



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

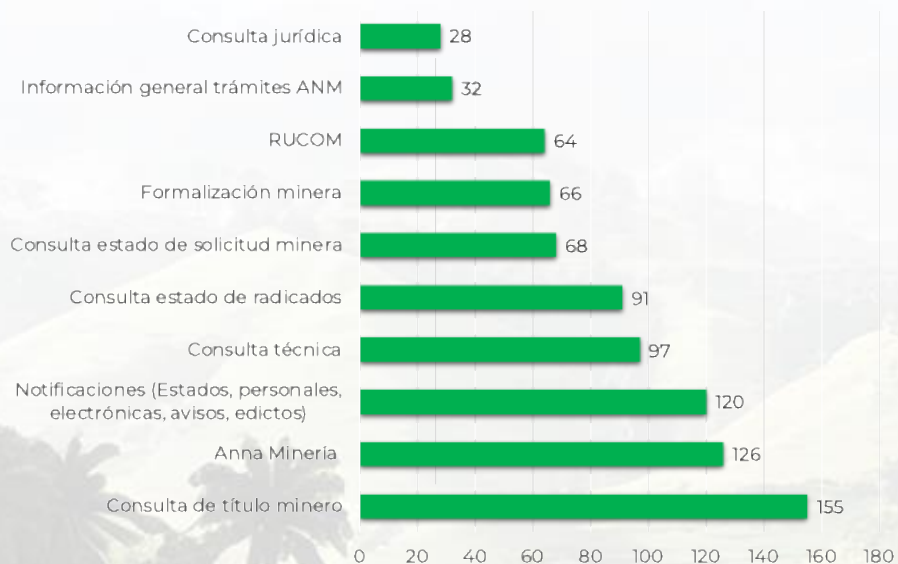
Interacciones
atendidas



97%

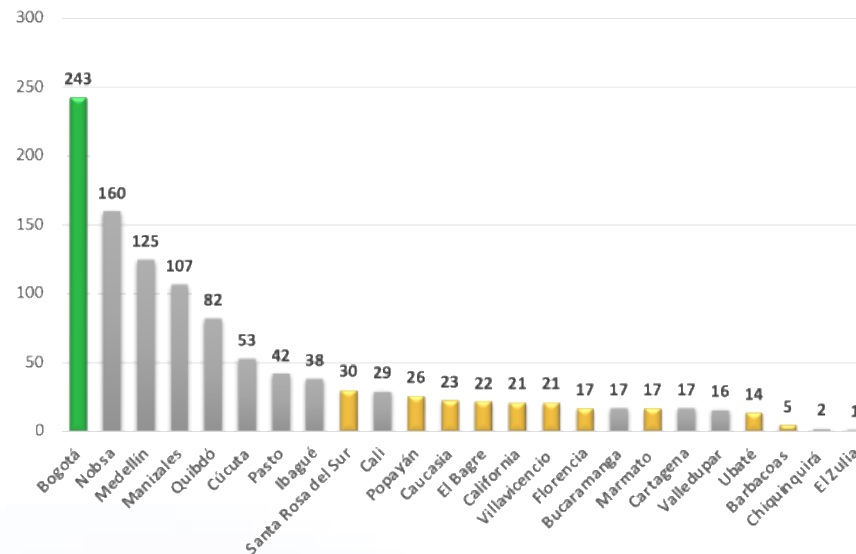
Solución Primer
Contacto

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

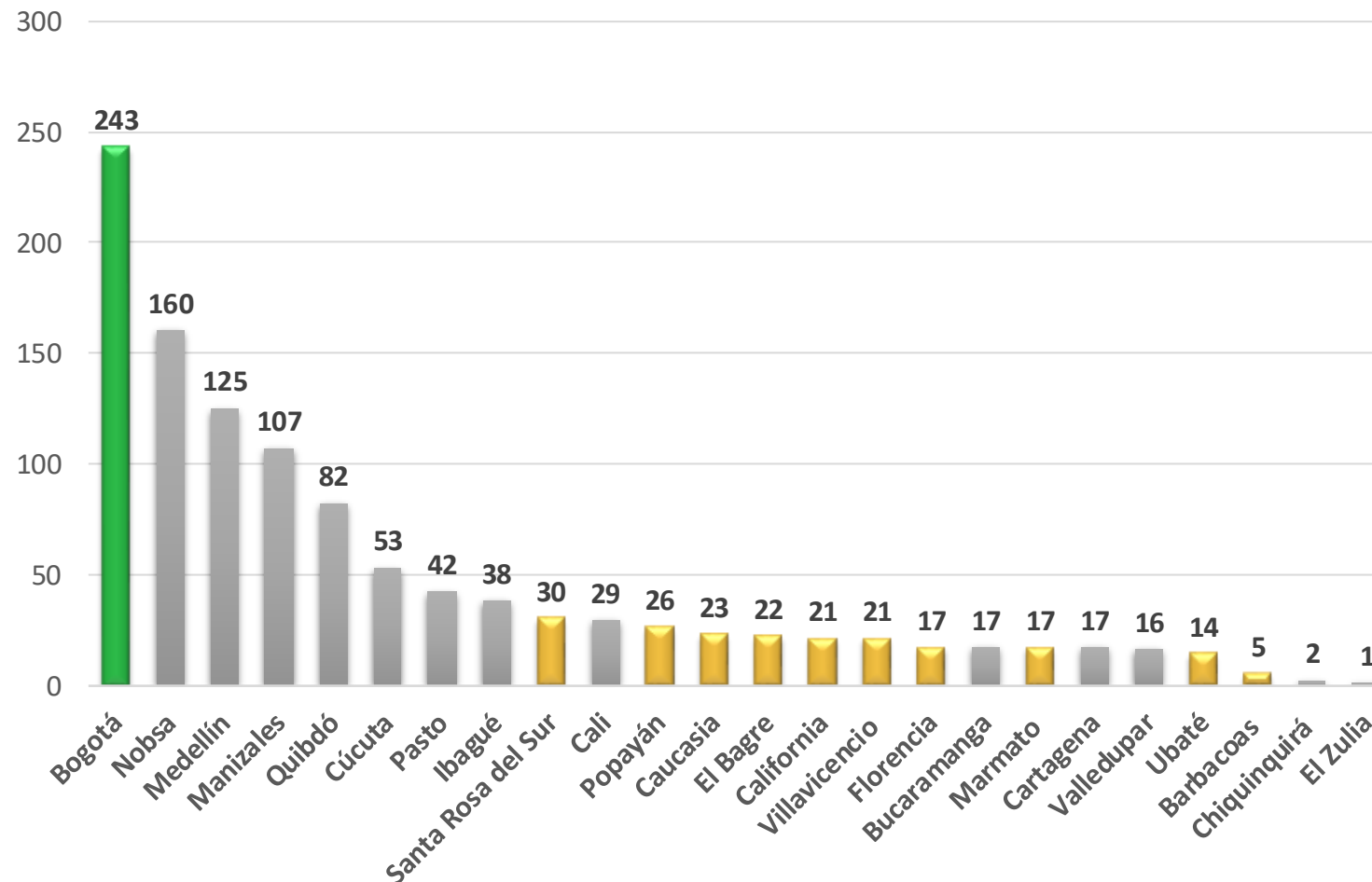
Interacciones Canal Presencial

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%

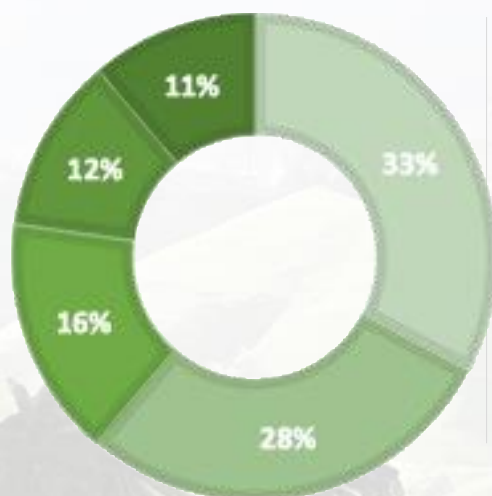
Solución Primer
Contacto

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



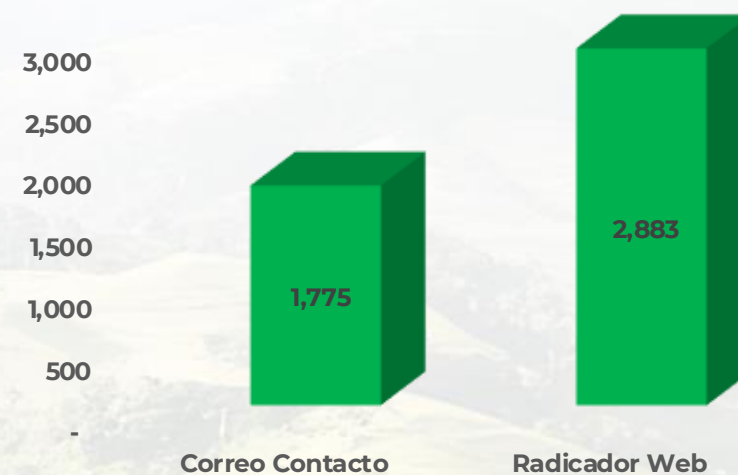
Correos de
entrada

2.427



Correos de
salida

Interacciones de entrada - marzo



TIPO DE COMUNICACIÓN



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

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

