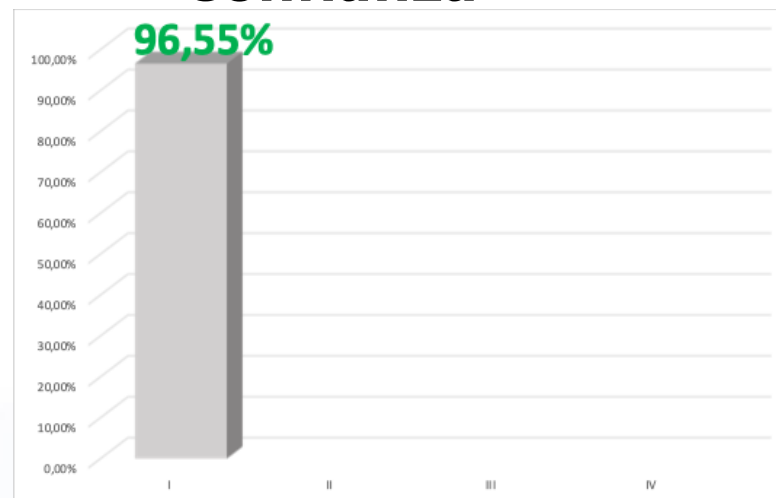


Busca identificar entre los diferentes grupos de interés el grado de confianza de los usuarios en la Entidad.

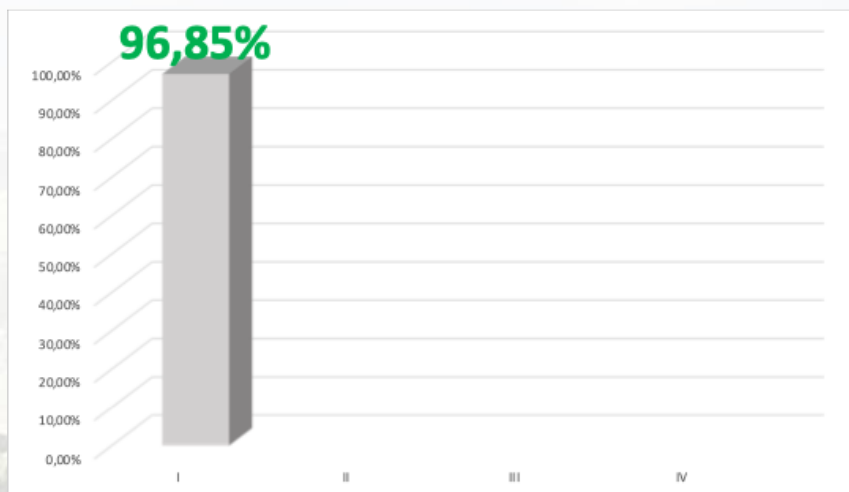
## Satisfacción



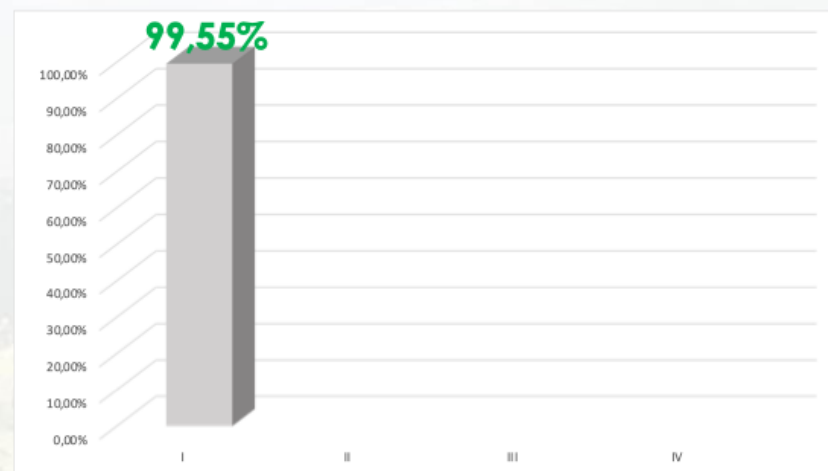
## Confianza



## Percepción



## Disponibilidad





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



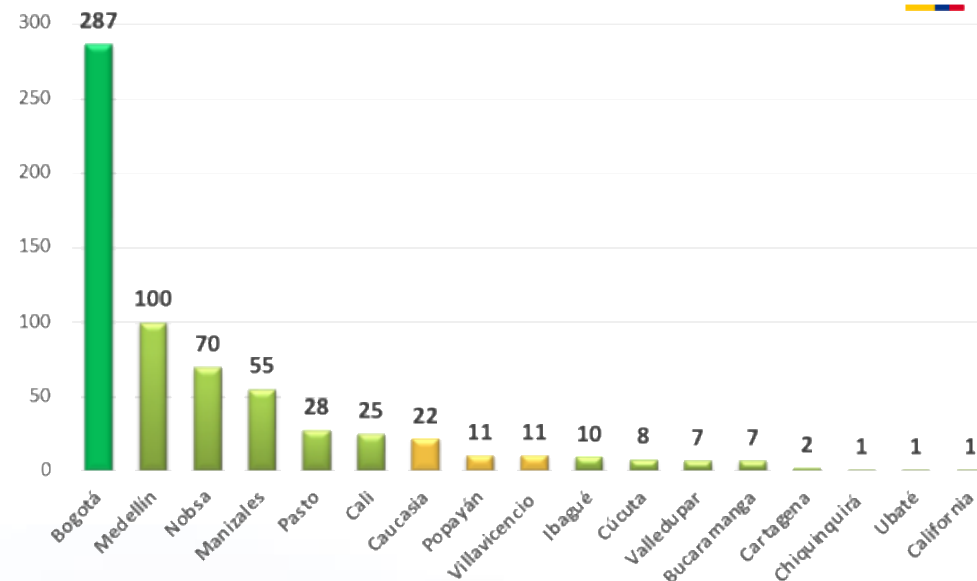
**97,5%**

Solución Primer  
Contacto

## Tipos de interacciones



## Interacciones por PAR y PAL



**100%**



Satisfacción  
de usuario

**99,7%**



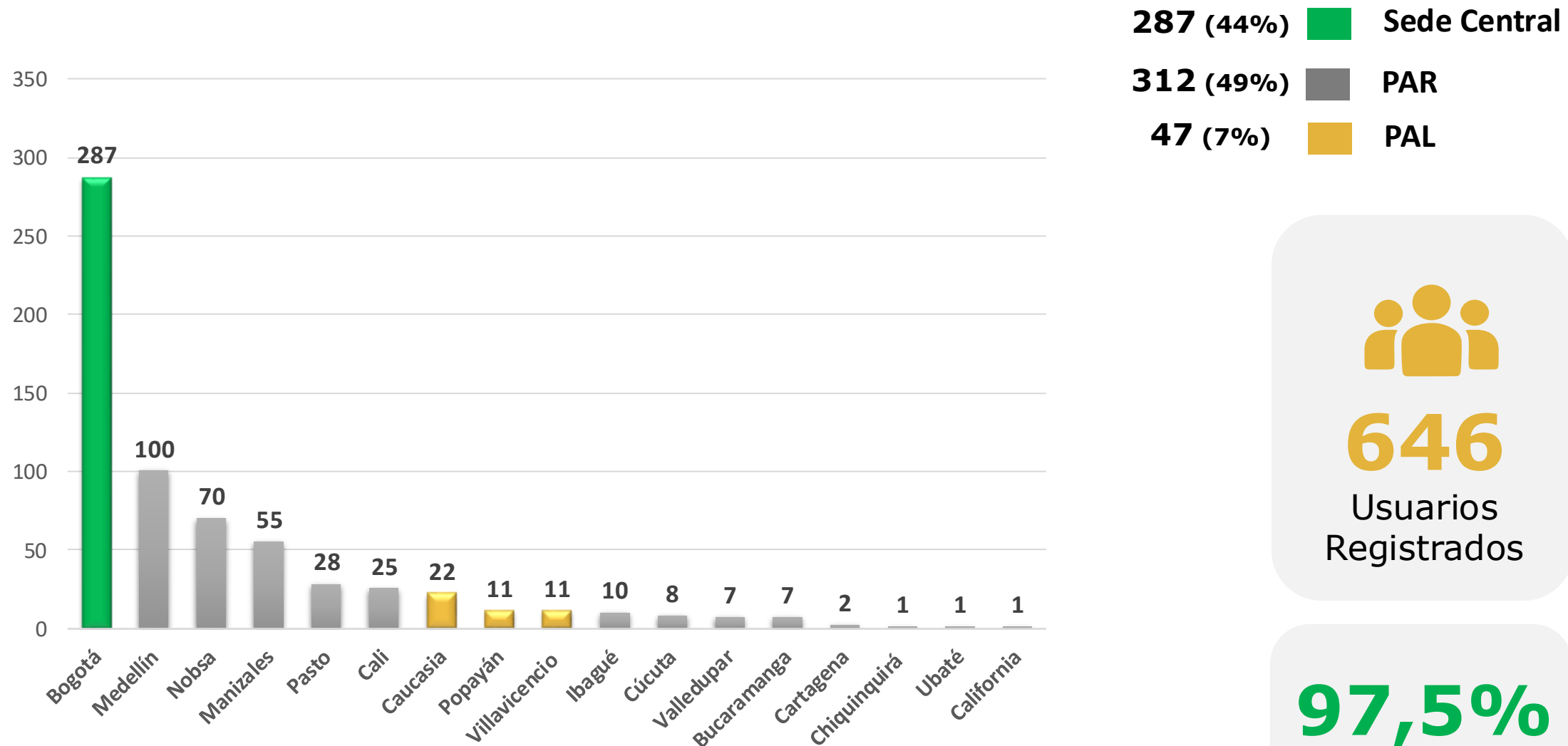
Percepción  
de usuario

**98,3%**



Confianza

# Interacciones Canal Presencial



**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

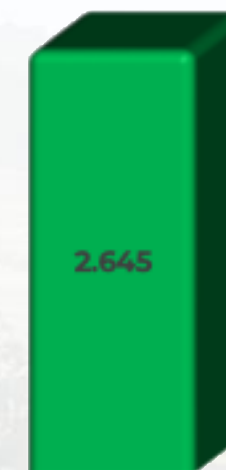
1.000

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





Agencia  
Nacional de Minería



# Grupo de Atención, Participación Ciudadana y Comunicaciones

Informe de Servicios y Atención al Usuario

**Marzo 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 **Marzo**



**714**

Canal Telefónico



**1.128**

Canal Presencial



**7.085**

Canal Virtual

**Total 8.927**  
interacciones





## 1.148 Canal Telefónico

Enero: 0  
Febrero: 434  
Marzo: 714  
Abril: 0  
Mayo: 0  
Junio: 0  
Julio: 0  
Agosto: 0  
Septiembre: 0  
Octubre: 0  
Noviembre: 0  
Diciembre: 0



## 1.774 Canal Presencial

Enero: 0  
Febrero: 646  
Marzo: 1.128  
Abril: 0  
Mayo: 0  
Junio: 0  
Julio: 0  
Agosto: 0  
Septiembre: 0  
Octubre: 0  
Noviembre: 0  
Diciembre: 0



## 12.794 Canal Virtual

Enero: 0  
Febrero: 5,709  
Marzo: 7.085  
Abril: 0  
Mayo: 0  
Junio: 0  
Julio: 0  
Agosto: 0  
Septiembre: 0  
Octubre: 0  
Noviembre: 0  
Diciembre: 0

**Total 15.716**  
interacciones

# Cifras Presencial



**1.128**

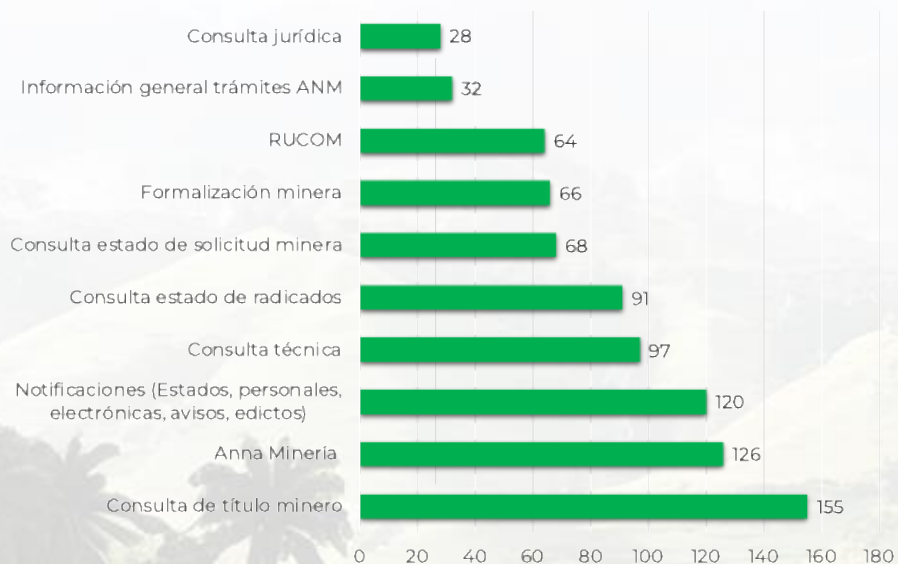
Interacciones  
atendidas



**97%**

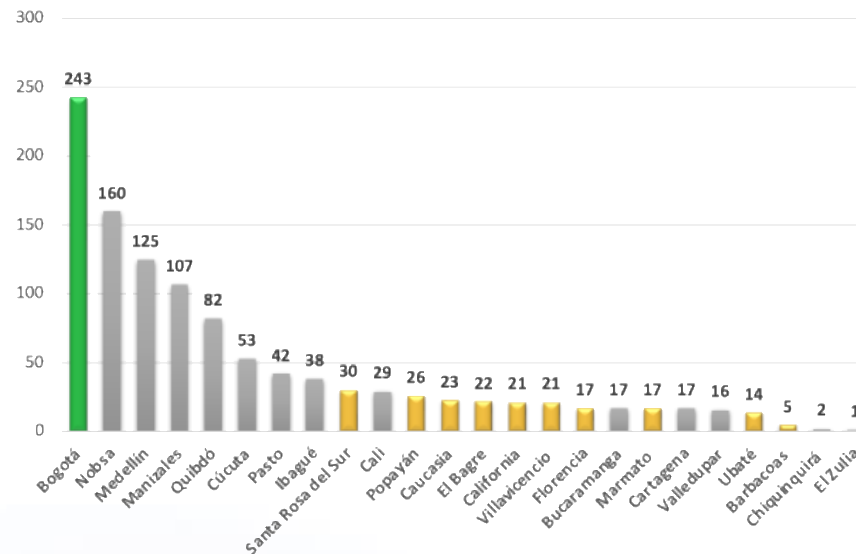
Solución Primer  
Contacto

## Tipos de interacciones



## Interacciones por PAR y PAL

Interacciones canal presencial



**99,6%** **98,9%** **99,6%** **99%**



Satisfacción  
de usuario



Percepción  
de usuario




Confianza




Claridad

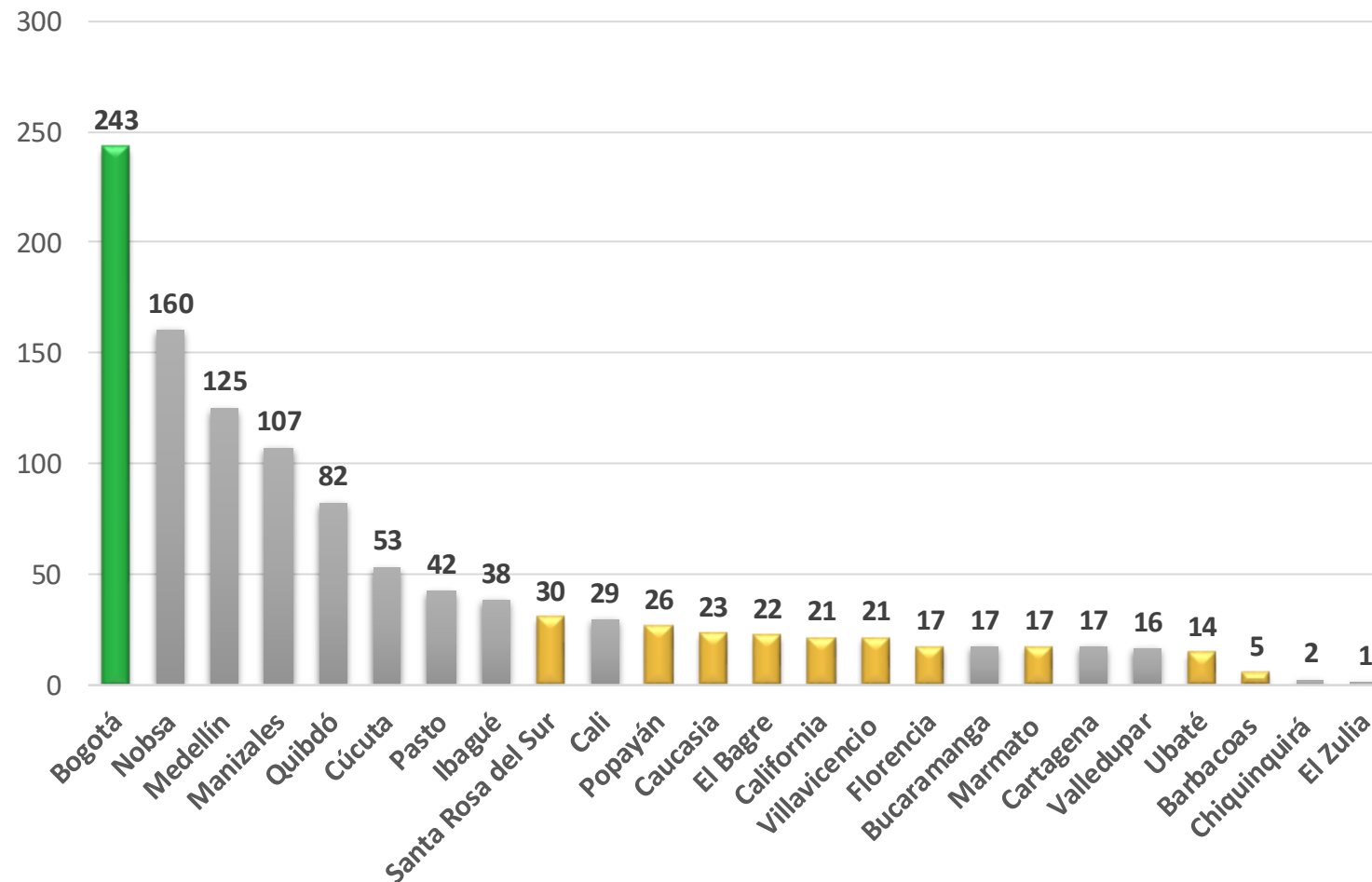
# Interacciones Canal Presencial

**243 (22%)**  Sede Central

**686 (60%)**  PAR

**199 (18%)**  PAL

## Interacciones canal presencial



**1128**

Usuarios  
Registrados

**97%**

Solución en  
primer contacto

## Cifras Telefónico



**714**

Interacciones  
atendidas



**94,6%**

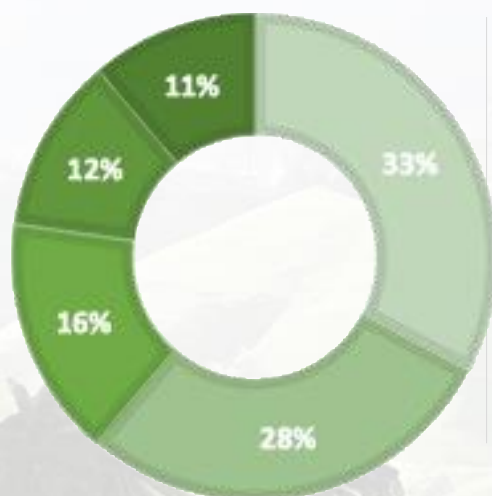
Solución Primer  
Contacto

**91%**



Llamadas  
Contestadas  
vs entrantes

## Tipos de interacciones



- Información General Trámites ANM
- RUCOM
- Anna Minería
- Consulta estado de radicados
- Radicación web

**91,8%**



Satisfacción  
de usuario

**90,6%**



Percepción  
de usuario

**91,7%**



Confianza

**88%**



Claridad

## Cifras Virtual



**7.085**

Interacciones  
atendidas

**4.658**



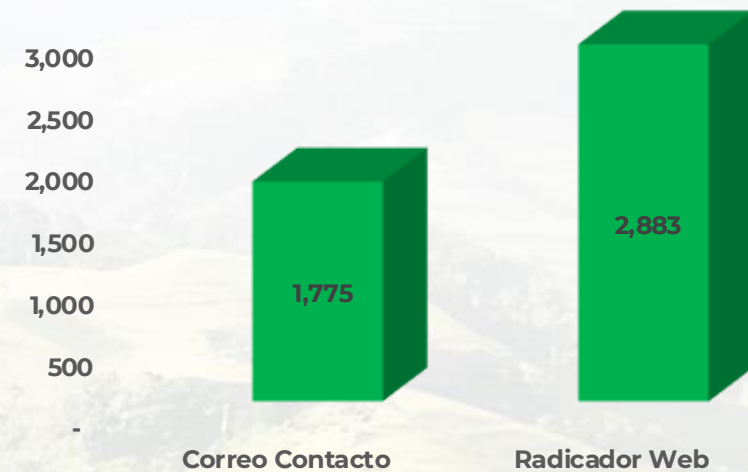
Correos de  
entrada

**2.427**



Correos de  
salida

Interacciones de entrada - marzo



# TIPO DE COMUNICACIÓN



	<b>Comunicaciones gestionadas por correo contacto</b>	▶ Correos electrónicos de usuarios externos y/o funcionarios que requieren gestión.	<b>1.775</b>
	<b>Comunicaciones radicadas por página web</b>	▶ Direccionamiento y análisis de comunicaciones en radicador web.	<b>2.883</b>
	<b>Seguimiento a PQRS</b>	▶ Seguimiento y control comunicaciones marcadas PQRS (mes anterior).	<b>4.890</b>
	<b>Interacciones de apoyo a funcionarios</b>	▶ Envío de respuestas, solicitud de documentos, apoyo en SGD, trazabilidad de correos externos, entre otros.	<b>2.427</b>

# Satisfacción Consolidada

97,54%



## Satisfacción de usuario ANM

Sumatoria de personas que califican entre 4 y 5 sobre personas totales que califican encuestas (Percepción, satisfacción y confianza)

## Percepción, Satisfacción y Confianza

97,8%



### 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.

97,8%



### 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 99,6% de satisfacción de usuario. Califican 912 personas de 1.128 es decir el 80%
- ✓ El canal telefónico tiene un 91,8% de satisfacción de usuario. Califican 282 personas de 714 es decir el 39%

La medición del mes contiene una muestra de interacciones mayor.



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 98,9% de percepción de usuario. Califican 912 personas de 1.128 es decir el 80%
- ✓ El canal telefónico tiene un 90.68% de percepción de usuario. Califican 279 personas de 714 es decir el 39%



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 99,6% de satisfacción de usuario. Califican 912 personas de 1.128 es decir el 80%
- ✓ El canal telefónico tiene un 91.7% de satisfacción de usuario. Califican 278 personas de 714 es decir el 39%

## Entregas de valor

**Marzo**  
**GAPCC**

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

## Entregas de valor canal virtual

Marzo



- ✓ 56 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 1.775 comunicaciones externas que ingresaron por el correo contacto@anm.gov.co.
- ✓ Realizamos desde el GAPCC el seguimiento de 4.890 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 2.883 comunicaciones que ingresaron por el radicador web al GAPCC.
- ✓ 2.427 interacciones de apoyo a la Entidad, tales como, envió de respuesta, solicitud de documentos, trazabilidad de comunicaciones, entre otros.

## Entregas de valor canal presencial

Marzo



- ✓ Se da apoyo al equipo virtual en temas de radicación, correo y asignaciones.
- ✓ Se hace el primer mapeo de la estrategia PALES itinerantes
- ✓ Se implementaron los cambios en la encuesta de satisfacción al usuario, en la cual se calcula de una mejor forma la: SATISFACCIÓN, PERCEPCION, CONFIANZA Y CLARIDAD.
- ✓ Se evalúan las cargas del equipo con el fin de fortalecer la estructura y se asignan actividades de apoyo transversal a personal interesado.
- ✓ Capacitaciones en seguridad de la información, con el fin de proteger datos sensibles y asegurar la disposición de la misma.
- ✓ Se realizó una integración de PARES Y PALES con el grupo socio ambiental



# Agencia Nacional de Minería



# Gracias



Agencia  
Nacional de Minería

