



Agencia
Nacional de Minería



Grupo de Atención, Participación Ciudadana y Comunicaciones

Informe de Servicios y Atención al Usuario

Mayo 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 Mayo



1.232

Canal Telefónico



1.091

Canal Presencial



6.410

Canal Virtual

Total 8.733
interacciones





2.980 Canal Telefónico

Enero: 0
Febrero: 434
Marzo: 714
Abril: 600
Mayo 1.232
Junio 0
Julio 0
Agosto 0
Septiembre 0
Octubre 0
Noviembre 0
Diciembre 0



3.910 Canal Presencial

Enero: 0
Febrero: 646
Marzo: 1.128
Abril: 1.045
Mayo: 1.091
Junio 0
Julio 0
Agosto 0
Septiembre 0
Octubre 0
Noviembre 0
Diciembre 0



25.716 Canal Virtual

Enero: 0
Febrero: 5,709
Marzo: 7.085
Abril: 6.512
Mayo: 6.410
Junio 0
Julio 0
Agosto 0
Septiembre 0
Octubre 0
Noviembre 0
Diciembre 0

Total 32.606
interacciones

Cifras Presencial



1.091

Interacciones
atendidas



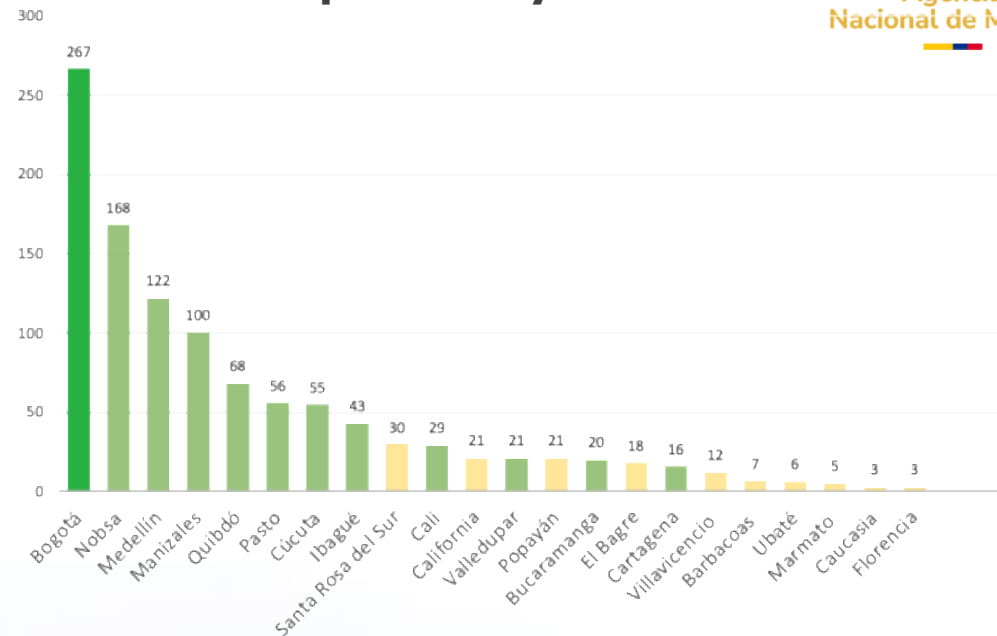
94%

Solución Primer
Contacto

Tipos de interacciones



Interacciones por PAR y PAL



100%



Satisfacción
de usuario

98%



Percepción
de usuario

99%



Confianza

100%

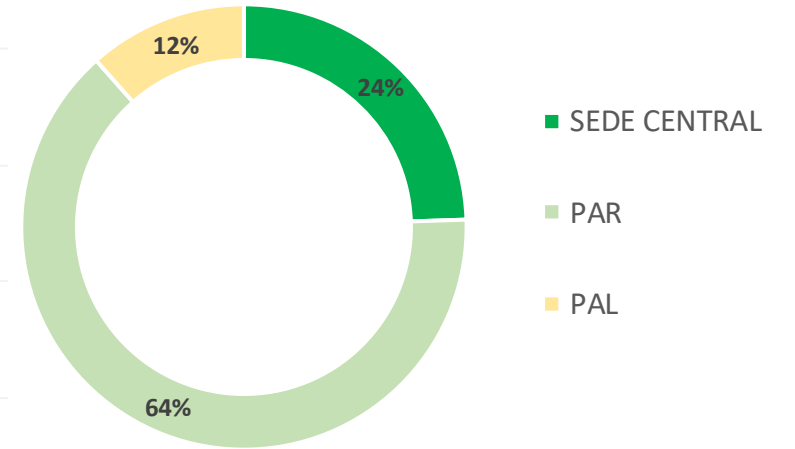
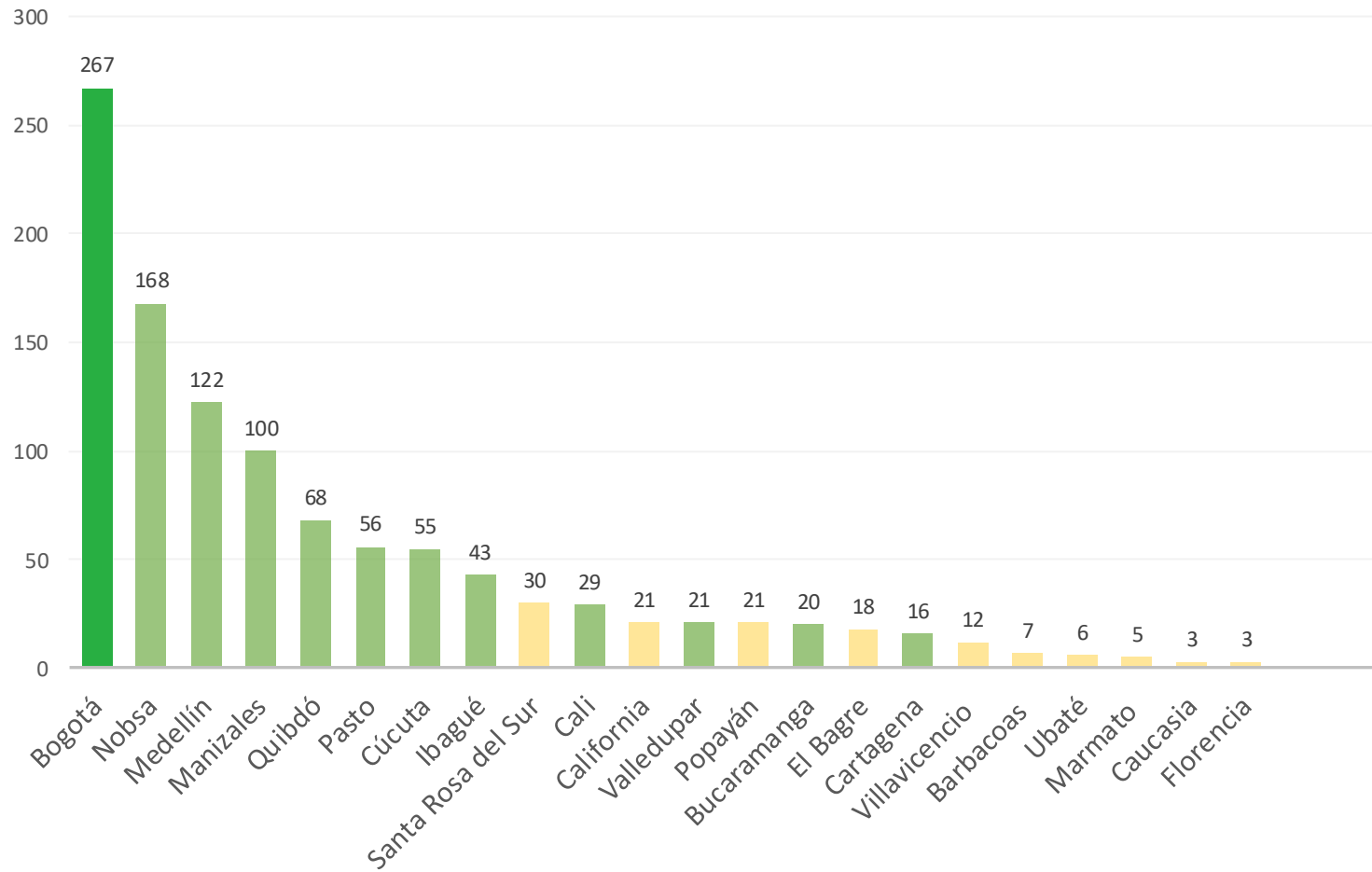


Claridad

Interacciones Canal Presencial



Agencia
Nacional de Minería



1091
Usuarios Registrados

94,2%
Solución en primer contacto

Cifras Telefónico



1.232

Interacciones
atendidas



91,6%

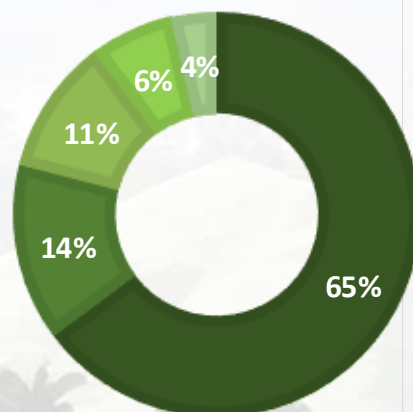
Solución Primer
Contacto

94%



Llamadas
Contestadas
vs entrantes

Tipos de interacciones



- RUCOM
- Anna Minería
- Radicación web

95%



Satisfacción
de usuario

92%



Percepción
de usuario

94%



Confianza

95%



Claridad

Cifras Virtual



6.410

Interacciones
atendidas

3.940



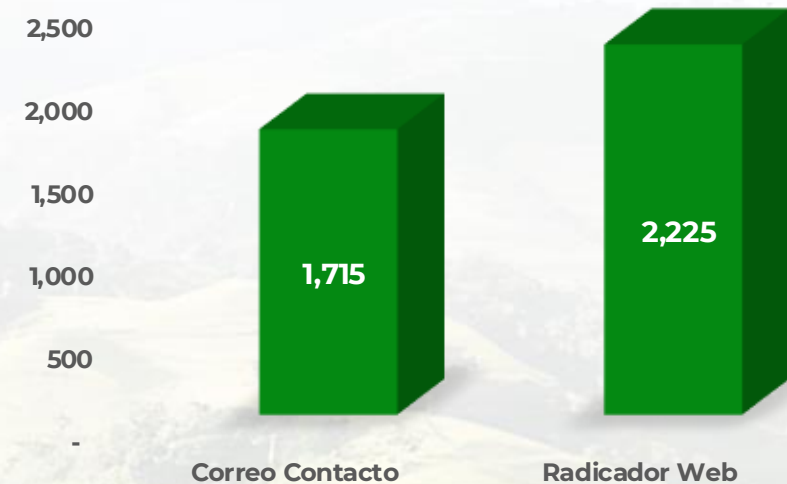
Correos de
entrada

2.470

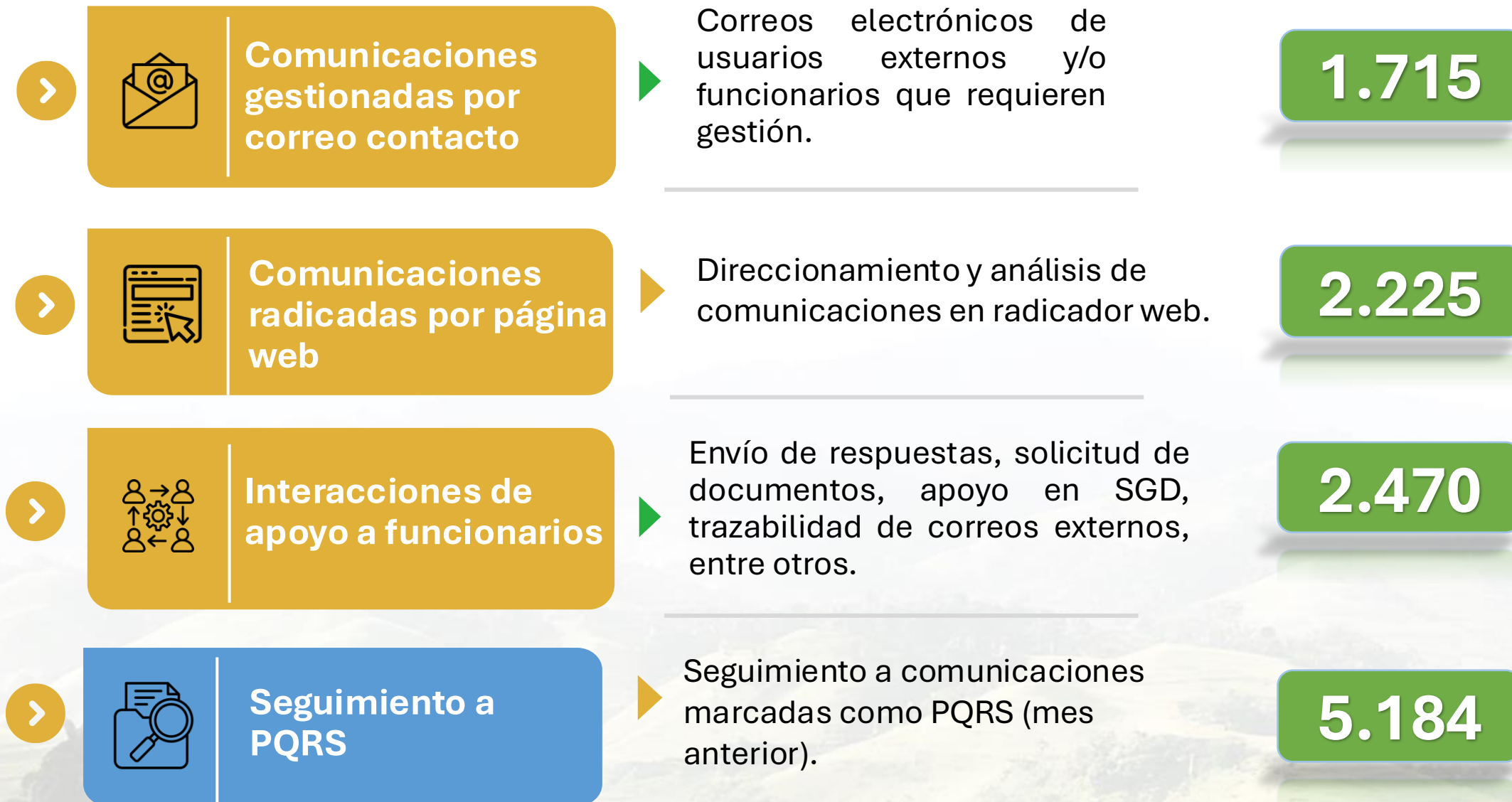


Correos de
salida

Interacciones de entrada - Mayo



Gestión Canal Virtual



Satisfacción Consolidada

97,40%



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

98,2%



Satisfacción de usuario

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

96,2%



Percepción de usuario

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

97,6%



Confianza

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



El **98,2%** 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 805 personas de 1.091 es decir el 73%

✓ El canal telefónico tiene un 95,1% de satisfacción de usuario. Califican 456 personas de 1.232 es decir el 37%

La medición del mes contiene una muestra de interacciones mayor.



El **96,2%** 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 98,6% de percepción de usuario. Califican 805 personas de 1.091 es decir el 73%
- ✓ El canal telefónico tiene un 92% de percepción de usuario. Califican 456 personas de 1.232 es decir el 37%



El **97,6%** 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 99,5% de satisfacción de usuario. Califican 805 personas de 1.091 es decir el 73%
- ✓ El canal telefónico tiene un 94.4% de satisfacción de usuario. Califican 456 personas de 1.232 es decir el 37%

Entregas de valor

Mayo
GAPCC

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

Entregas de valor canal presencial

Mayo



- ✓ Se realizó un informe que soporta la necesidad de fortalecimiento del GAPCC donde se observa una estacionalidad marcada con picos de carga operativa entre mayo y agosto. Este comportamiento se explica porque, además del flujo habitual mensual, se incorpora el proceso de renovación del RUCOM (del 1 al 31 de mayo), lo que incrementa significativamente las consultas relacionadas con requisitos documentales. Posteriormente, se mantiene una alta demanda por subsanaciones y ajustes, así como por la gestión de posibles vencimientos de certificados en agosto, prolongando la presión operativa durante todo el periodo. Se resalta la necesidad de contratación de profesionales aplicados a funciones especializadas liberando la sobrecarga operativa, ineficiencias y potencial desgaste del equipo, afectando la sostenibilidad del servicio.
- ✓ Unificación de criterios sobre envío de información, así como creación del canal exclusivo de mail para envío al usuario que se presente de forma presencial, en el que recibirá información de forma ágil y segura, evitando el contacto directo por medio del correo institucional con los usuarios.
- ✓ Generación de propuesta de mejora frente al formulario de atención y tipificación que cobije a la gran mayoría de eventos, del el GAPCC haga presencia.

Entregas de valor canal presencial

Mayo



- ✓ Capacitación por parte del Grupo de Evaluación de Estudios Técnicos de la Vicepresidencia de Seguimiento, Control y Seguridad Minera desarrollando temas sobre la Plataforma ZETA / GNET y su implicación en la información que se debe brindar de cara al usuario
- ✓ Articulación entre GAPCC y cada enlace con el objetivo de estar al tanto de cada evento en territorio, de manera que podamos estar al atentos y apoyar desde PAR y PAL según sea la necesidad de presencia en las distintas zonas del país.
- Participación en la capacitación “Enfoque al servicio” para el equipo de GAPCC, cuyo propósito es fortalecer la atención al ciudadano desde una perspectiva más humana.
- ✓ Participación en la charla “Orientaciones institucionales en época electoral Equipo GAPCC”, espacio destinado a brindar información relacionada con el actuar de los colaboradores en el marco del proceso electoral.
- ✓ Participación en capacitación dictada por el Grupo de Fomento de la Entidad, relacionada con la “Declaración y delimitación de Áreas de Reserva Especial – ARE”, en el marco de la Ley 685 de 2001 y la Ley 2250 de 2022.



Agencia Nacional de Minería



Gracias



Agencia
Nacional de Minería

