



Agencia
Nacional de Minería



Grupo de Atención, Participación Ciudadana y Comunicaciones

Informe de Servicio y Atención al Usuario / II Trimestre
Abril, Mayo y Junio 2026

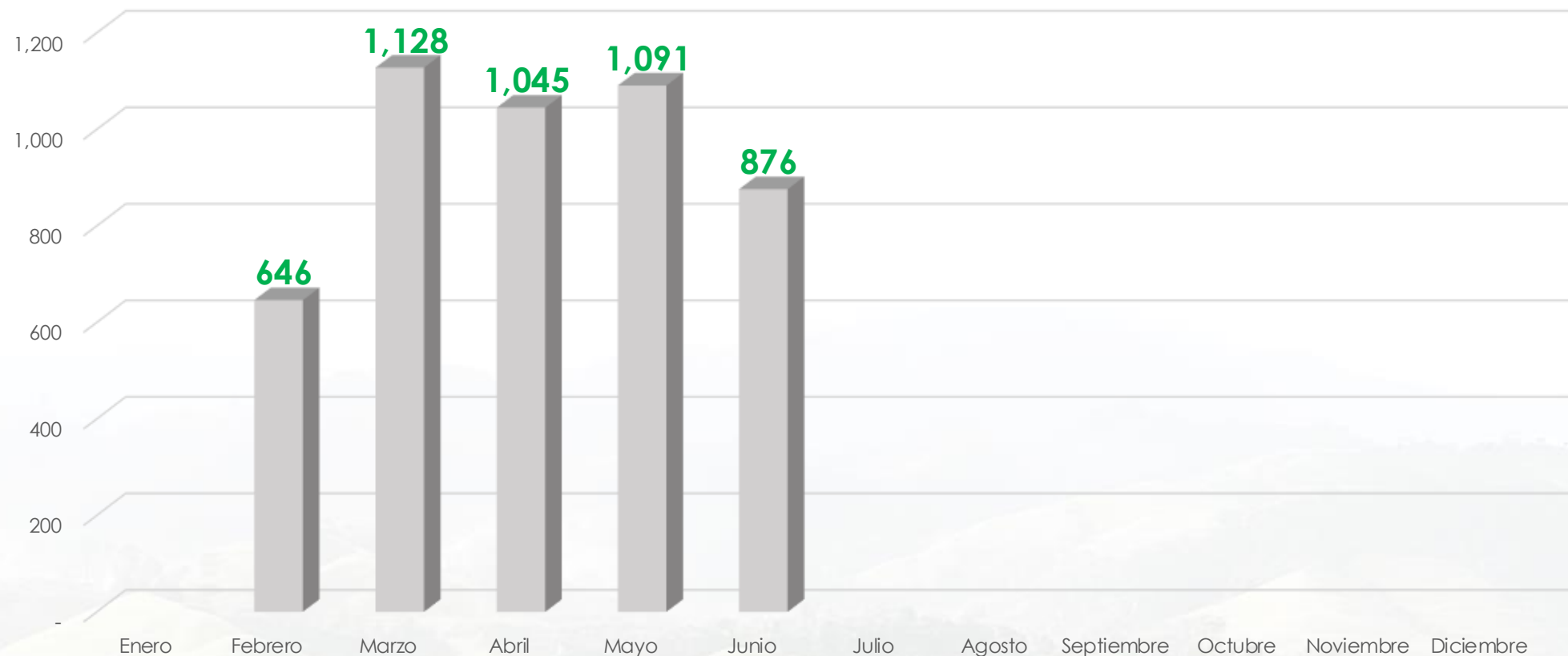


**Comunidades
/usuarios**

**Canales
de atención**

Presencial
Telefónico
Virtual

Canal Presencial



Total
interacciones **4.786**

Canal Telefónico



Total
interacciones **3.912**

Canal Virtual

Radicador WEB y correos: contáctenos y notificaciones judiciales



Total
interacciones **31.706**



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

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)

Satisfacción

98,7%

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

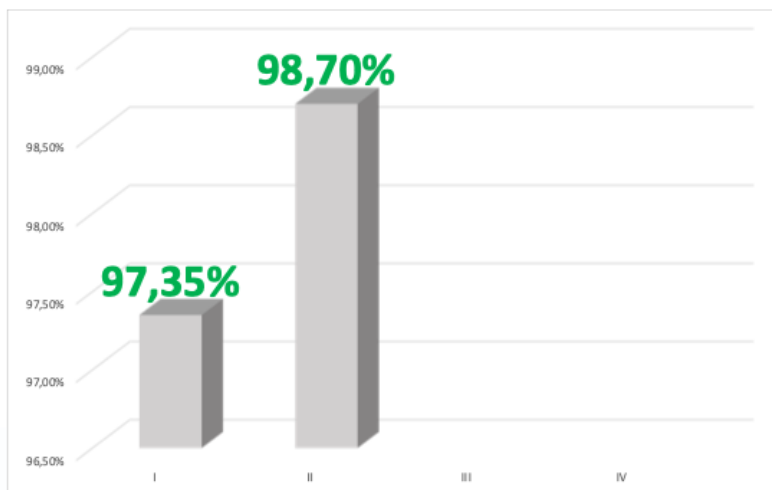
98,0%

Percepción de usuario

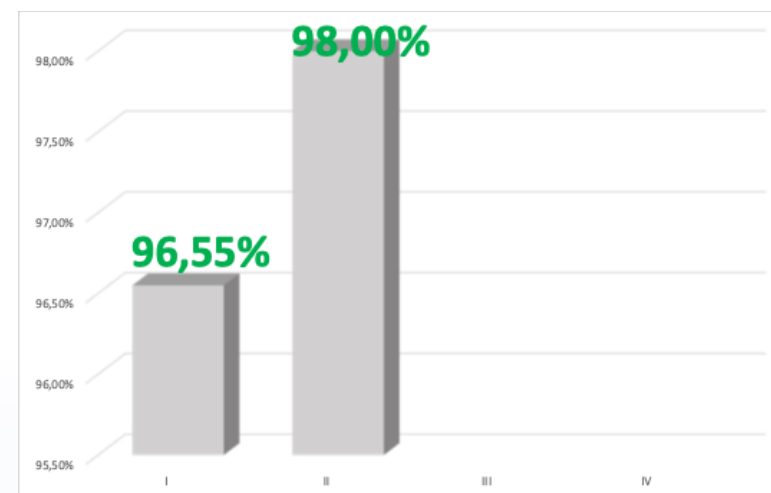


Busca identificar entre los diferentes grupos de interés el grado de confianza de los usuarios en la Entidad.

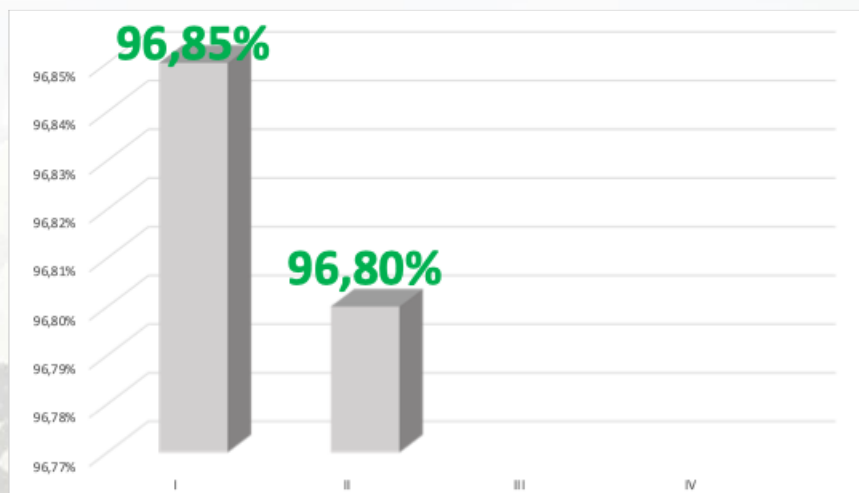
Satisfacción



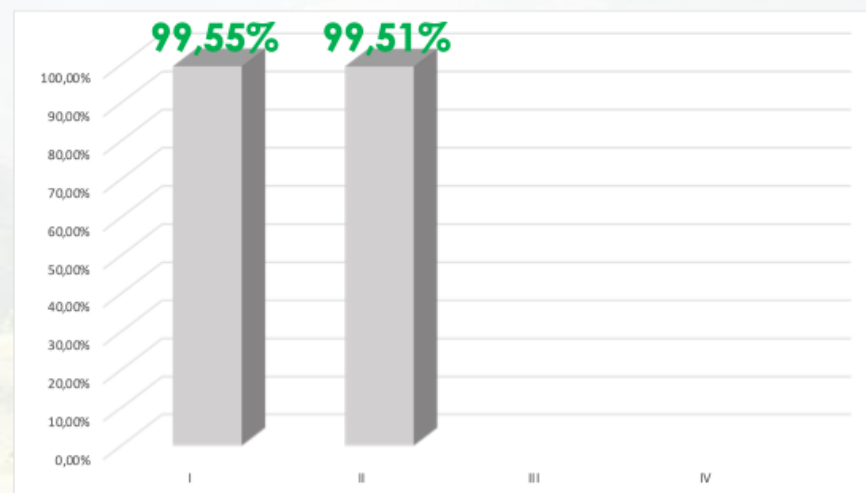
Confianza



Percepción



Disponibilidad





Agencia
Nacional de Minería



Grupo de Atención, Participación Ciudadana y Comunicaciones

Informe de Servicios y Atención al Usuario

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

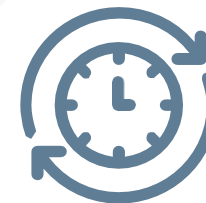
Canal Presencial



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



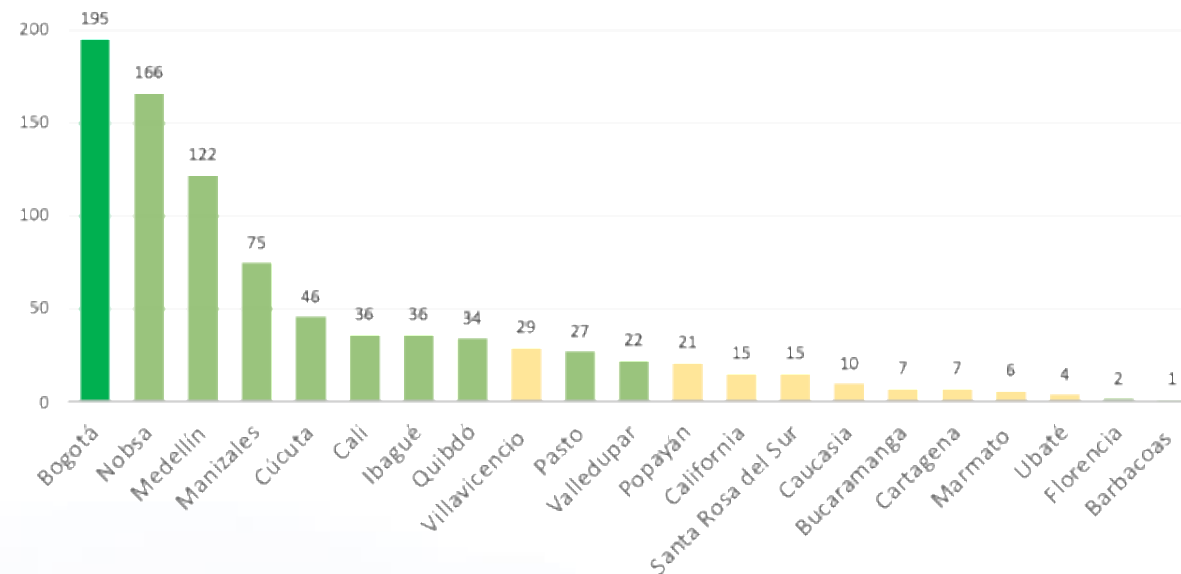
96%

Solución Primer
Contacto

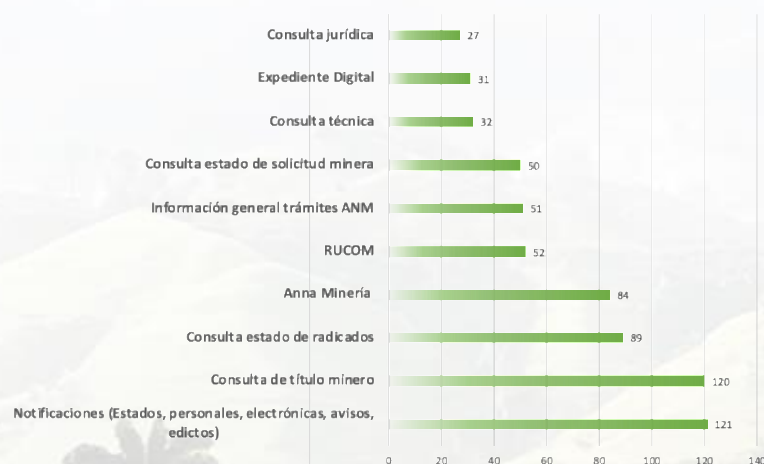


Agencia
Nacional de Minería

Interacciones por PAR y PAL



Tipos de interacciones



99%



Satisfacción
de usuario

97%



Percepción
de usuario

99%



Confianza

99%

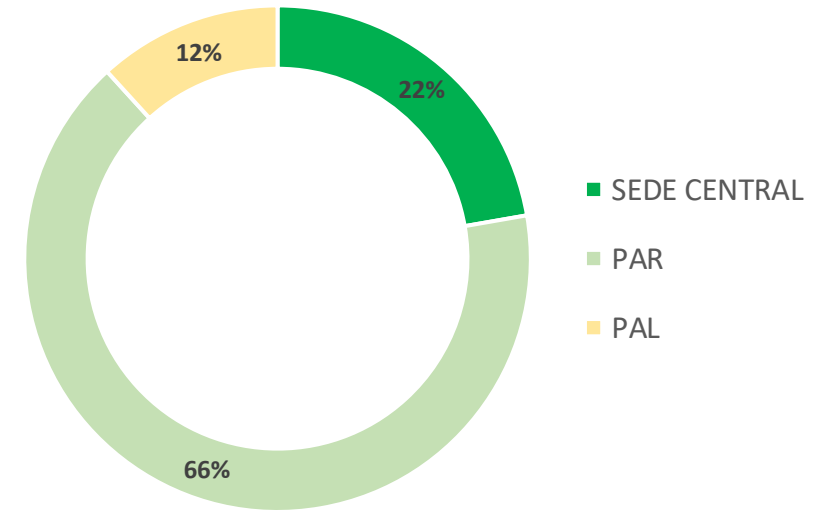
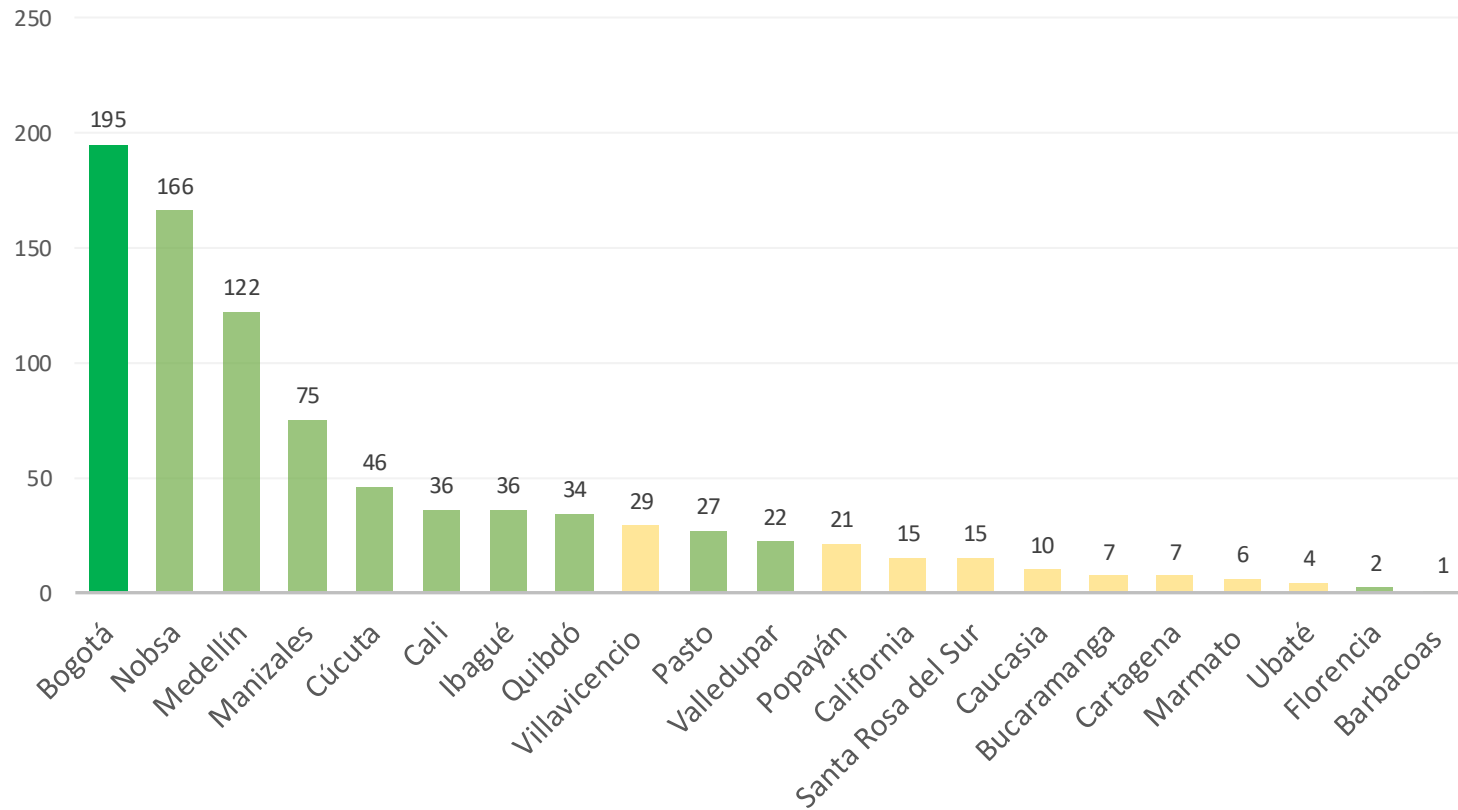


Claridad

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

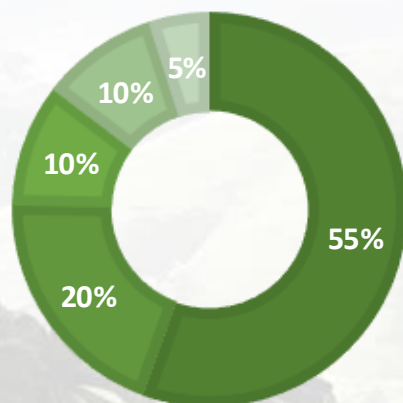
94%



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



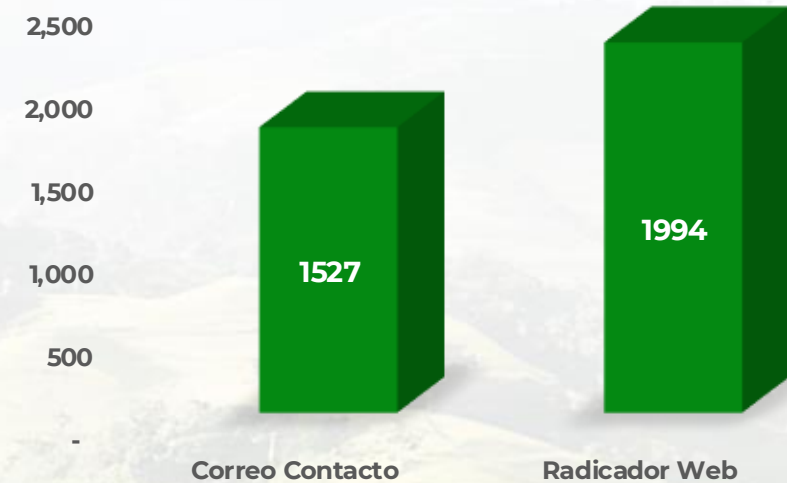
Correos de
entrada

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





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

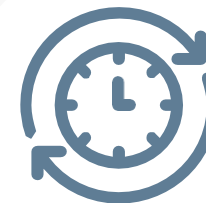
Canal Presencial



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



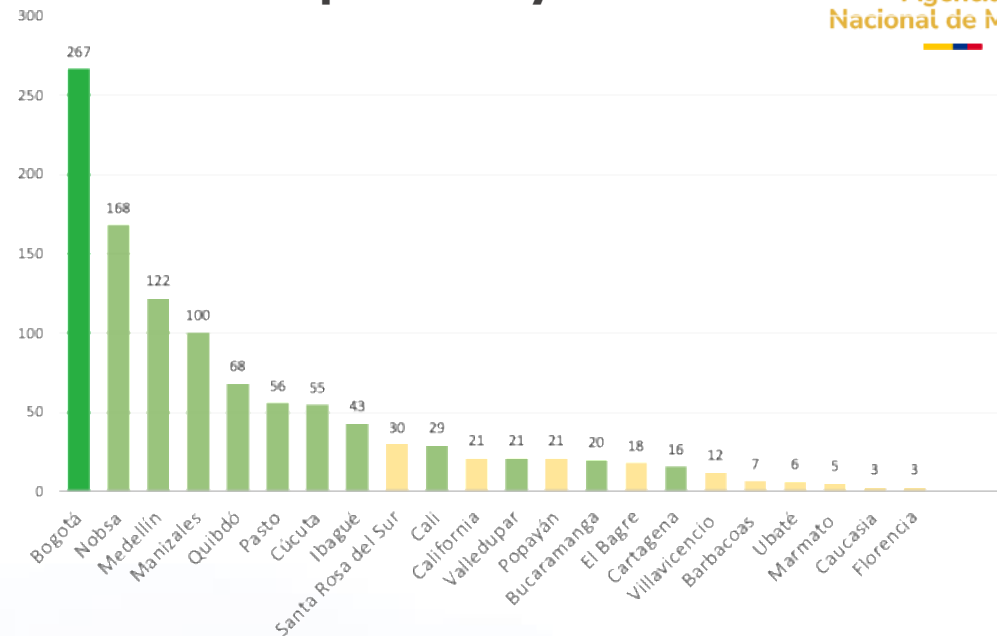
94%

Solución Primer
Contacto

Tipos de interacciones



Interacciones por PAR y PAL



100%



Satisfacción
de usuario

98%



Percepción
de usuario

99%



Confianza

100%

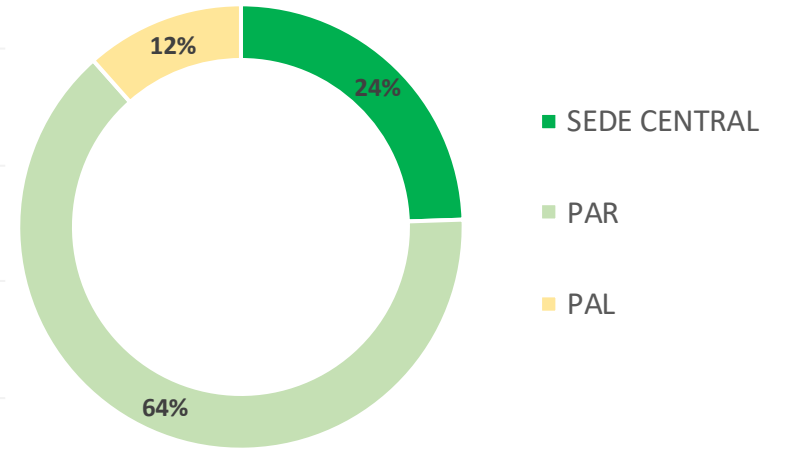
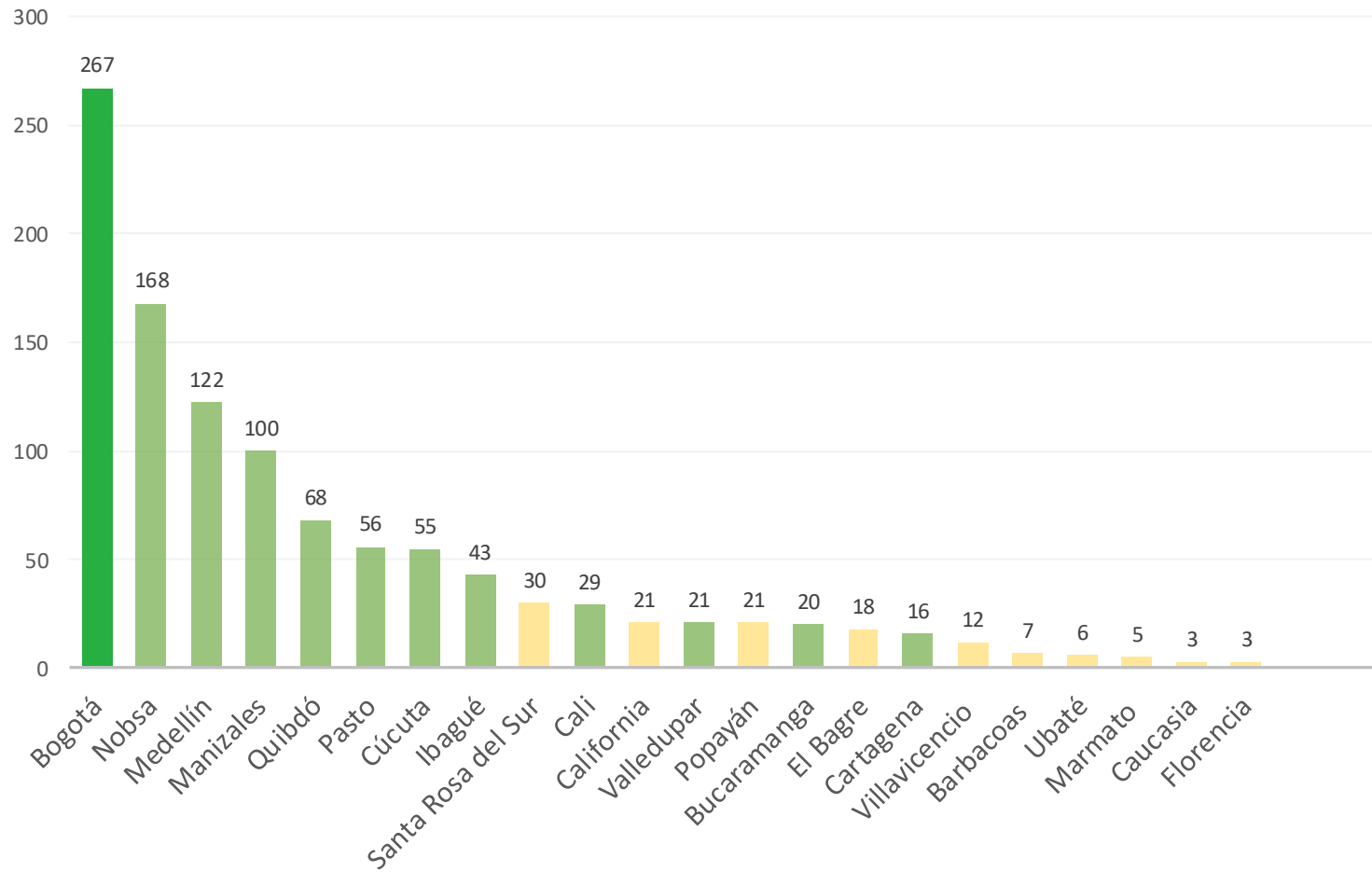


Claridad

Interacciones Canal Presencial



Agencia
Nacional de Minería



1091
Usuarios Registrados

94,2%
Solución en primer contacto

Cifras Telefónico



1.232

Interacciones
atendidas



91,6%

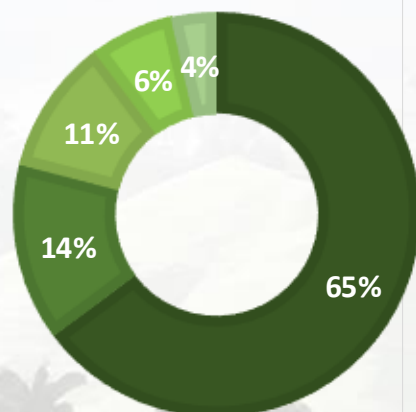
Solución Primer
Contacto

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



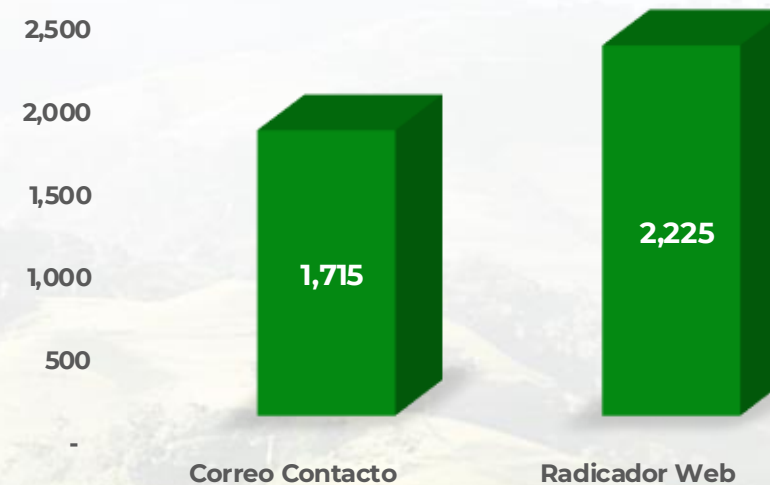
Correos de
entrada

2.470

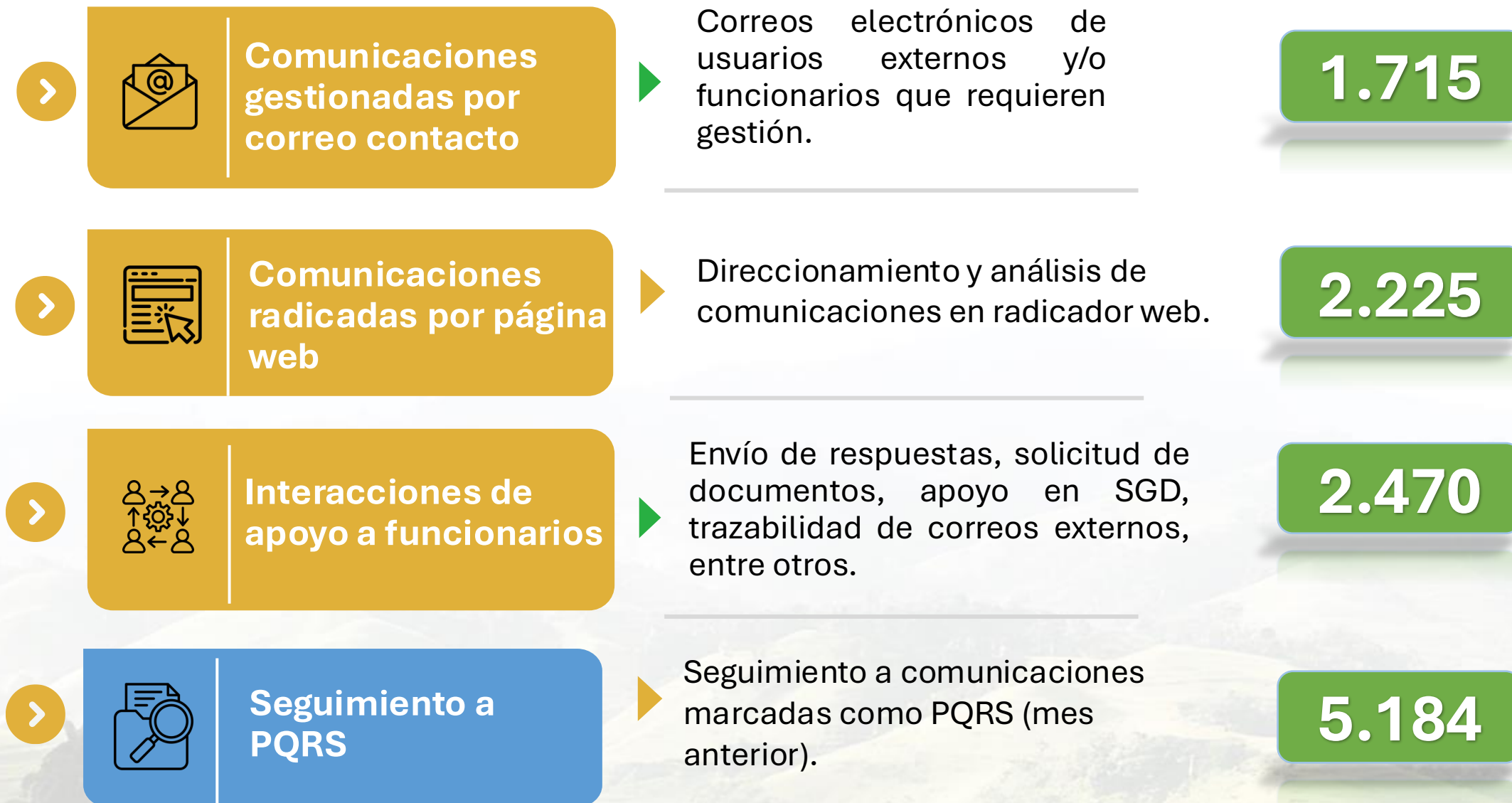


Correos de
salida

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





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

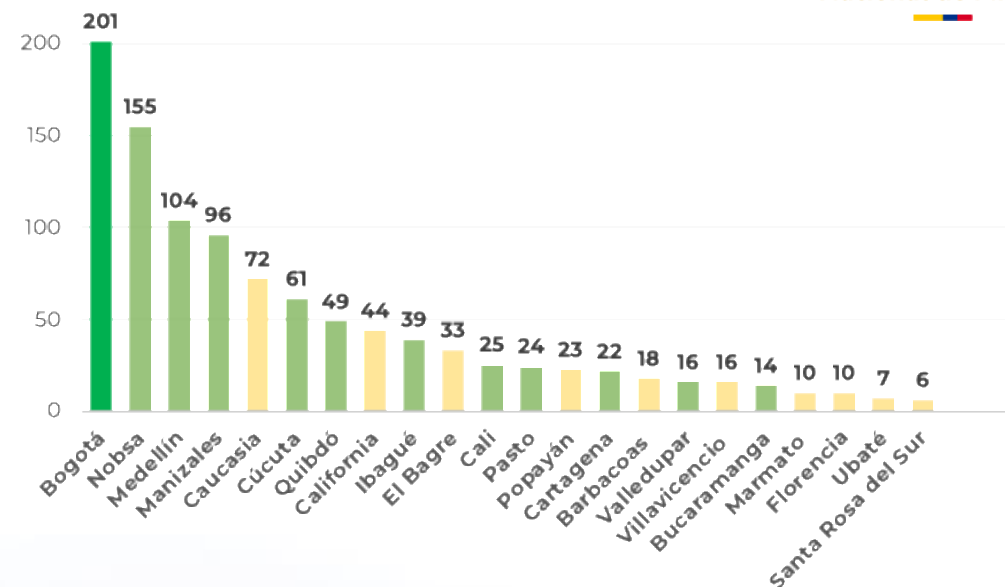
Interacciones
atendidas



93,5%

Solución Primer
Contacto

Interacciones por PAR y PAL



Tipos de interacciones



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



Satisfacción
de usuario



Percepción
de usuario



Confianza

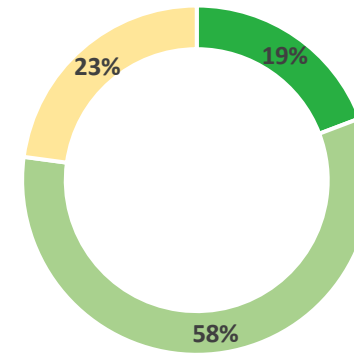
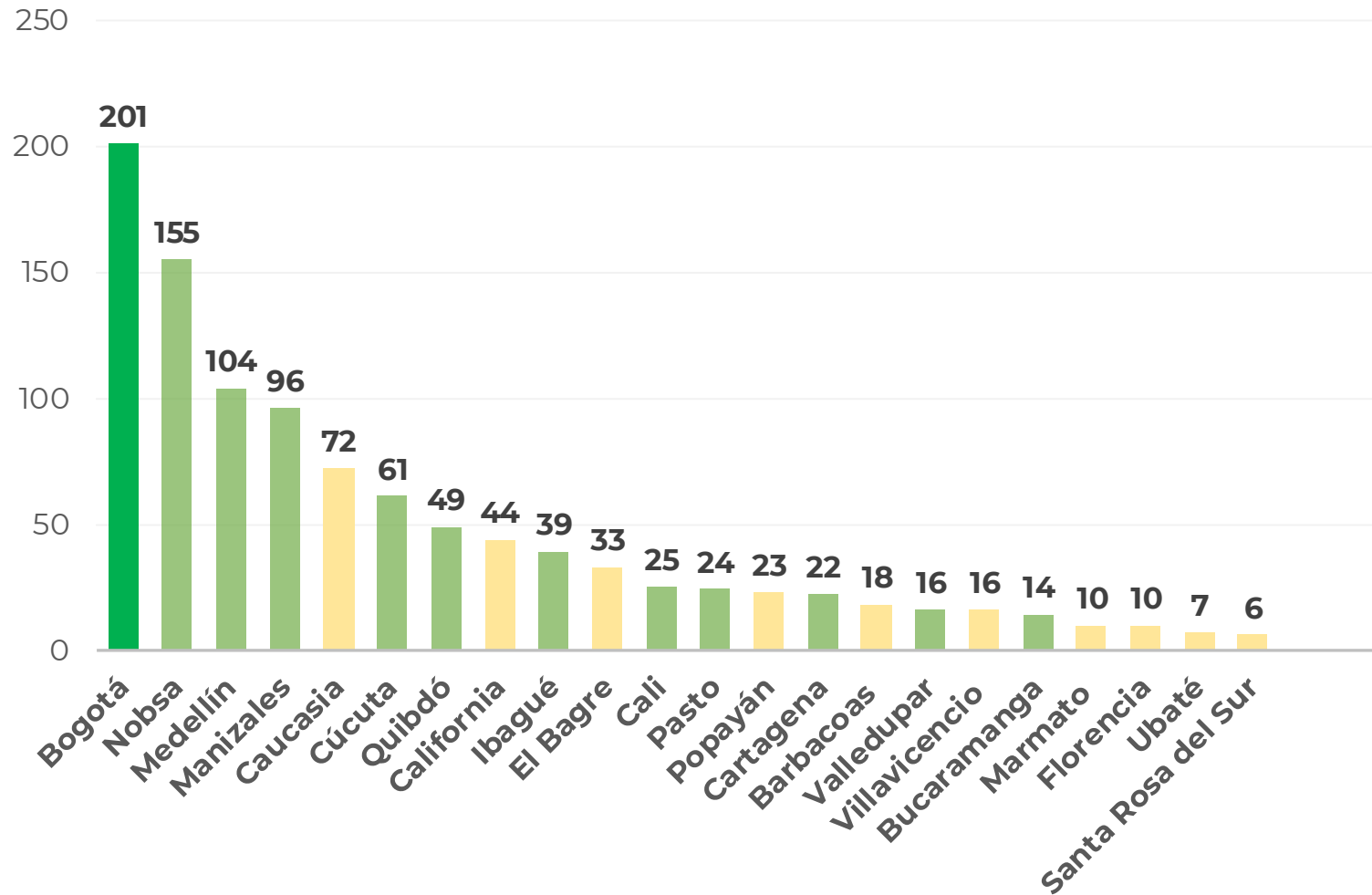


Claridad

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%

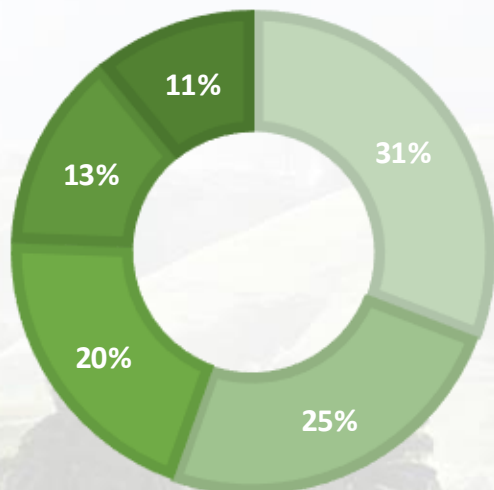
Solución Primer
Contacto

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



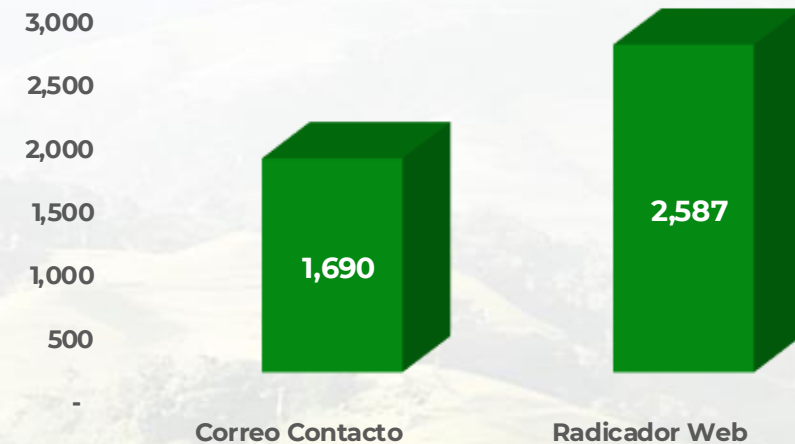
Correos de
entrada

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, envío de respuesta, solicitud de documentos, trazabilidad de comunicaciones, entre otros.



Agencia Nacional de Minería



Gracias



Agencia
Nacional de Minería

