



Agencia
Nacional de Minería



Grupo de Atención, Participación Ciudadana y Comunicaciones

Informe de Servicios y Atención al Usuario
Agosto 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 Agosto



898

Canal Telefónico



810

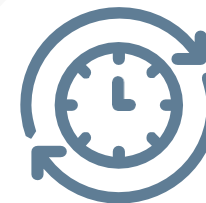
Canal Presencial



6.028

Canal Virtual

Total 7.736
interacciones





5.629 Canal Telefónico

Enero: 0
Febrero: 434
Marzo: 714
Abril: 600
Mayo 1.232
Junio 932
Julio 819
Agosto 898
Septiembre 0
Octubre 0
Noviembre 0
Diciembre 0



6.504 Canal Presencial

Enero: 0
Febrero: 646
Marzo: 1.128
Abril: 1.045
Mayo: 1.091
Junio 876
Julio 908
Agosto 810
Septiembre 0
Octubre 0
Noviembre 0
Diciembre 0



44.064 Canal Virtual

Enero: 0
Febrero: 5,709
Marzo: 7.085
Abril: 6.512
Mayo: 6.410
Junio 5,990
Julio 6330
Agosto 6,028
Septiembre 0
Octubre 0
Noviembre 0
Diciembre 0

Total 56.197
interacciones

Cifras Presencial



810

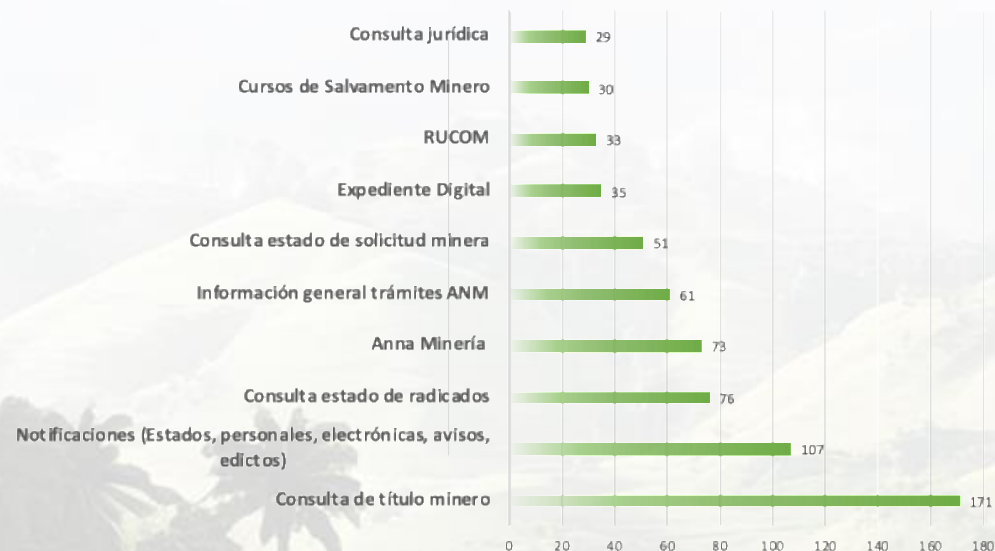
Interacciones
atendidas



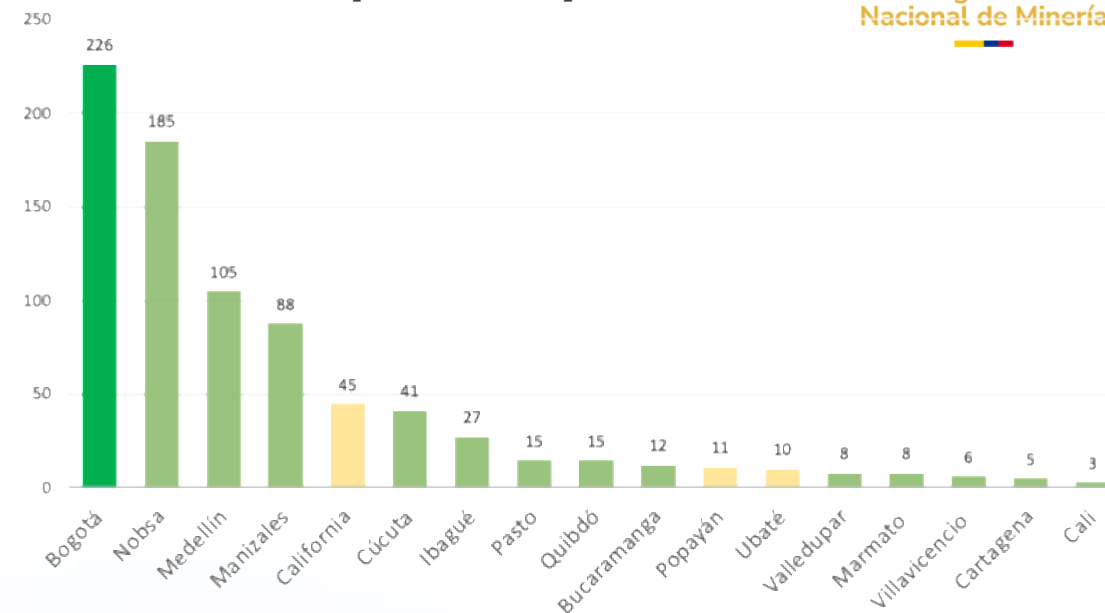
99%

Solución Primer
Contacto

Tipos de interacciones



Interacciones por PAR y PAL



99,6%



Satisfacción
de usuario

98,2%



Percepción
de usuario

99,6%



Confianza

99,6%

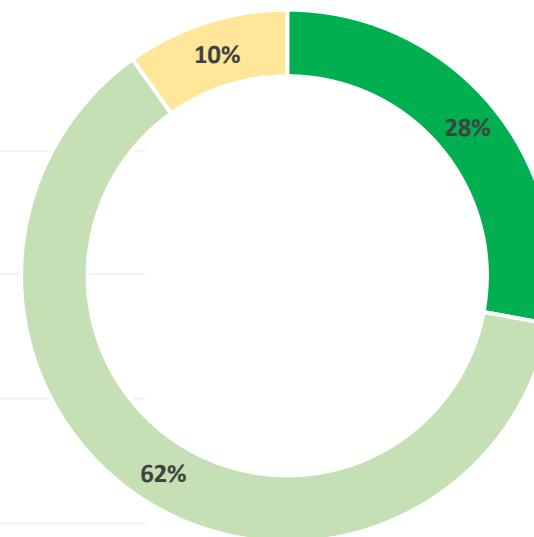
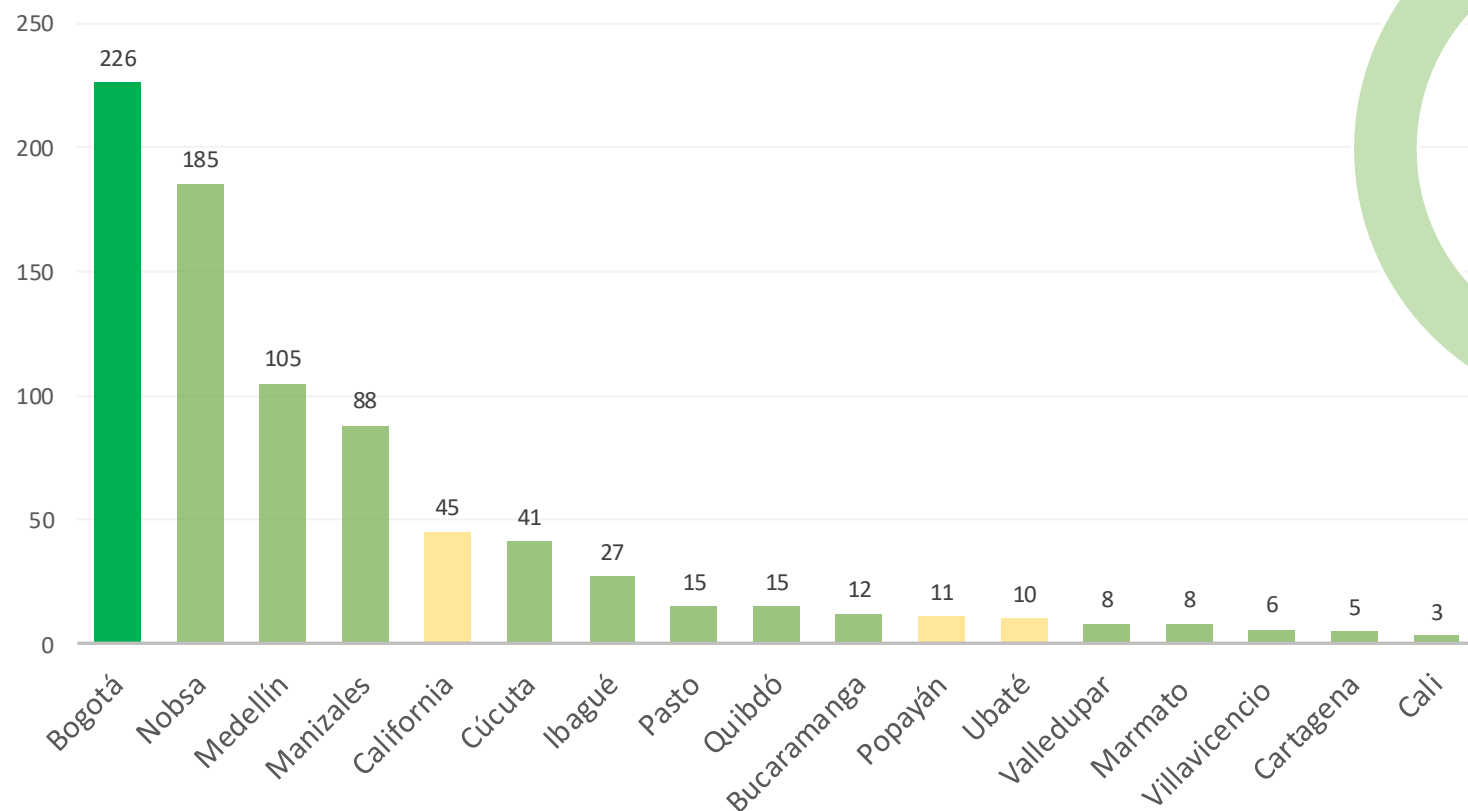


Claridad

Interacciones Canal Presencial



Agencia
Nacional de Minería



SEDE CENTRAL

PAR

PAL



810
Usuarios
Registrados



99,1%
Solución en
primer contacto

Cifras Telefónico



898

Interacciones
atendidas



90,3%

Solución Primer
Contacto

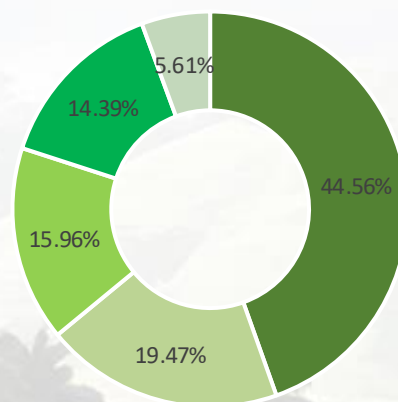
94%



Llamadas
Contestadas
vs entrantes

Tipos de interacciones

TOP DE INFORMACIÓN



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

94%



Satisfacción
de usuario

93%



Percepción
de usuario

94%



Confianza

91%



Claridad

Cifras Virtual



6.028

Interacciones
atendidas

3.638



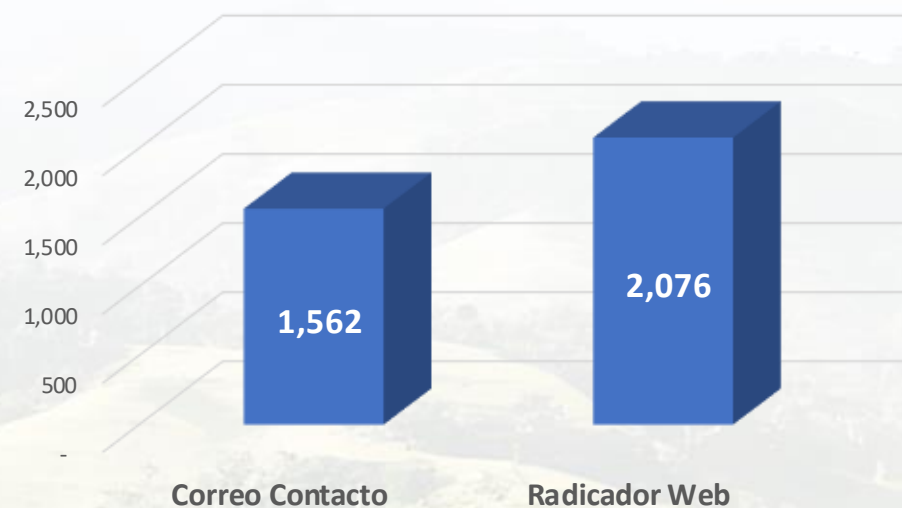
Correos de
entrada

2.390



Correos de
salida

Interacciones de entrada - agosto



Gestión Canal Virtual

>	 Comunicaciones gestionadas por correo contacto	▶ Correos electrónicos de usuarios externos y/o funcionarios que requieren gestión.	1.562
>	 Comunicaciones radicadas por página web	▶ Direccionamiento y análisis de comunicaciones en radicador web.	2.076
>	 Interacciones de apoyo a funcionarios	▶ Envío de respuestas, solicitud de documentos, apoyo en SGD, trazabilidad de correos externos, entre otros.	2.390
>	 Seguimiento a PQRS	▶ Seguimiento a comunicaciones marcadas como PQRS (mes anterior).	4.922

Satisfacción Consolidada

97,18%



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

97,5%



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.

97,6%



Confianza

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



El **97,5%** 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 98% de satisfacción de usuario. Califican 543 personas de 810 es decir el 67%



El canal telefónico tiene un 93% de satisfacción de usuario. Califican 310 personas de 898 es decir el 34%

Análisis de la **Percepción**



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 98% de percepción de usuario. Califican 603 personas de 908 es decir el 66%
- ✓ El canal telefónico tiene un 93% de percepción de usuario. Califican 308 personas de 898 es decir el 34%



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% de confianza de usuario. Califican 603 personas de 908 es decir el 66%



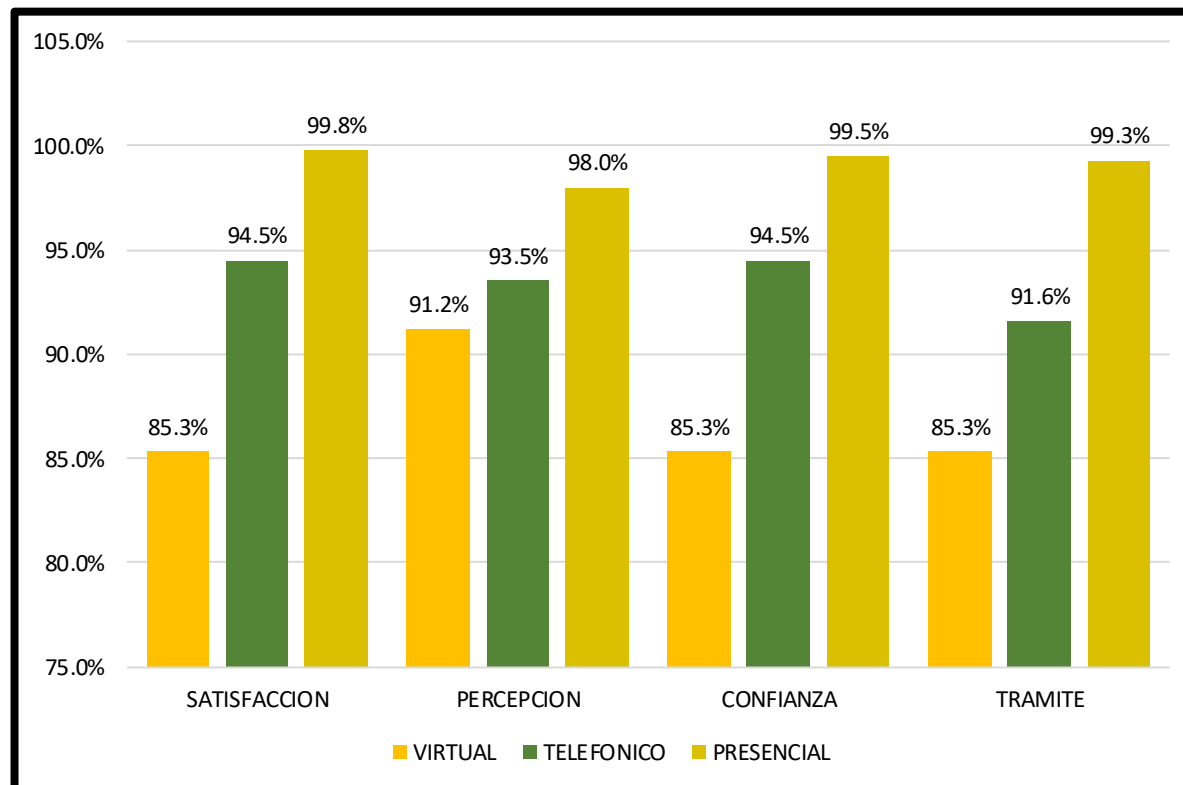
El canal telefónico tiene un 94% de confianza de usuario. Califican 308 personas de 898 es decir el 34%

Informe Agosto 2026

Satisfacción y Atributos de Calidad del Servicio



Indicadores de calidad del servicio por canal



- Presencial: mejor desempeño, todos los indicadores >98%.
 - Telefónico: sólido en todos los indicadores >91%.
- Virtual: menor desempeño, indicadores entre 85% y 91%, con oportunidad de mejora en satisfacción, confianza y trámite.

Resumen Consolidado: Interacciones

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



Telefónico

817 interacciones

37,94% tasa de respuesta (310 encuestas)

Consistente calidad del servicio con indicadores estables



Presencial

810 interacciones

68,27% tasa de respuesta (553 encuestas)

La mayor tasa de participación del mes con altos índices

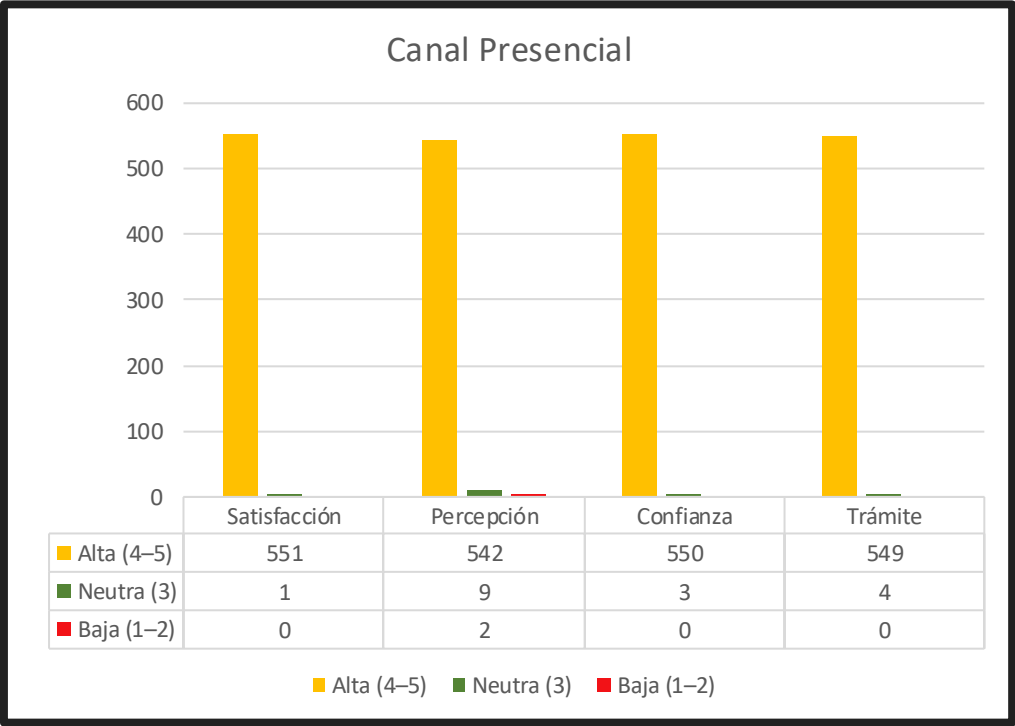


Virtual

0,55% tasa de respuesta (34 encuestas)

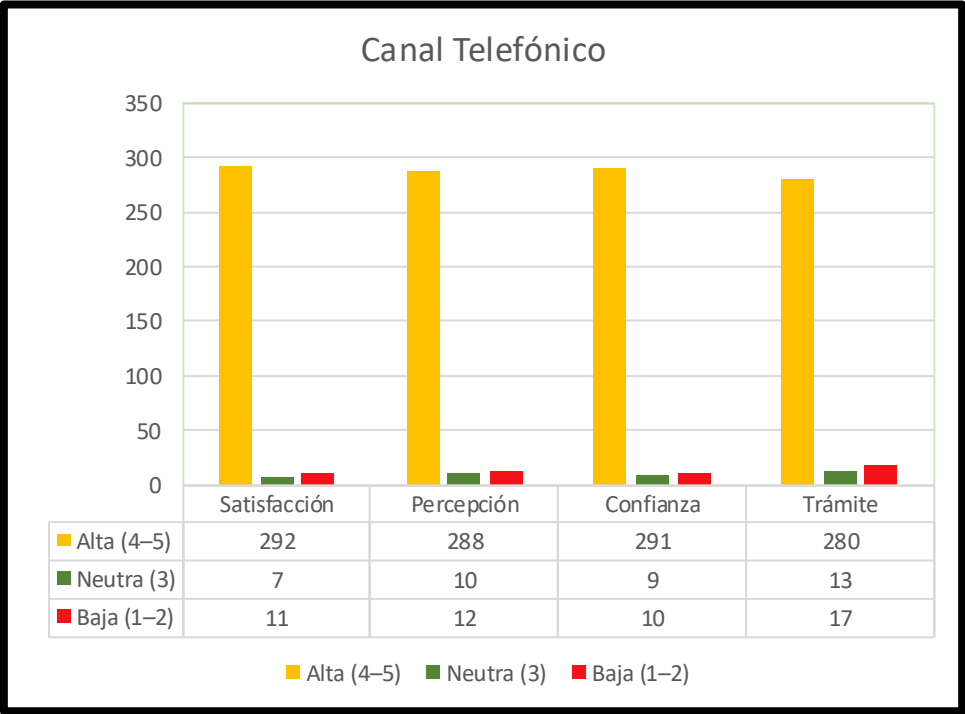
Oportunidad de mejora en la captación de retroalimentación.

Canal Presencial: Calidad del Servicio



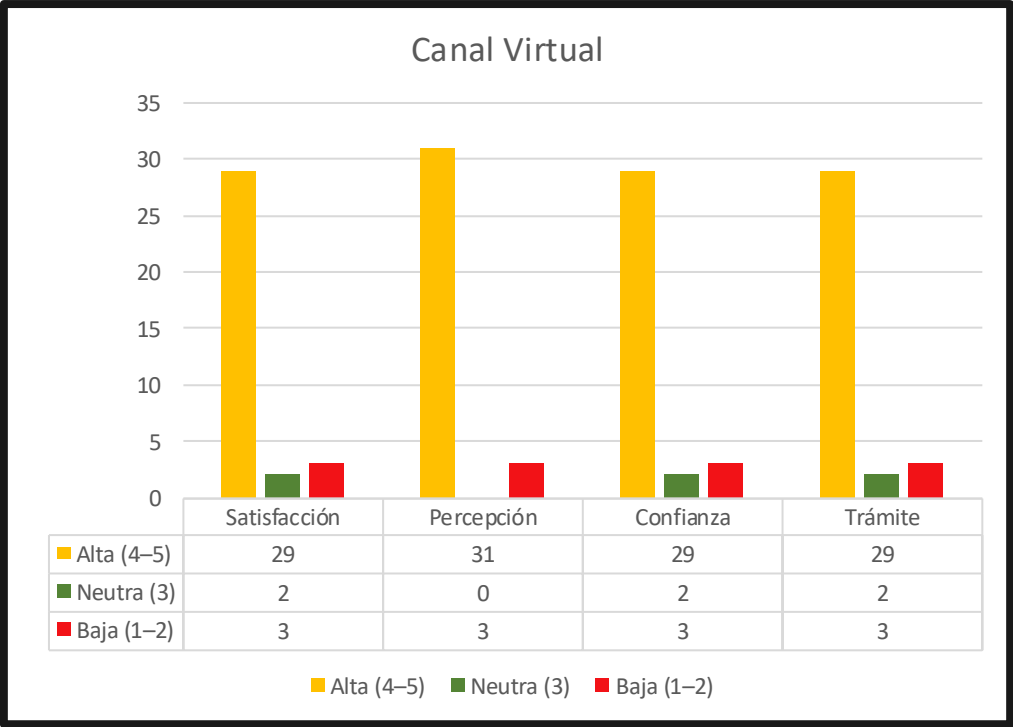
Análisis de Recontacto: El recontacto logró validar que 39 usuarios confirmaron la excelente calidad de la atención recibida en los puntos de atención presencial, los indicadores superan el 98% de satisfacción.

Canal Telefónico: Calidad del Servicio



Análisis de Recontacto: Se identificaron 42 bajas calificaciones concentradas en 24 usuarios. El proceso de recontacto validó inconformidades asociadas a demoras, pero los indicadores globales se mantuvieron sólidos por encima del 91%.

Canal Virtual: Calidad del Servicio



Análisis de Recontacto: El recontacto validó 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 0,55%

Hallazgos nueva medición (Agosto) ¿Qué tan eficiente fue la gestión de su trámite ante la Agencia Nacional de Minería?

Resumen de inconformidades recontactadas

- Se gestionaron 10 casos de inconformidad relacionados principalmente con tiempos de respuesta, orientación sobre trámites, acceso a información y percepción de la gestión institucional.
- **Los trámites con mayor recurrencia estuvieron asociados a derechos de petición, minería de subsistencia, regalías y FBM, RUCOM, liberación de áreas, certificaciones y procesos de legalización minera.**
- En la mayoría de los casos se evidenció que la información suministrada por los asesores fue adecuada y se encontraba alineada con los procedimientos establecidos.
- Varias inconformidades estuvieron relacionadas con factores externos a la atención brindada, especialmente por desacuerdos con decisiones gubernamentales o expectativas frente a los resultados de los trámites.
- Como acciones de mejora se realizaron monitoreos de llamadas, validación de radicados, seguimiento a respuestas emitidas y escalamiento de casos a las áreas responsables para reforzar la orientación y oportunidad en la atención.

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 (0,55%).	Fortalecer estrategia de contacto asignando personal adicional para elevar la captación de respuestas.

Entregas de valor

Agosto
GAPCC

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

Entregas de valor canal presencial

Agosto



Resultados en la medición de calidad del servicio, señalando puntos de mejora para el Pal Villavicencio 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 realizaron pruebas para implementar un nuevo gestor de interacciones, el cual busca facilitar la tipificación en la atención de usuarios, mejorando el tiempo de registro e interacción con la plataforma



Se finalizó la encuesta de caracterización de usuarios 2026 el 21 de Agosto, de los resultados se detallara un informe sobre las encuestas acerca de 400 usuarios, para poder determinar y 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.



Realización de Autodiagnóstico de atención incluyente en los PARES y SEDE central en donde se evalúa que tan incluyente están las instalaciones físicas en los distintas ciudades donde se encuentran os puntos de atención, se generara un reporte con los hallazgos bien detallados.

Entregas de valor canal presencial

Agosto



- ✓ Se realizó revisión punto a punto las afectaciones presentadas por el temblor del 10 de Agosto, presentando intermitencia en la prestación del servicio en ciudades como Cali, Medellín, Manizales, Quibdó. En donde se analizaron los potenciales daños y se da el restablecimiento de atención en la mayoría de los puntos.
- ✓ Se modificó la encuesta de satisfacción del usuario, agregando una pregunta para trámites, este evalúa la gestión y eficiencia del trámite ante la ANM
- ✓ Se realizó evaluación de conocimientos a todos los agentes de atención al ciudadano, con el fin de fortalecer conocimientos en los temas vitales y en revisar donde hay más debilidades que se deben atacar.
- ✓ Participación en la capacitación “Enfoque al servicio –Manejo de ciudadanos difíciles” 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.

Entregas de valor **canal virtual**



- ✓ 84 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 1.562 comunicaciones externas que ingresaron por el correo contacto@anm.gov.co.
- ✓ Realizamos desde el GAPCC el seguimiento de 4.922 comunicaciones PQRS radicadas por los diferentes canales referentes al mes de anterior (julio).
- ✓ Se definieron para la respectiva gestión a las diferentes dependencias de la Entidad un total de 2.076 comunicaciones que ingresaron por el radicador web al GAPCC.
- ✓ 2.390 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

