



Agencia
Nacional de Minería



Grupo de Atención, Participación Ciudadana y Comunicaciones

Informe de Servicios y Atención al Usuario

Abril 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 **Abril**



600

Canal Telefónico



1.045

Canal Presencial



6.512

Canal Virtual

Total 8.157
interacciones





1.748 Canal Telefónico

Enero: 0
Febrero: 434
Marzo: 714
Abril: 600
Mayo: 0
Junio: 0
Julio: 0
Agosto: 0
Septiembre: 0
Octubre: 0
Noviembre: 0
Diciembre: 0



2.819 Canal Presencial

Enero: 0
Febrero: 646
Marzo: 1.128
Abril: 1.045
Mayo: 0
Junio: 0
Julio: 0
Agosto: 0
Septiembre: 0
Octubre: 0
Noviembre: 0
Diciembre: 0



19.306 Canal Virtual

Enero: 0
Febrero: 5,709
Marzo: 7.085
Abril: 6.512
Mayo: 0
Junio: 0
Julio: 0
Agosto: 0
Septiembre: 0
Octubre: 0
Noviembre: 0
Diciembre: 0

Total 23.873
interacciones

Cifras Presencial



1.045

Interacciones
atendidas



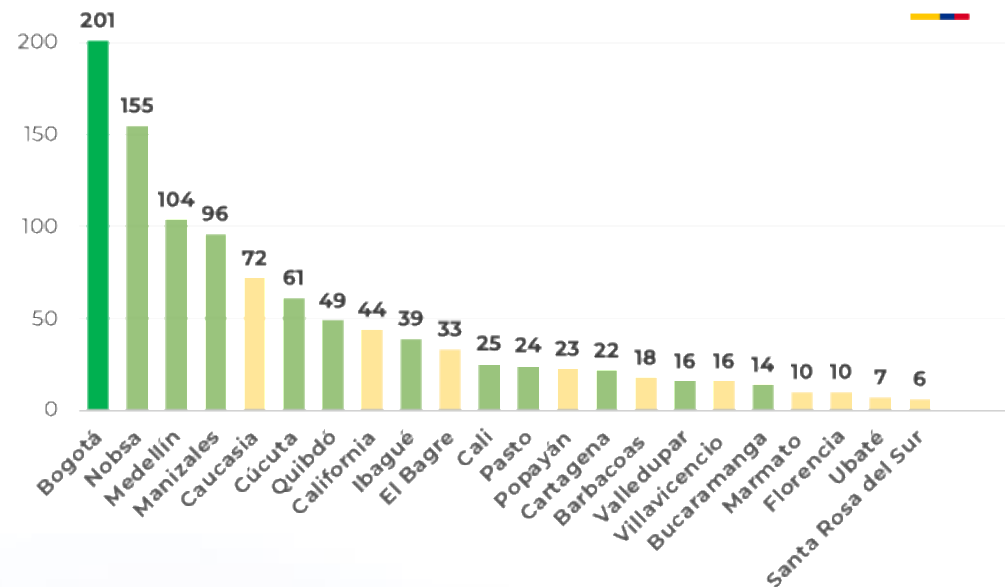
93,5%

Solución Primer
Contacto



Agencia
Nacional de Minería

Interacciones por PAR y PAL



Tipos de interacciones



99,9% **99,0%** **99,6%** **99,9%**



Satisfacción
de usuario



Percepción
de usuario



Confianza

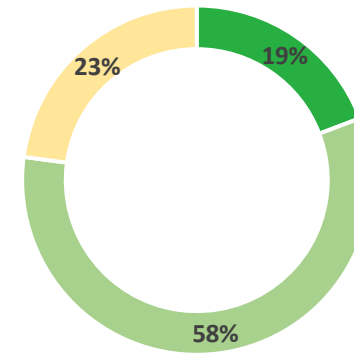
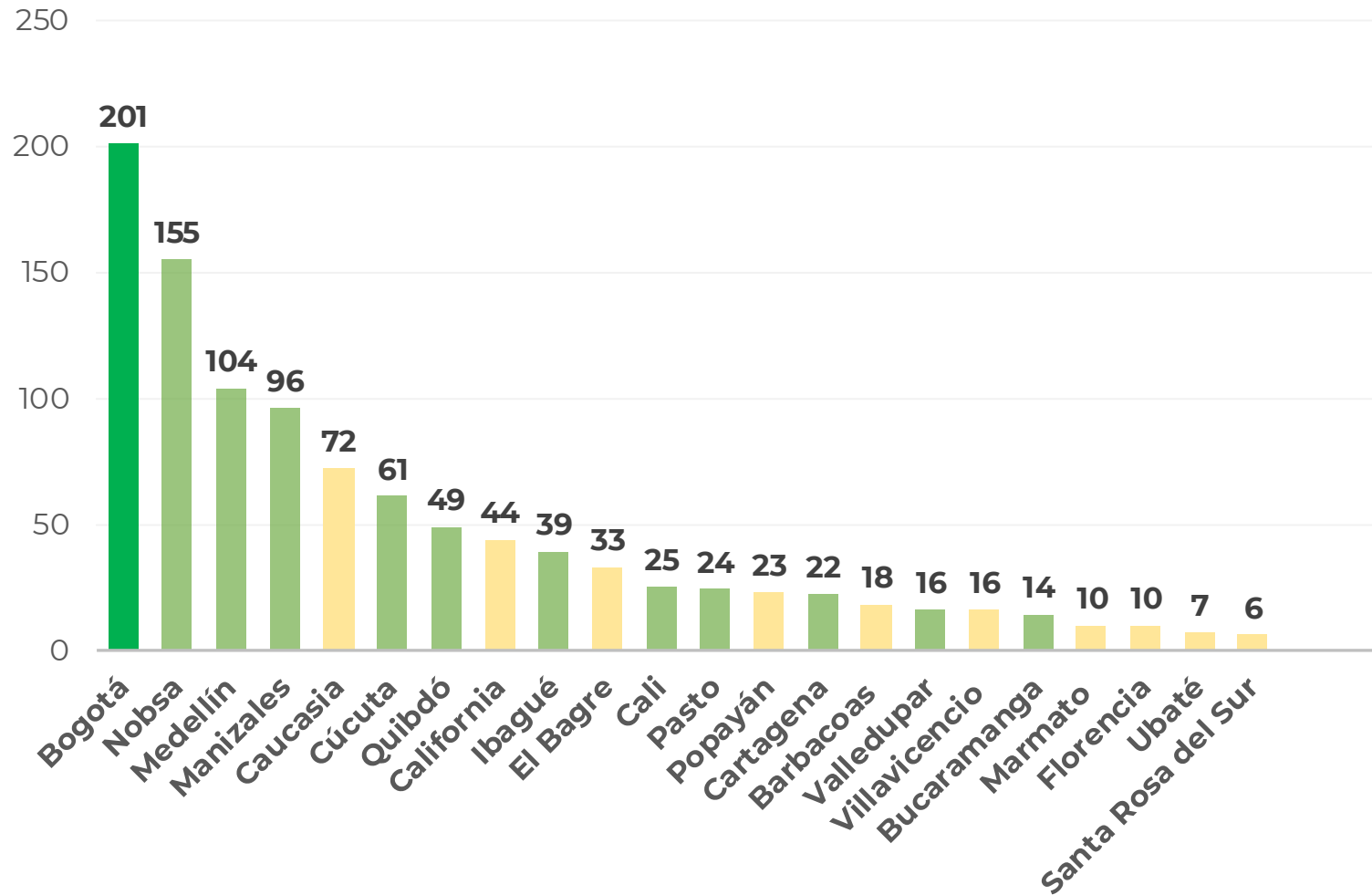


Claridad

Interacciones Canal Presencial



Agencia
Nacional de Minería



SEDE CENTRAL

PAR

PAL



1045
Usuarios
Registrados



93,5%
Solución en
primer contacto

Cifras Telefónico



600

Interacciones
atendidas



90%

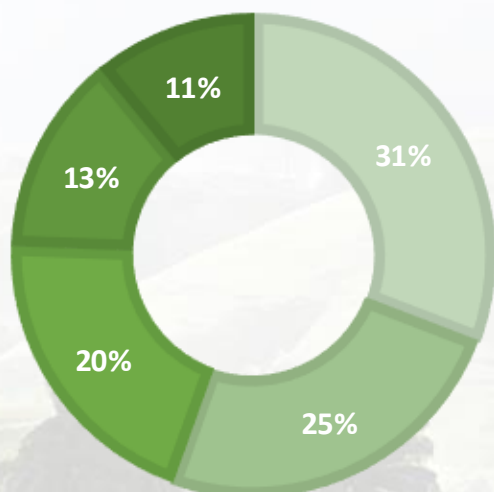
Solución Primer
Contacto

97%



Llamadas
Contestadas
vs entrantes

Tipos de interacciones



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

97%



Satisfacción
de usuario

93%



Percepción
de usuario

94%



Confianza

97%



Claridad

Cifras Virtual



6.512

Interacciones
atendidas

4.277



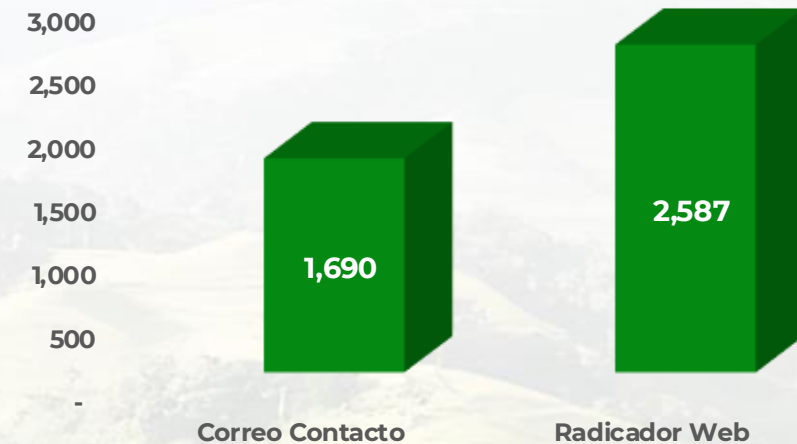
Correos de
entrada

2.235



Correos de
salida

Interacciones de entrada - abril



TIPO DE COMUNICACIÓN



	Comunicaciones gestionadas por correo contacto	▶ Correos electrónicos de usuarios externos y/o funcionarios que requieren gestión.	1.690
	Comunicaciones radicadas por página web	▶ Direccionamiento y análisis de comunicaciones en radicador web.	2.587
	Seguimiento a PQRS	▶ Seguimiento y control comunicaciones marcadas PQRS (mes anterior).	5.406
	Interacciones de apoyo a funcionarios	▶ Envío de respuestas, solicitud de documentos, apoyo en SGD, trazabilidad de correos externos, entre otros.	2.235

Satisfacción Consolidada

98,30%



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

99,1%



Satisfacción de usuario

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

97,5%



Percepción de usuario

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

98,2%



Confianza

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



El **99,1%** 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 99,8% de satisfacción de usuario. Califican 792 personas de 1.045 es decir el 76%
- ✓ El canal telefónico tiene un 96,7% de satisfacción de usuario. Califican 249 personas de 600 es decir el 41%



El **97,5%** 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 792 personas de 1.045 es decir el 76%
- ✓ El canal telefónico tiene un 92,7% de percepción de usuario. Califican 249 personas de 600 es decir el 41%



El **98,2%** 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 99,6% de satisfacción de usuario. Califican 792 personas de 1.045 es decir el 76%
- ✓ El canal telefónico tiene un 93.9% de satisfacción de usuario. Califican 249 personas de 600 es decir el 41%

Entregas de valor

Abril
GAPCC

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

Entregas de valor canal presencial

Abril



- ✓ Se establecieron metas de apoyo al canal virtual en los PALES de California, Villavicencio y El Bagre, donde se brinda soporte en procesos de radicación, gestión de correo y asignaciones. Los agentes operan de manera articulada en los canales presencial y virtual, con una meta mínima de 25 gestiones diarias.
- ✓ Se implementó una metodología para realizar revisiones periódicas de la calidad del servicio, permitiendo actuar de forma ágil y coherente con las necesidades de la asesoría. Estas revisiones incluyen la verificación de conocimientos técnicos, normativos y de gestión, así como aspectos actitudinales, éticos, cumplimiento de protocolos de servicio y manejo adecuado de datos.
- ✓ Se realizó una revisión integral del protocolo de atención, proponiendo ajustes orientados a mantener la información actualizada e incorporar mejoras pertinentes en los tres canales de atención: presencial, telefónico y virtual.
- ✓ El equipo de atención participó el 10 de abril en una capacitación con enfoque en la humanización del servicio. Su objetivo fue fortalecer la atención al ciudadano desde una perspectiva centrada en la persona, promoviendo una transición de un enfoque operativo a uno relacional, en el que el ciudadano es entendido como una historia y no únicamente como un trámite.

Entregas de valor canal presencial

Abril



- ✓ Se realizó la revisión de equipos funcionales en articulación con el área de inventarios y la OTI, determinando en los PARES la cantidad óptima de computadores para los quioscos de consulta de expedientes mineros, con el fin de optimizar el uso de los recursos disponibles.
- ✓ El 28 de abril se llevó a cabo una capacitación en seguridad de la información, abordando las obligaciones relacionadas con el tratamiento de datos personales y clasificados, dirigida a los colaboradores de la entidad.
- ✓ Se brinda apoyo a los procesos en los PARES que así lo requieren, incluyendo acompañamiento en capacitaciones, participación en eventos relacionados con la atención al ciudadano y elaboración de informes, entre otros.
- ✓ Se gestionó y obtuvo acceso a estudios técnicos, frecuentemente requeridos con carácter urgente por titulares y/o apoderados, lo que ha permitido dar respuestas oportunas a las solicitudes presentadas en PARES y PALES.

Entregas de valor canal virtual

Abril



- ✓ 41 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 1.690 comunicaciones externas que ingresaron por el correo contacto@anm.gov.co.
- ✓ Realizamos desde el GAPCC el seguimiento de 5.406 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 2.587 comunicaciones que ingresaron por el radicador web al GAPCC.
- ✓ 2.235 interacciones de apoyo a la Entidad, tales como, envió de respuesta, solicitud de documentos, trazabilidad de comunicaciones, entre otros.



Agencia Nacional de Minería



Gracias



Agencia
Nacional de Minería

