



Agencia
Nacional de Minería



Grupo de Atención, Participación Ciudadana y Comunicaciones

Informe de Servicios y Atención al Usuario

Julio 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 Julio



819

Canal Telefónico



908

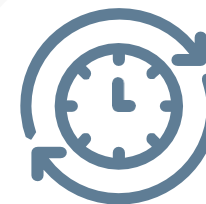
Canal Presencial



6.330

Canal Virtual

Total **8.057**
interacciones





4.731 Canal Telefónico

Enero: 0
Febrero: 434
Marzo: 714
Abril: 600
Mayo 1.232
Junio 932
Julio 819
Agosto 0
Septiembre 0
Octubre 0
Noviembre 0
Diciembre 0



5.694 Canal Presencial

Enero: 0
Febrero: 646
Marzo: 1.128
Abril: 1.045
Mayo: 1.091
Junio 876
Julio 908
Agosto 0
Septiembre 0
Octubre 0
Noviembre 0
Diciembre 0



38.036 Canal Virtual

Enero: 0
Febrero: 5,709
Marzo: 7.085
Abril: 6.512
Mayo: 6.410
Junio 5,990
Julio 6330
Agosto 0
Septiembre 0
Octubre 0
Noviembre 0
Diciembre 0

Total 48.461
interacciones

Cifras Presencial



908

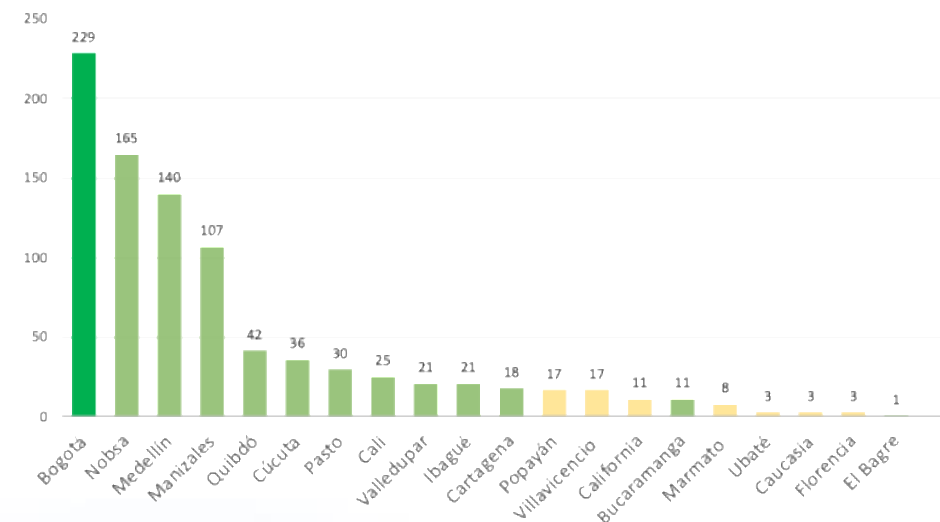
Interacciones
atendidas



97%

Solución Primer
Contacto

Interacciones por PAR y PAL



Tipos de interacciones



99,8%



Satisfacción
de usuario

97,5%



Percepción
de usuario

99,2%



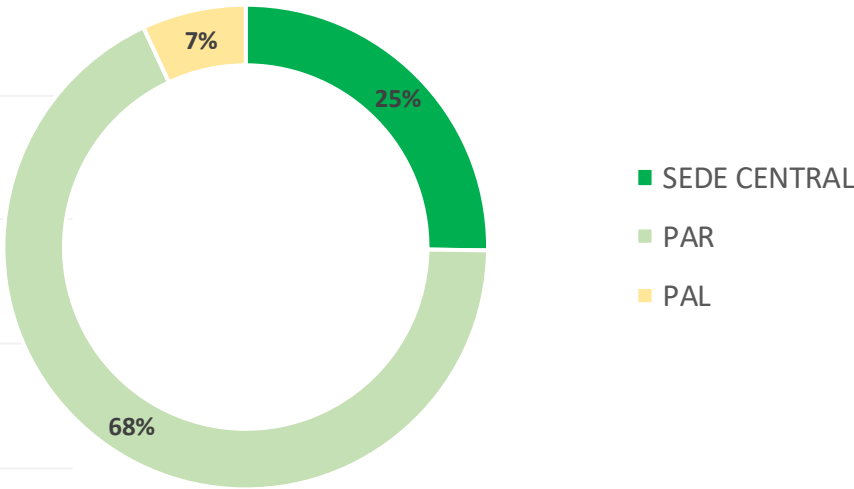
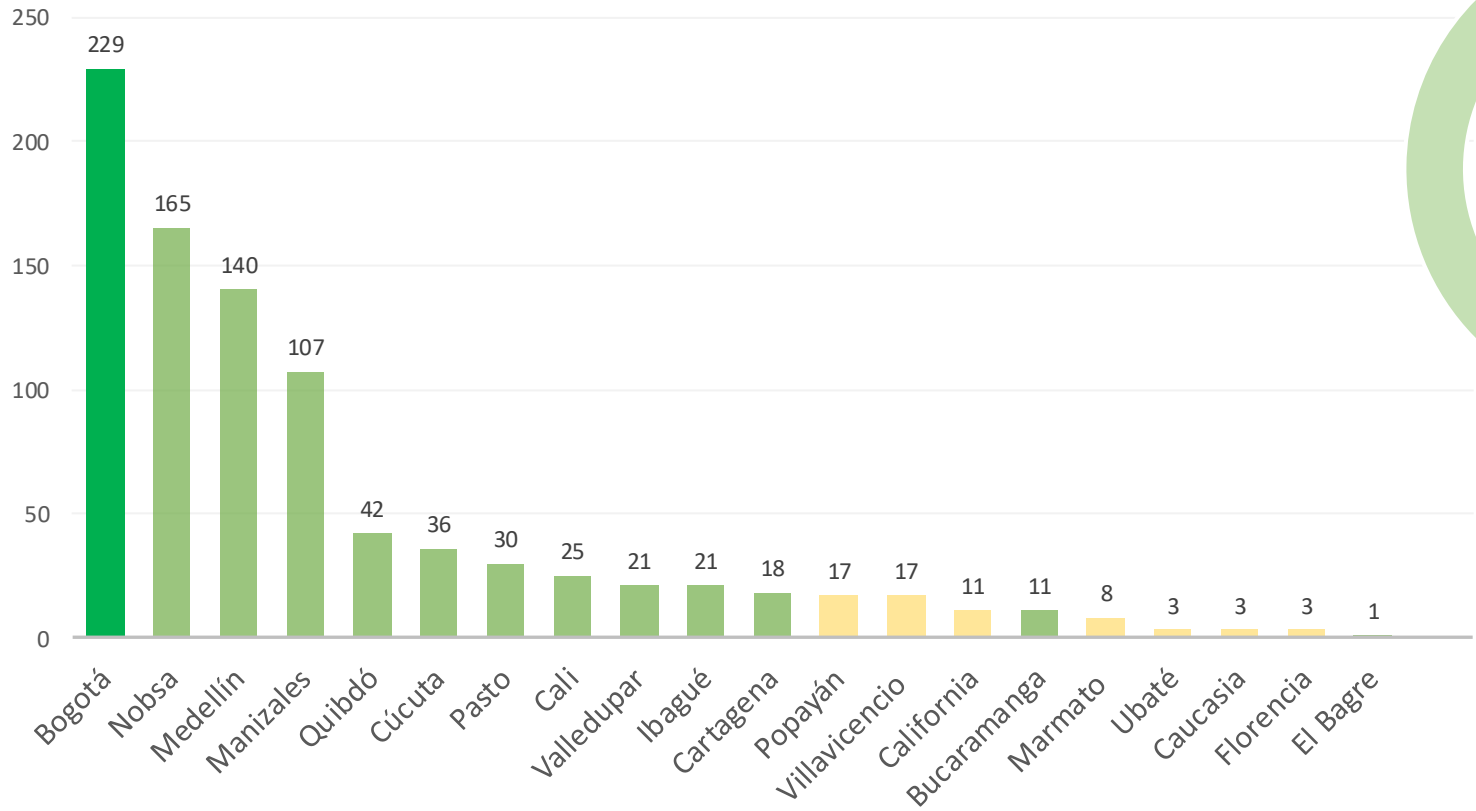
Confianza

99,8%



Claridad

Interacciones Canal Presencial





908

Usuarios Registrados



97,7%

Solución en primer contacto

Cifras Telefónico



819

Interacciones
atendidas



92,2%

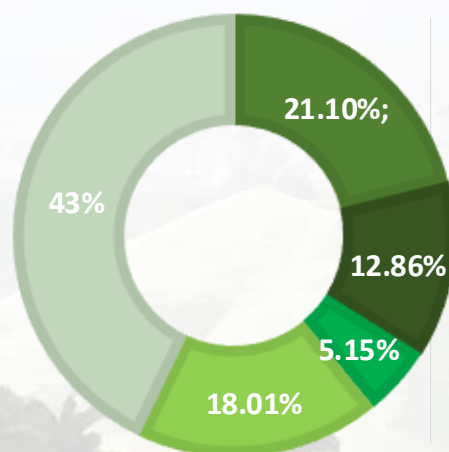
Solución Primer
Contacto

98%



Llamadas
Contestadas
vs entrantes

Tipos de interacciones



- Anna Minería
- Consulta estado de radicados
- Liquidación de Regalías
- Radicación web
- RUCOM

95%



Satisfacción
de usuario

94%



Percepción
de usuario

95%



Confianza

96%



Claridad

Cifras Virtual



6.330

Interacciones
atendidas

3.864



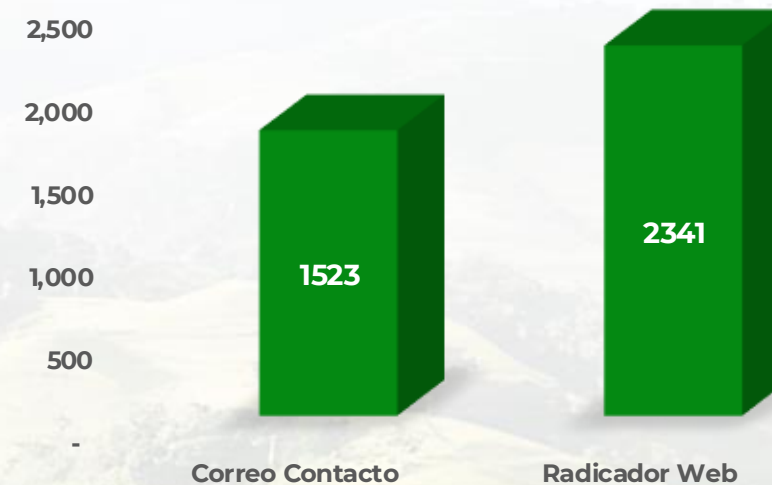
Correos de
entrada

2.486



Correos de
salida

Interacciones de entrada - Julio



Gestión Canal Virtual

>	 Comunicaciones gestionadas por correo contacto	▶ Correos electrónicos de usuarios externos y/o funcionarios que requieren gestión.	1.523
>	 Comunicaciones radicadas por página web	▶ Direccionamiento y análisis de comunicaciones en radicador web.	2.341
>	 Interacciones de apoyo a funcionarios	▶ Envío de respuestas, solicitud de documentos, apoyo en SGD, trazabilidad de correos externos, entre otros.	2.466
>	 Seguimiento a PQRS	▶ Seguimiento a comunicaciones marcadas como PQRS (mes anterior).	4.338

Satisfacción Consolidada

97,53%



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

98,3%



Satisfacción de usuario

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

96,3%



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 **98,3%** 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 603 personas de 908 es decir el 66%



El canal telefónico tiene un 95,4% de satisfacción de usuario. Califican 306 personas de 819 es decir el 37%



El **96,3%** 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 97,5% de percepción de usuario. Califican 603 personas de 908 es decir el 66%
- ✓ El canal telefónico tiene un 94% de percepción de usuario. Califican 306 personas de 819 es decir el 37%



El **97,8%** 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 99,1% de confianza de usuario. Califican 603 personas de 908 es decir el 66%



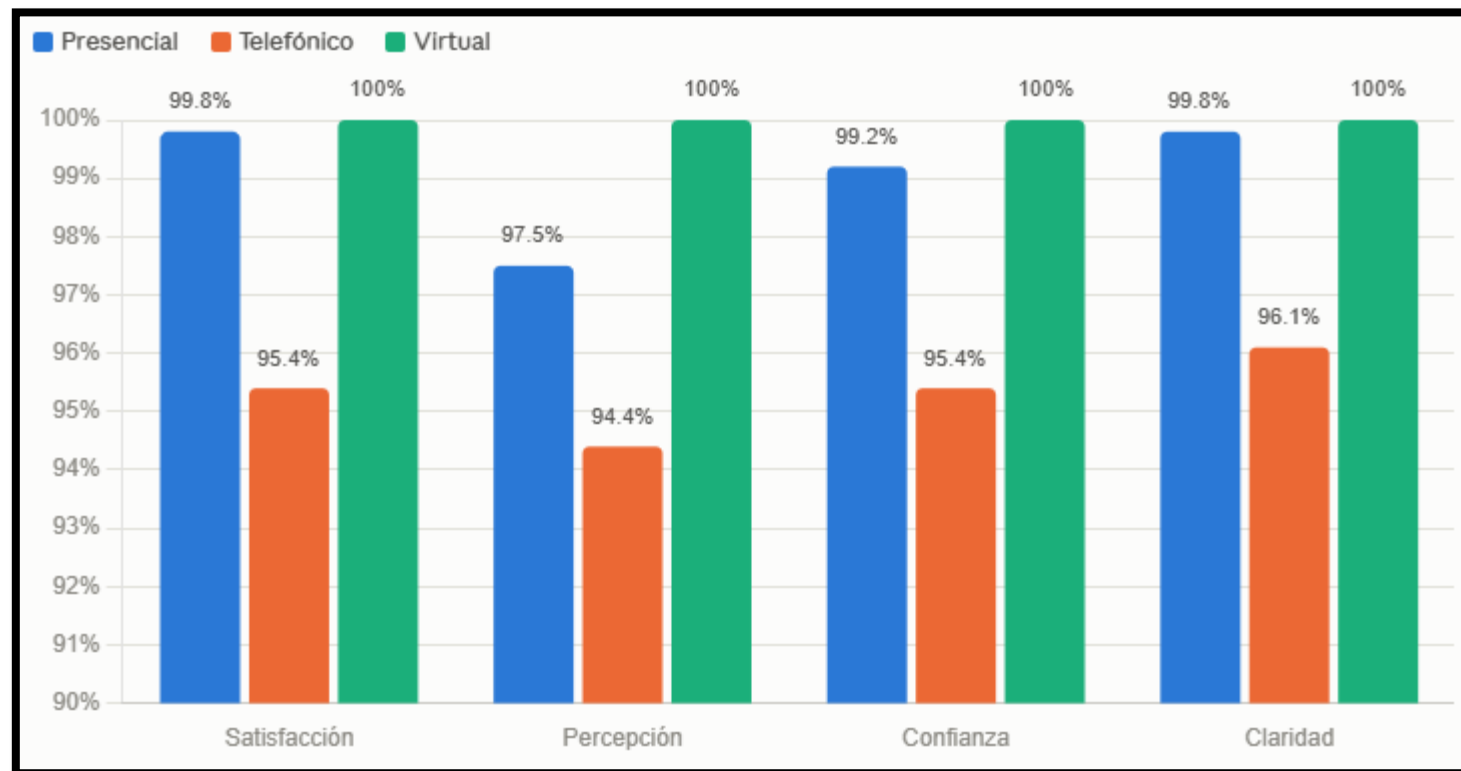
El canal telefónico tiene un 95.3% de confianza de usuario. Califican 298 personas de 819 es decir el 33%

Informe Julio 2026

Satisfacción y Atributos de Calidad del Servicio



Indicadores de calidad del servicio por canal



- Presencial: mejor desempeño, todos los indicadores >97,5%.
- Telefónico: sólido pero el más bajo, entre 94,4% y 96,1%.
- Virtual: 100% en todos los indicadores, pero con solo 0,36% de tasa de respuesta — resultado poco representativo.

Resumen Consolidado: Interacciones

Resultados generales de la encuesta de satisfacción y atributos de calidad del servicio por canal de atención ciudadana



Telefónico

819 interacciones

37,6% tasa de respuesta (306 encuestas)

Consistente calidad del servicio con indicadores estables



Presencial

908 interacciones

66,4% tasa de respuesta (603 encuestas)

La mayor tasa de participación del mes con altos índices

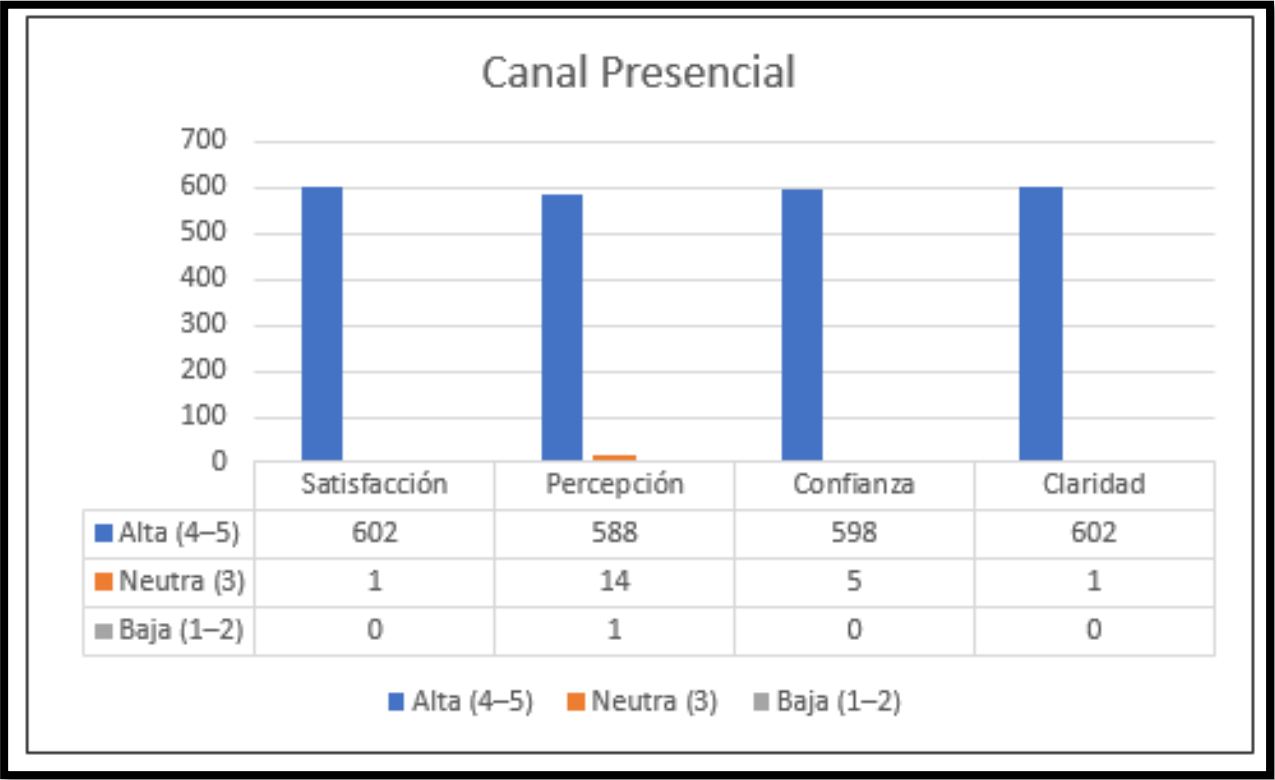


Virtual

0,36% tasa de respuesta (23 encuestas)

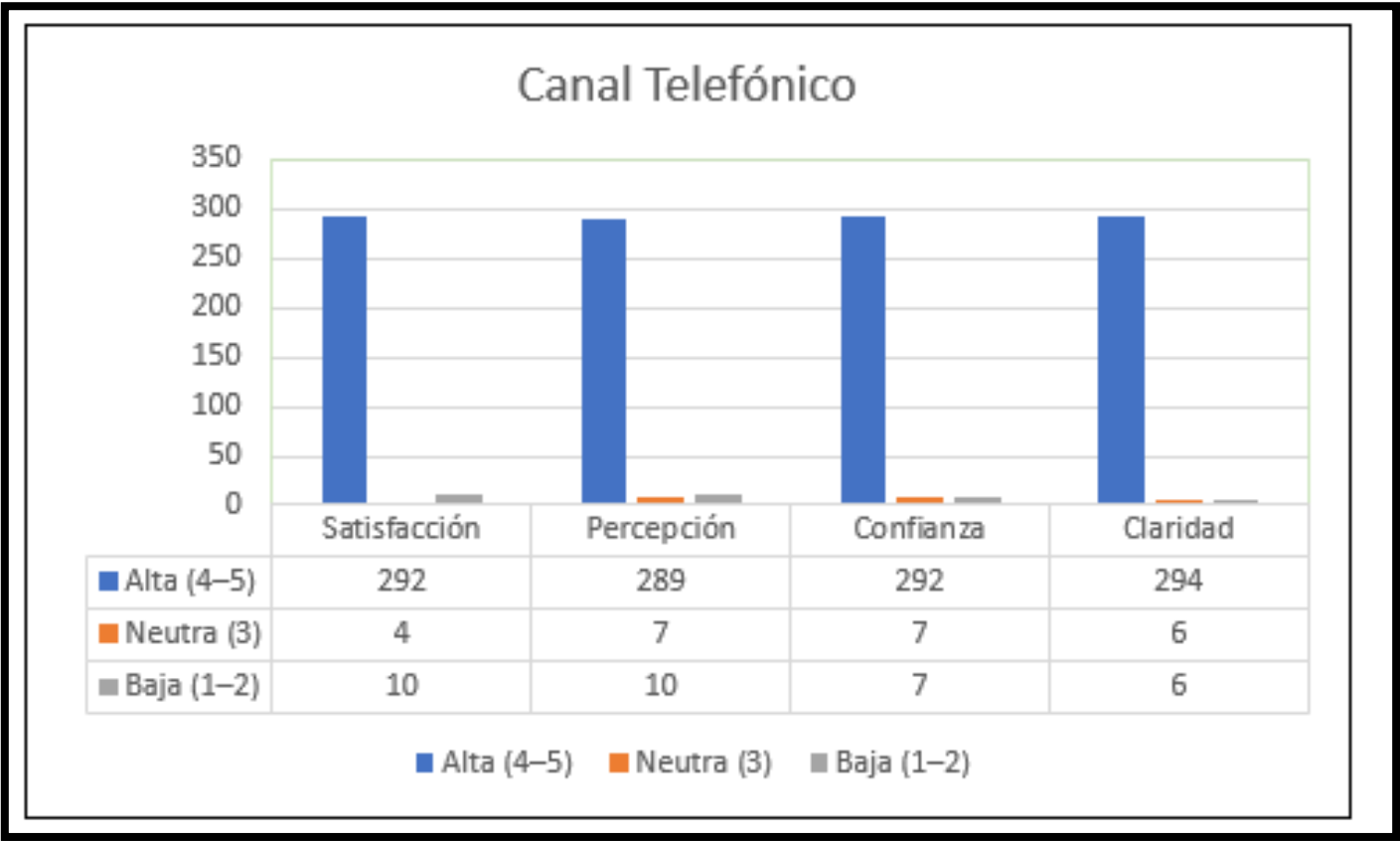
Oportunidad de mejora en la captación de retroalimentación.

Canal Presencial: Calidad del Servicio



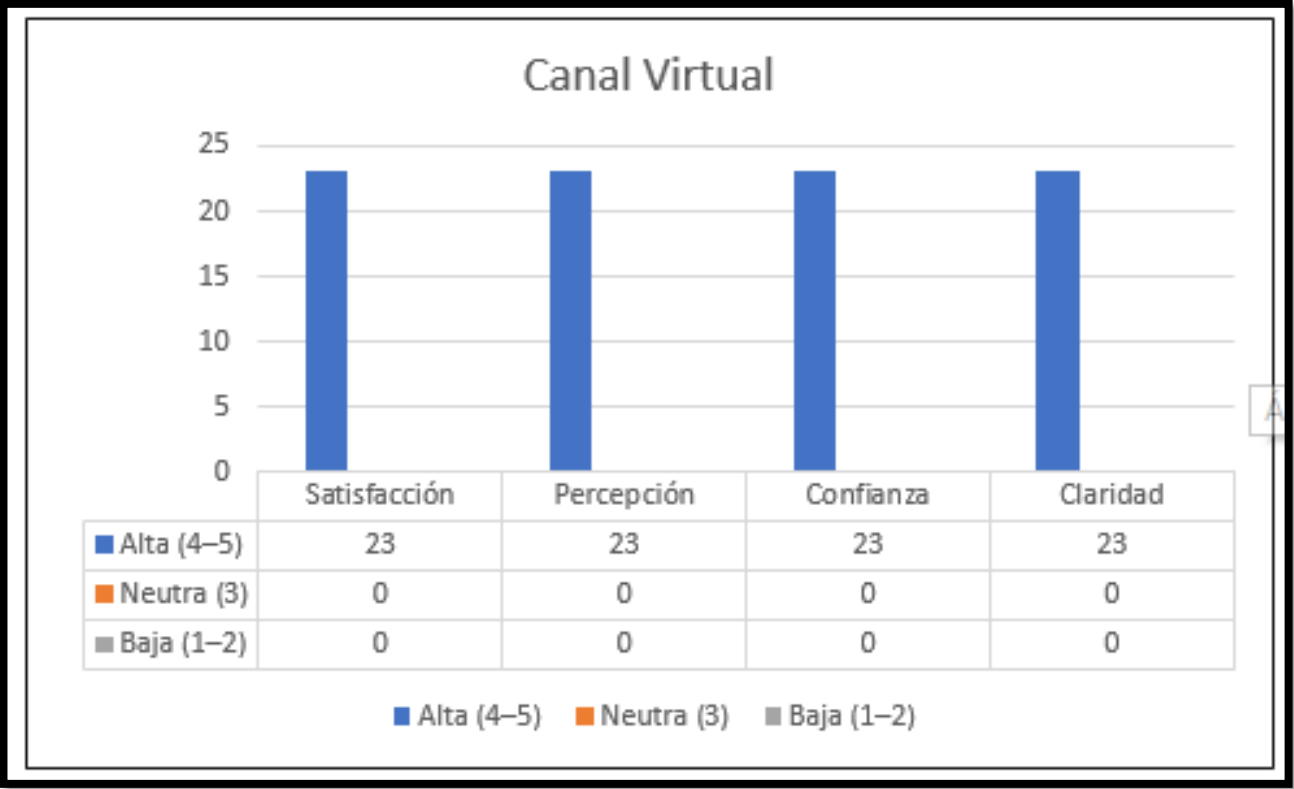
Análisis de Recontacto: El recontacto logro validar que 35 usuarios confirmaron la excelente calidad de la tención recibida en los puntos de atención presencial, los indicadores superan el 99,2% de satisfacción.

Canal Telefónico: Calidad del Servicio



Análisis de Recontacto: Se identificaron 33 bajas calificaciones concentradas en 17 usuarios. El proceso de recontacto validó inconformidades asociadas a demoras, pero los indicadores globales se mantuvieron sólidos, evidenciando un desempeño superior al 94% en todos los rubros.

Canal Virtual: Calidad del Servicio



Análisis de Recontacto: El recontacto válido la conformidad de los usuarios con las respuestas recibidas a través del canal virtual, sin embargo se evidencia una baja representatividad en la participación de contacto ya que no supera el 0,36%

Focos de Mejora Transversales



Demoras en Trámites

Principal causa de inconformidad reportada en el recontacto telefónico y presencial. Afecta directamente los niveles de satisfacción y confianza.



Seguimiento Complejo

Se evidencia dificultad por parte de los usuarios para dar seguimiento oportuno a solicitudes largas y trámites técnicos en el sistema.



Orientación Técnica

Oportunidad de reforzar el conocimiento técnico y la claridad comunicativa en algunos asesores para evitar reprocesos.

Planes de Acción por Canal

Canal	Oportunidad de Mejora	Acción Propuesta
Telefónico	Mejorar la orientación sobre procesos y claridad en la atención.	Jornadas de capacitación y cápsulas informativas para fortalecer comunicación y manejo de consultas.
Presencial	Mantener los altos estándares y consolidar buenas prácticas.	Mecanismos de seguimiento y retroalimentación continua a asesores presenciales.
Virtual	Baja participación ciudadana en encuestas (0,36%).	Fortalecer estrategia de contacto asignando personal adicional para elevar la captación de respuestas.

Entregas de valor

Julio
GAPCC

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

Entregas de valor canal presencial

Julio



- ✓ Se atendió a auditoria interna frente al proceso de atención y participación ciudadana, en la que se hicieron observaciones de mejora, estas se realizaron en Sede central, Nobsa, Medellín, Quibdó, Valledupar, Manizales. Como resultado de la misma se implementaron acciones correctivas frente a la encuesta de satisfacción y sobre posibilidad de hacer solicitudes de forma anónima, así como mejoras en la accesibilidad de información actualizada en la pagina de la ANM.
- ✓ Se empezó a realizar la encuesta de caracterización de usuarios 2026, en la que se detallan rasgos y características de nuestros usuarios. Su resultado nos permitirá mejorar nuestra comunicación e interacción de cara a la ciudadanía, viendo como podemos ser mas incluyentes, asertivos y resolutivos, mejorando así la experiencia del usuario
- ✓ Socialización de Matriz de Sanciones en los tres canales de atención, la cual servirá para dar seguimiento y generar planes de mejora en distintos aspectos, servirá como insumo para generar planes de acción según sea el caso y mejorar la calidad de la atencion.

Entregas de valor canal presencial

Julio



- ✓ Capacitación por parte del Grupo de Catastro minero con el fin de fortalecer conocimiento en temas de los que este grupo es responsable, generando una sinergia entre equipos.
- ✓ Participación en la capacitación “Enfoque al servicio –Escritura efectiva para PQRS” para el equipo de GAPCC, cuyo propósito es fortalecer la atención al ciudadano y asesoría al mismo, así como la correcta forma de comunicar y generar una petición, queja, reclamo o sugerencia.
- ✓ Capacitación en “Matriz roles y responsabilidades – sistema de gestión ambiental” para el equipo de GAPCC, con el propósito de evaluar como podemos ayudar al medioambiente sin generar impactos negativos, y de ser así, poder mitigar estos riesgos.
- ✓ Capacitación para PARES frente a “Procedimiento de Buzón de sugerencias” apertura y gestión de las sugerencias realizadas en físico en el punto de atención.
- ✓ Capacitación por parte del grupo de fomento sobre “Delimitación de zonas mineras de comunidades étnicas (indígenas y NARP)” permitiendo afianzar conocimiento en este tema.

Entregas de valor **canal virtual**



- ✓ 49 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 1.523 comunicaciones externas que ingresaron por el correo contacto@anm.gov.co.
- ✓ Realizamos desde el GAPCC el seguimiento de 4.338 comunicaciones PQRS radicadas por los diferentes canales referentes al mes de anterior (junio).
- ✓ Se definieron para la respectiva gestión a las diferentes dependencias de la Entidad un total de 2.341 comunicaciones que ingresaron por el radicador web al GAPCC.
- ✓ 2.466 interacciones de apoyo a la Entidad, tales como, envió de respuesta, solicitud de documentos, trazabilidad de comunicaciones, entre otros.
- ✓ Capacitación por parte del GAPCC sobre los Riesgos de corrupción y su impacto en la atención como servidores públicos.



Agencia Nacional de Minería



Gracias



Agencia
Nacional de Minería

