



Agencia
Nacional de Minería



Grupo de Atención, Participación Ciudadana y Comunicaciones

Informe de Servicios y Atención al Usuario

Junio 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 **Junio**



932

Canal Telefónico



876

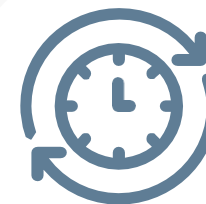
Canal Presencial



5.990

Canal Virtual

Total 7.798
interacciones





3.912 Canal Telefónico

Enero: 0
Febrero: 434
Marzo: 714
Abril: 600
Mayo 1.232
Junio 932
Julio 0
Agosto 0
Septiembre 0
Octubre 0
Noviembre 0
Diciembre 0



4.786 Canal Presencial

Enero: 0
Febrero: 646
Marzo: 1.128
Abril: 1.045
Mayo: 1.091
Junio 876
Julio 0
Agosto 0
Septiembre 0
Octubre 0
Noviembre 0
Diciembre 0



31.706 Canal Virtual

Enero: 0
Febrero: 5,709
Marzo: 7.085
Abril: 6.512
Mayo: 6.410
Junio 5,990
Julio 0
Agosto 0
Septiembre 0
Octubre 0
Noviembre 0
Diciembre 0

Total 40.404
interacciones

Cifras Presencial



876

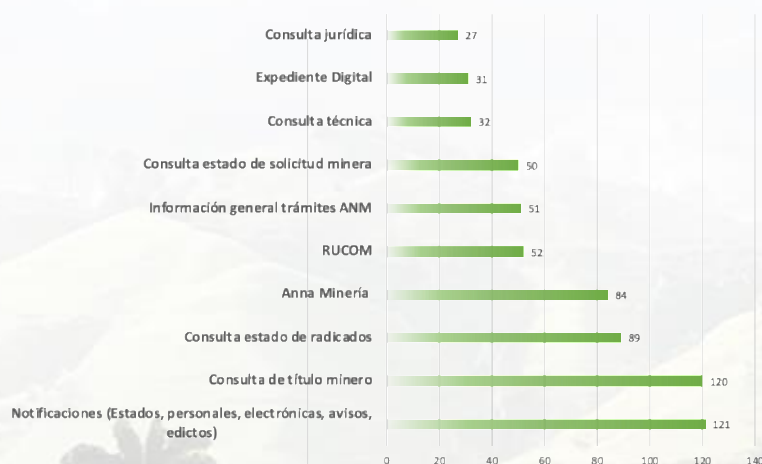
Interacciones
atendidas



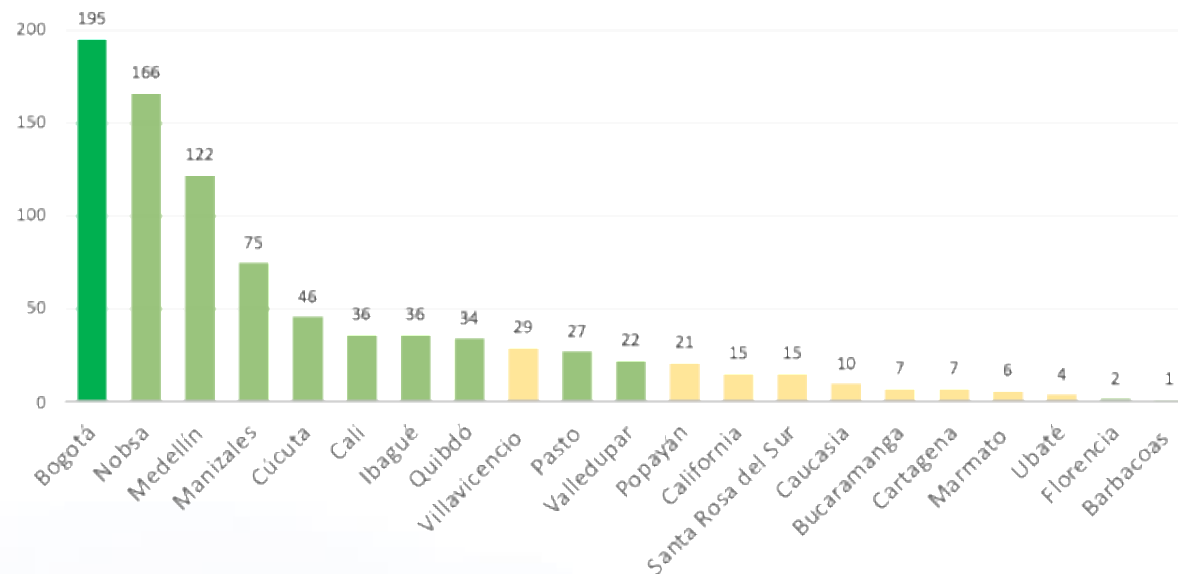
96%

Solución Primer
Contacto

Tipos de interacciones



Interacciones por PAR y PAL



99%



Satisfacción
de usuario

97%



Percepción
de usuario

99%



Confianza

99%

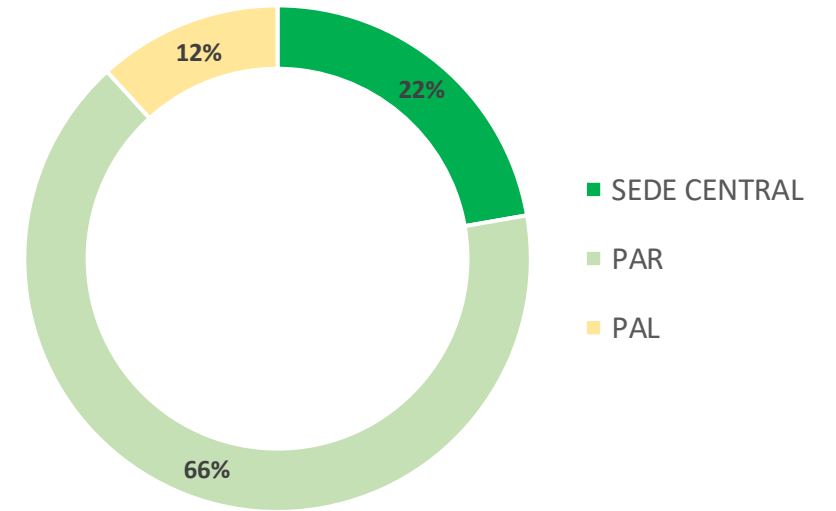
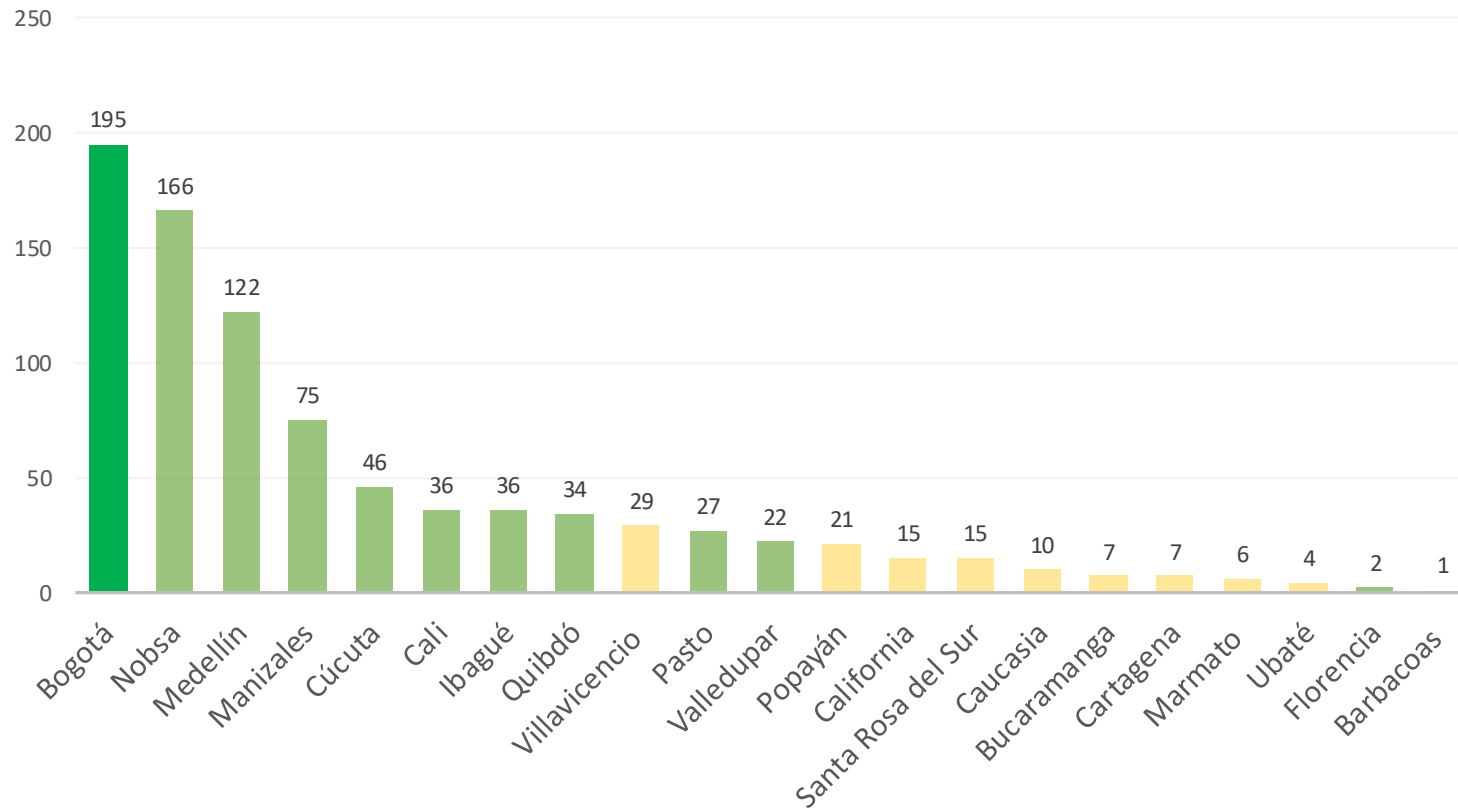


Claridad

Interacciones Canal Presencial



Agencia
Nacional de Minería



876
Usuarios Registrados

96,9%
Solución en primer contacto

Cifras Telefónico



932

Interacciones
atendidas



92,7%

Solución Primer
Contacto

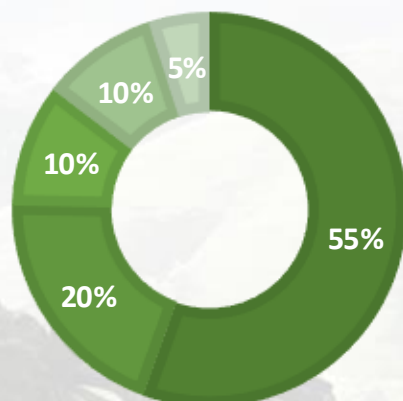
94%



Llamadas
Contestadas
vs entrantes

Tipos de interacciones

TOP DE INFORMACIÓN



- RUCOM
- Anna Minería
- Consulta estado de radicados
- Radicación web
- Exportaciones - VUCE

98%



Satisfacción
de usuario

96%



Percepción
de usuario

96%



Confianza

95%



Claridad

Cifras Virtual



5.990

Interacciones
atendidas

3.521



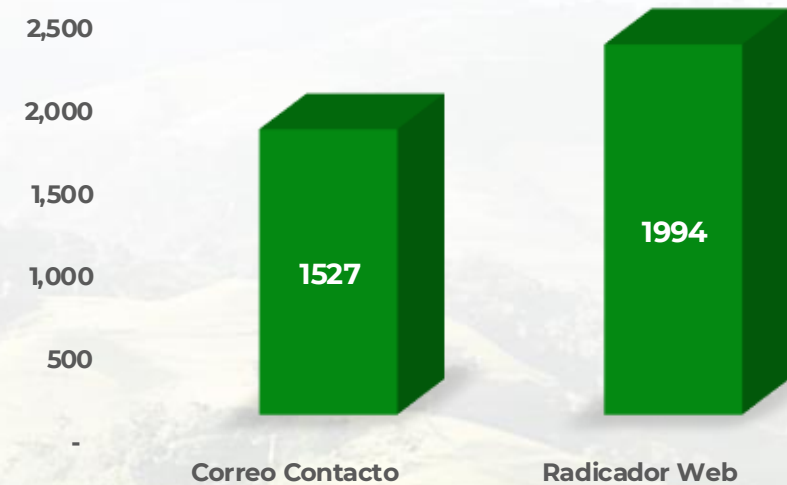
Correos de
entrada

2.469



Correos de
salida

Interacciones de entrada - Junio



TIPO DE COMUNICACIÓN



	Comunicaciones gestionadas por correo contacto	▶ Correos electrónicos de usuarios externos y/o funcionarios que requieren gestión.	1.527
	Comunicaciones radicadas por página web	▶ Direccionamiento y análisis de comunicaciones en radicador web.	1.994
	Seguimiento a PQRS	▶ Seguimiento y control comunicaciones marcadas PQRS (mes anterior).	4.965
	Interacciones de apoyo a funcionarios	▶ Envío de respuestas, solicitud de documentos, apoyo en SGD, trazabilidad de correos externos, entre otros.	2.469

Satisfacción Consolidada

98,07%



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

99,0%



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.

98,2%



Confianza

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



El **99,0%** 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% de satisfacción de usuario. Califican 642 personas de 876 es decir el 73%
- ✓ El canal telefónico tiene un 97,6% de satisfacción de usuario. Califican 383 personas de 932 es decir el 41%



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 97,6% de percepción de usuario. Califican 642 personas de 876 es decir el 73%
- ✓ El canal telefónico tiene un 95% de percepción de usuario. Califican 379 personas de 932 es decir el 40%



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 642 personas de 876 es decir el 73%
- ✓ El canal telefónico tiene un 95.7% de satisfacción de usuario. Califican 376 personas de 932 es decir el 40%

Entregas de valor

Junio
GAPCC

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

Entregas de valor canal presencial

Junio



- ✓ Resultados en la medición de calidad del servicio, señalando puntos de mejora para el PAL Villavicencio, PAR Valledupar, PAR Quibdó, PAL Popayán, PAL Ubaté y Sede Central, en el que se resalto la buena disposición de los agentes y se dio retroalimentación con respecto a las inconsistencias en la atención, 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 capacitación e inducción al nuevo punto de atención local en Montería, quien estará apoyando en actividades transversales y necesidades que se presenten en el departamento de Córdoba .
- ✓ Se realizó seguimiento y revisión para ver consideraciones en la actualización de procedimientos e instructivos en el proceso de atención 2026, esta revisión fue realizada en conjunto con los canales (virtual y telefónico).
- ✓ Generación de propuesta en cuestionario para la evaluación de los colaboradores, la cual cuenta con una serie de preguntas en temas generales de minería (normativos, técnicos y generales del protocolo de atención) pertenecientes al GAPCC.

Entregas de valor canal presencial

Junio



- ✓ Capacitación por parte del Grupo de regalías con el fin de fortalecer conocimiento en temas sobre la Exportaciones, Pago de regalías, Rucom y Genesis y su implicación en la información que se debe registrar como obligaciones de los titulares mineros.
- ✓ Se realizó seguimiento y revisión para ver consideraciones en la Caracterización de usuarios externos, esta revisión fue realizada en conjunto con los canales (virtual y telefónico).
- ✓ Participación en la capacitación “Enfoque al servicio – escucha activa y comprensión” para el equipo de GAPCC, cuyo propósito es fortalecer la atención al ciudadano desde una perspectiva más humana.
- ✓ Capacitación por parte del Grupo de fomento con el fin de fortalecer conocimiento en temas sobre la Asistencia técnica VETA y su implicación en los proyectos que la ANM tiene activos en pro de la formalización, haciéndoles un acompañamiento integral en el título minero.
- ✓ Participación en capacitación dictada por el Grupo de Fomento de la Entidad, relacionada con la “Formalización sobre área ocupada.”



Agencia Nacional de Minería



Gracias



Agencia
Nacional de Minería

