



Agencia
Nacional de Minería



Grupo de Atención, Participación Ciudadana y Comunicaciones

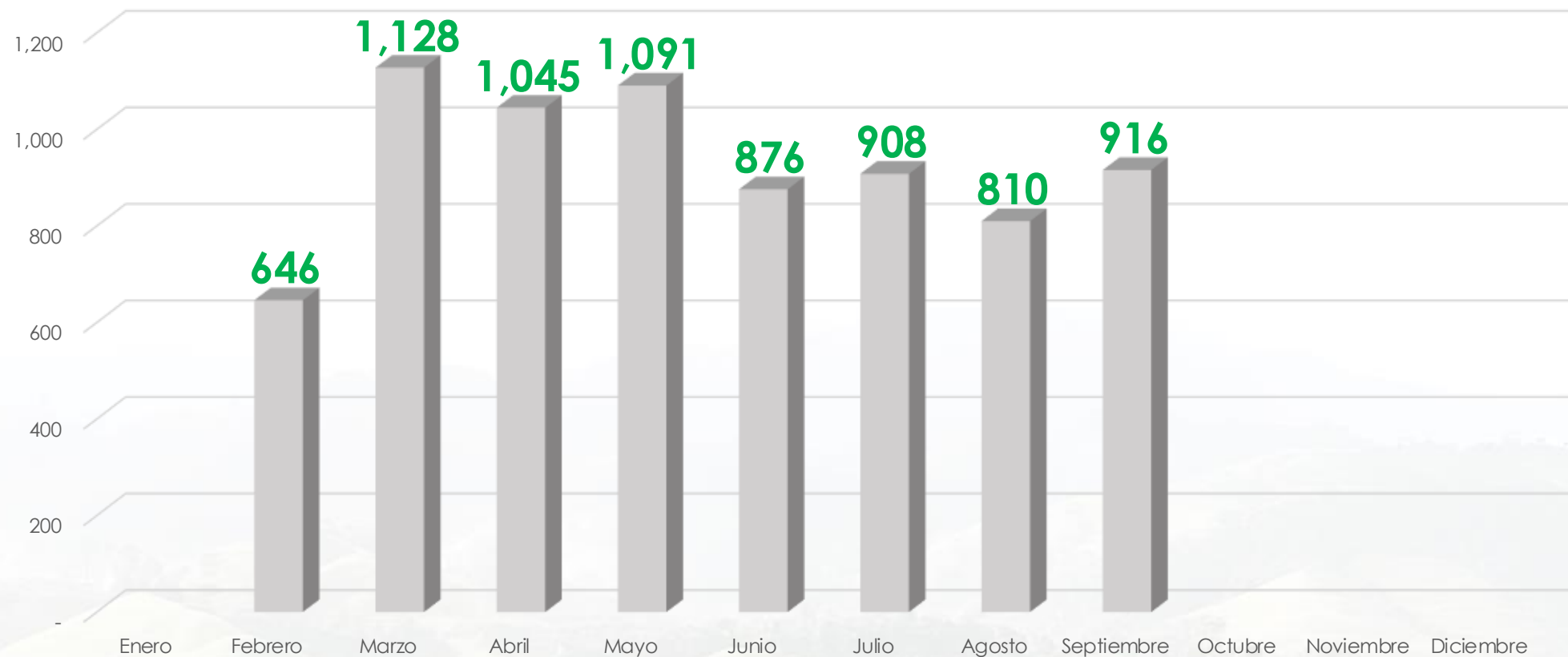
Informe de Servicio y Atención al Usuario / III Trimestre
Julio, Agosto y Septiembre 2026



**Comunidades
/usuarios**

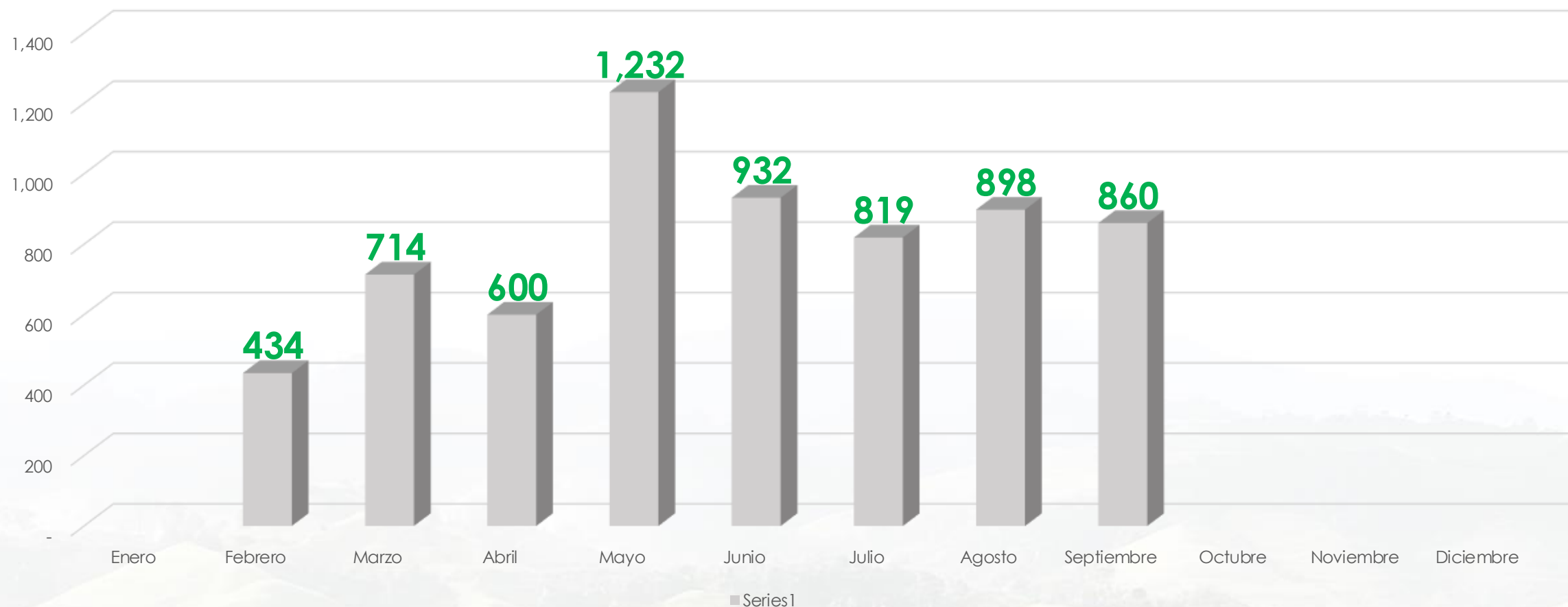
**Canales
de atención**

Presencial
Telefónico
Virtual



Total
interacciones **7.420**

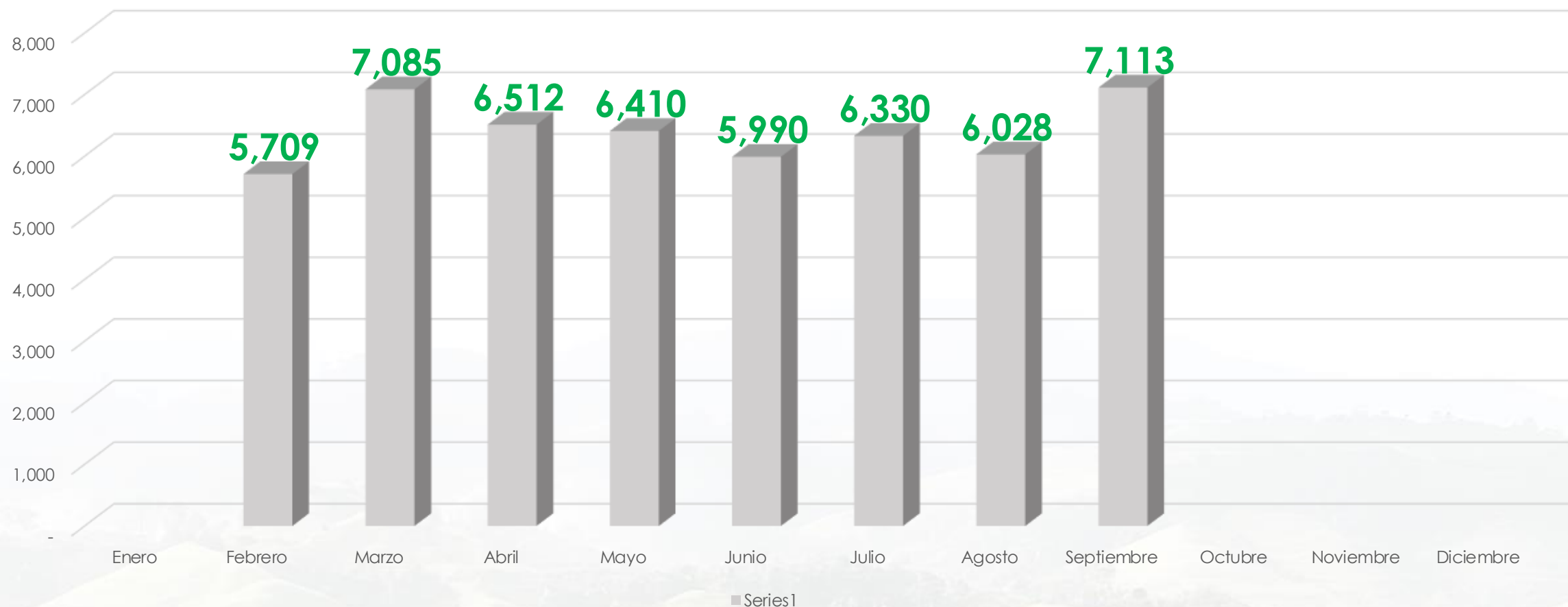
Canal Telefónico



Total
interacciones **6.489**

Canal Virtual

Radicador WEB y correos: contáctenos y notificaciones judiciales



Total
interacciones **51.177**



6.489 Canal Telefónico

Enero: 0
Febrero: 434
Marzo: 714
Abril: 600
Mayo 1.232
Junio 932
Julio 819
Agosto 898
Septiembre 860
Octubre 0
Noviembre 0
Diciembre 0



7.420 Canal Presencial

Enero: 0
Febrero: 646
Marzo: 1.128
Abril: 1.045
Mayo: 1.091
Junio 876
Julio 908
Agosto 810
Septiembre 916
Octubre 0
Noviembre 0
Diciembre 0



51.177 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 7.113
Octubre 0
Noviembre 0
Diciembre 0

Total 65.086
interacciones

Satisfacción Consolidada

97,10%



Satisfacción de usuario ANM

Sumatoria de personas que califican entre 4 y 5 sobre personas totales que califican encuestas (Percepción, satisfacción y confianza)

Satisfacción

97,7%

Satisfacción de usuario



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

Percepción

95,9%

Percepción de usuario



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

Confianza

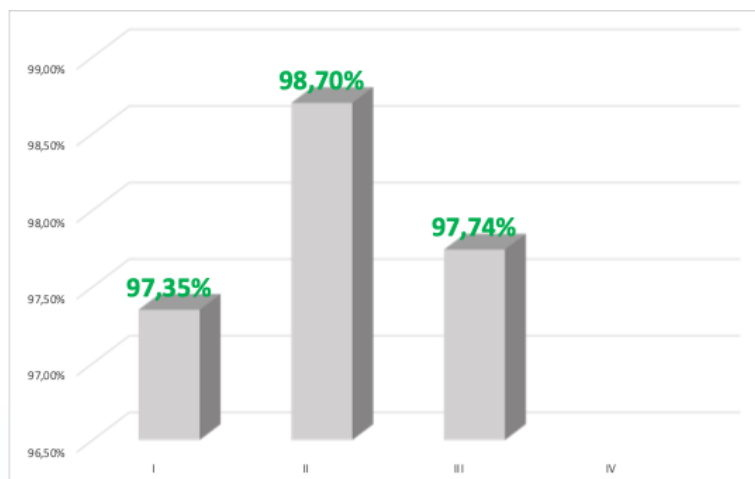
97,6%

Percepción de usuario

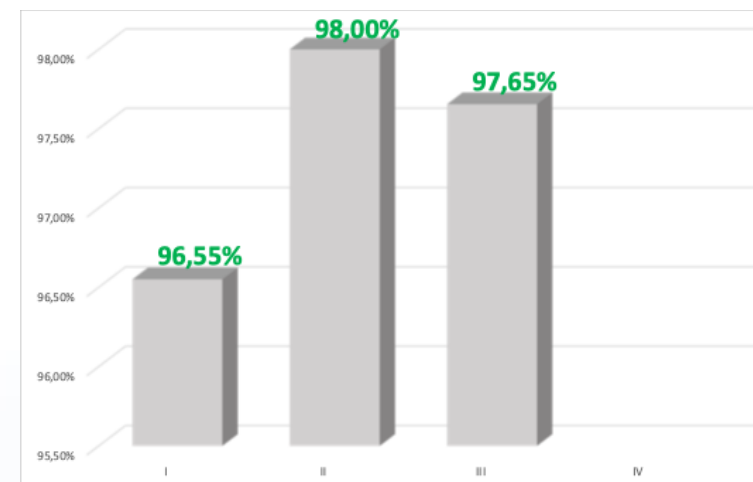


Busca identificar entre los diferentes grupos de interés el grado de confianza de los usuarios en la Entidad.

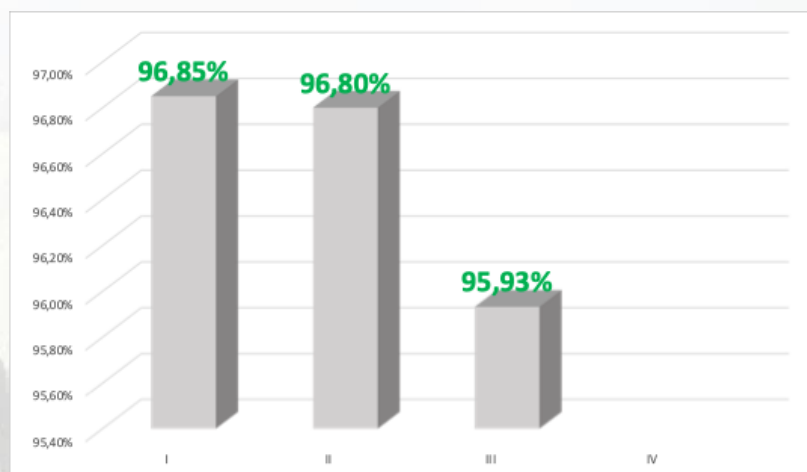
Satisfacción



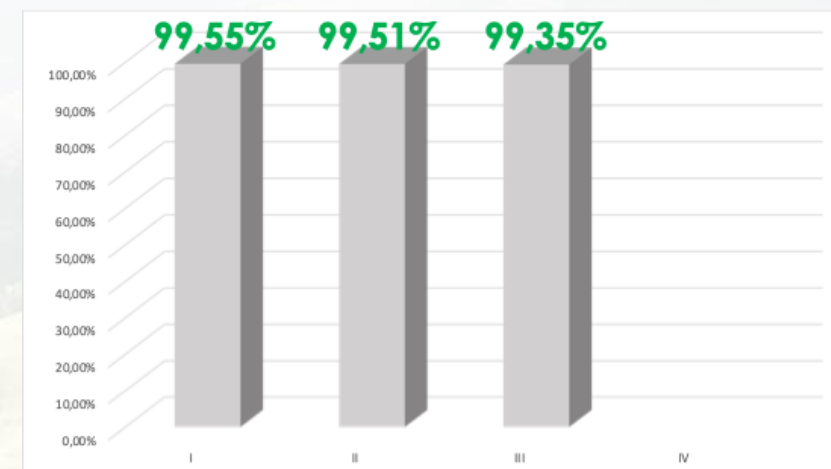
Confianza



Percepción



Disponibilidad





Agencia
Nacional de Minería



Grupo de Atención, Participación Ciudadana y Comunicaciones

Informe de Servicios y Atención al Usuario
Septiembre 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 Septiembre



860

Canal Telefónico



916

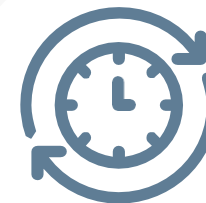
Canal Presencial



7.113

Canal Virtual

Total 8.889
interacciones





6.489 Canal Telefónico

Enero: 0
Febrero: 434
Marzo: 714
Abril: 600
Mayo 1.232
Junio 932
Julio 819
Agosto 898
Septiembre 860
Octubre 0
Noviembre 0
Diciembre 0



7.420 Canal Presencial

Enero: 0
Febrero: 646
Marzo: 1.128
Abril: 1.045
Mayo: 1.091
Junio 876
Julio 908
Agosto 810
Septiembre 916
Octubre 0
Noviembre 0
Diciembre 0



51.177 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 7.113
Octubre 0
Noviembre 0
Diciembre 0

Total 65.086
interacciones

Cifras Presencial



916

Interacciones
atendidas



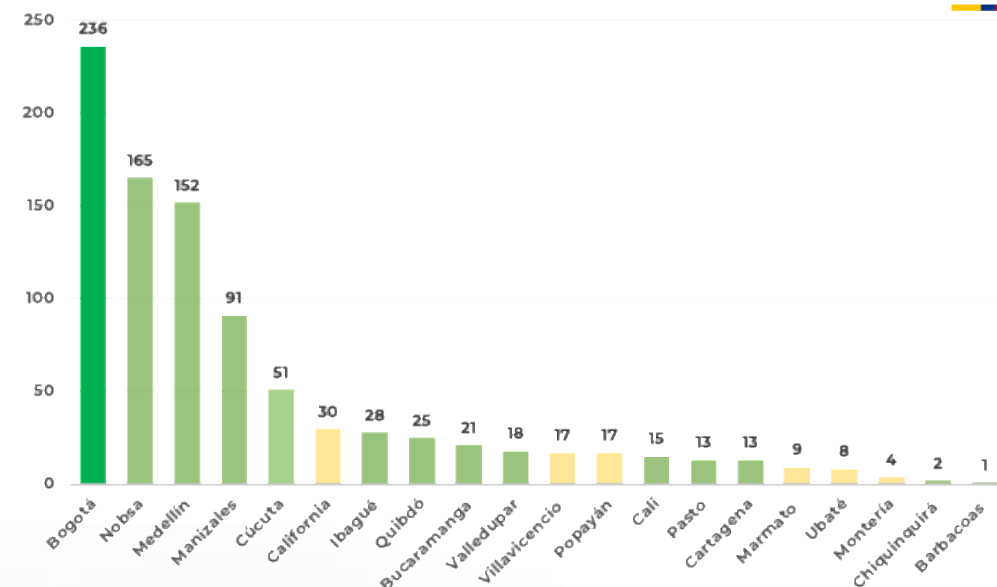
98,5%

Solución Primer
Contacto

Tipos de interacciones



Interacciones por PAR y PAL



99,2%



Satisfacción
de usuario

96,6%



Percepción
de usuario

99,5%



Confianza

98,9%

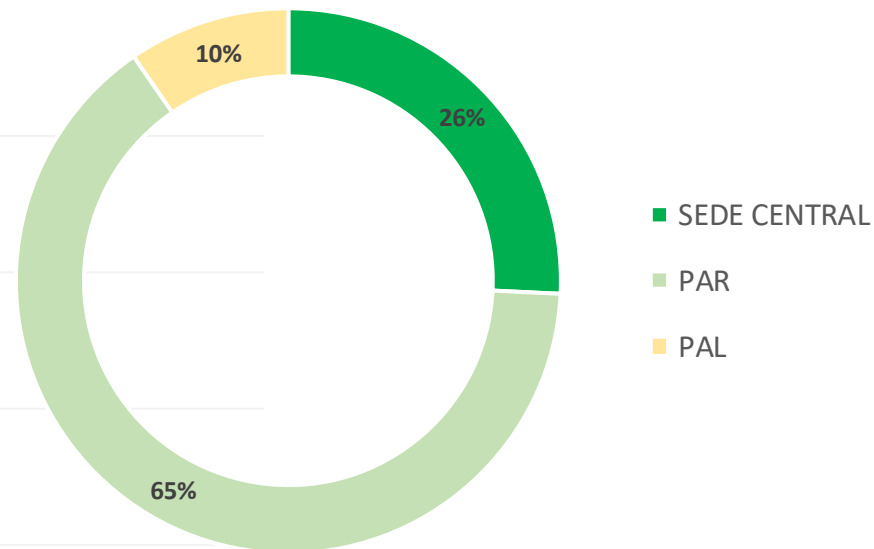
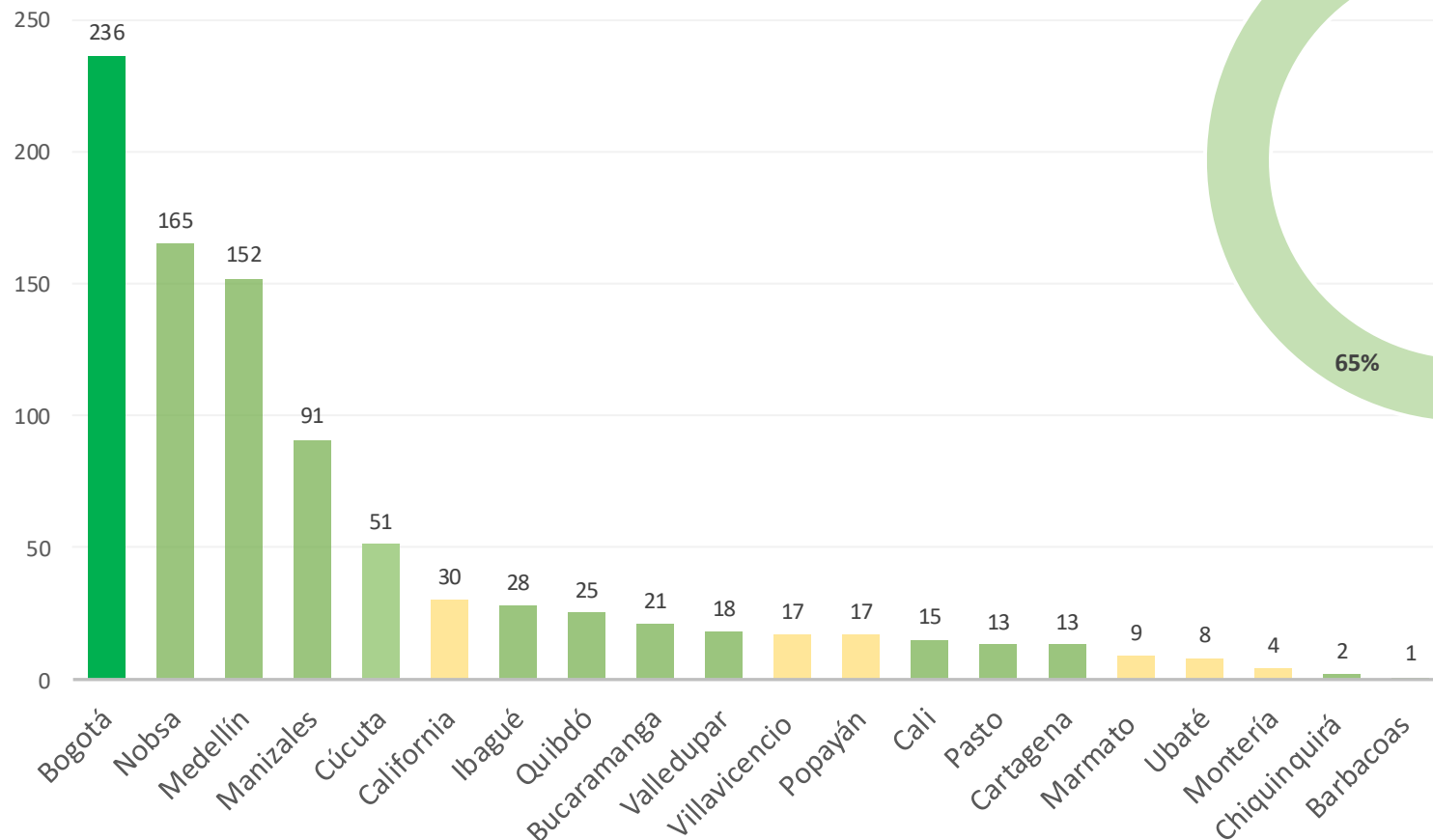


Trámites

Interacciones Canal Presencial



Agencia
Nacional de Minería



916
Usuarios
Registrados



98,5%
Solución en
primer contacto

Cifras Telefónico



860

Interacciones
atendidas



95,8%

Solución Primer
Contacto

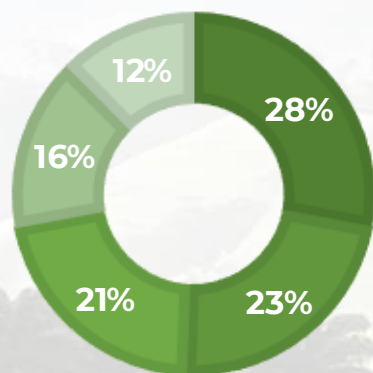
86%



Llamadas
Contestadas
vs entrantes

Tipos de interacciones

TOP DE INFORMACIÓN



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

94%



Satisfacción
de usuario

92%



Percepción
de usuario

93%



Confianza

92%



Trámite

Cifras Virtual



7.113

Interacciones
atendidas

4.158



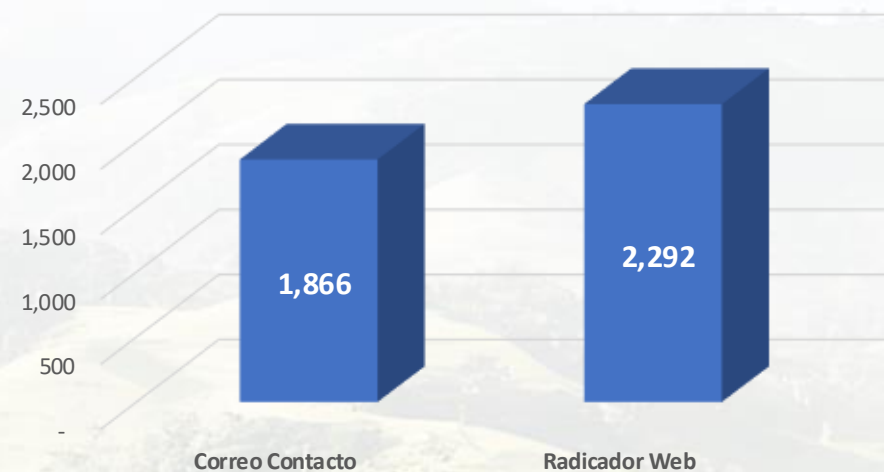
Correos de
entrada

2.955



Correos de
salida

Interacciones de entrada - septiembre



Gestión Canal Virtual

>	 Comunicaciones gestionadas por correo contacto	▶ Correos electrónicos de usuarios externos y/o funcionarios que requieren gestión.	1.866
>	 Comunicaciones radicadas por página web	▶ Direccionamiento y análisis de comunicaciones en radicador web.	2.292
>	 Interacciones de apoyo a grupos ANM	▶ Envío de respuestas, solicitud de documentos, apoyo en SGD, trazabilidad de correos externos, entre otros.	2.955
>	 Seguimiento a PQRS	▶ Seguimiento a comunicaciones marcadas como PQRS (mes anterior).	4.991

Satisfacción Consolidada

96,66%



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

97,4%



Satisfacción de usuario

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

95,1%



Percepción de usuario

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

97,3%



Confianza

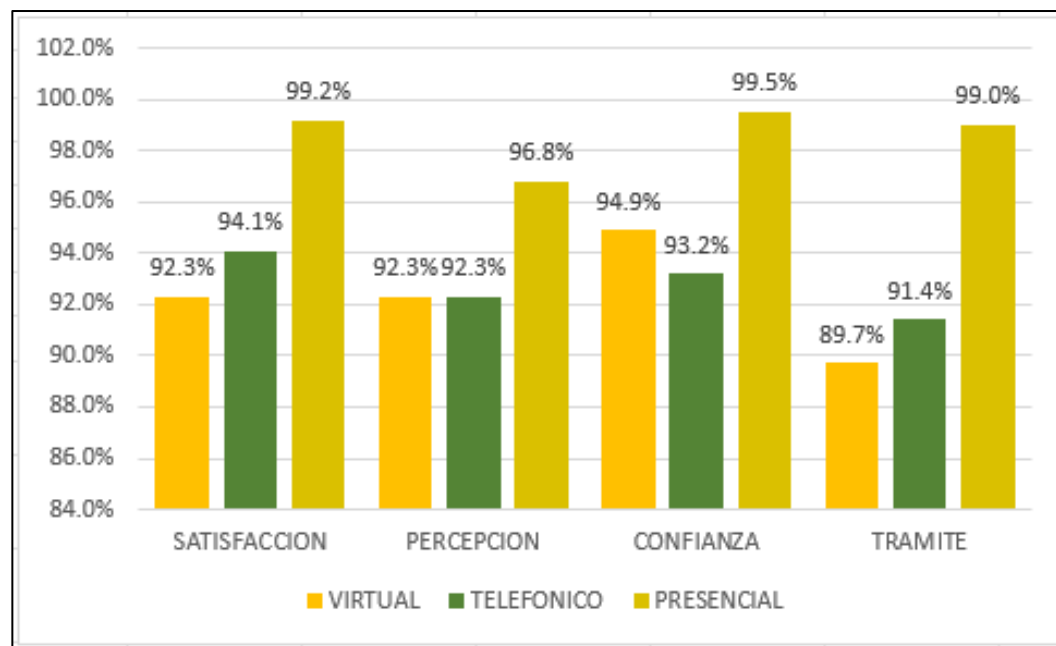
Busca identificar entre los diferentes grupos de interés el grado de confianza de los usuarios en la Entidad.

Informe Septiembre 2026

Satisfacción y Atributos de Calidad del Servicio



Indicadores de calidad del servicio por canal



- ❖ Presencial: mejor desempeño, todos los indicadores >96%.
- ❖ Telefónico: sólido en todos los indicadores >91%.
- ❖ Virtual: menor desempeño, indicadores entre 89% y 94%.
- ❖ Todos los canales con oportunidades de mejora en todos sus indicadores

Resumen Consolidado: Interacciones

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



Telefónico

860 interacciones

37,67% tasa de respuesta (324 encuestas)

Consistente calidad del servicio con indicadores estables



Presencial

916 atenciones

67,24% tasa de respuesta (616 encuestas)

La mayor tasa de participación del mes con altos índices



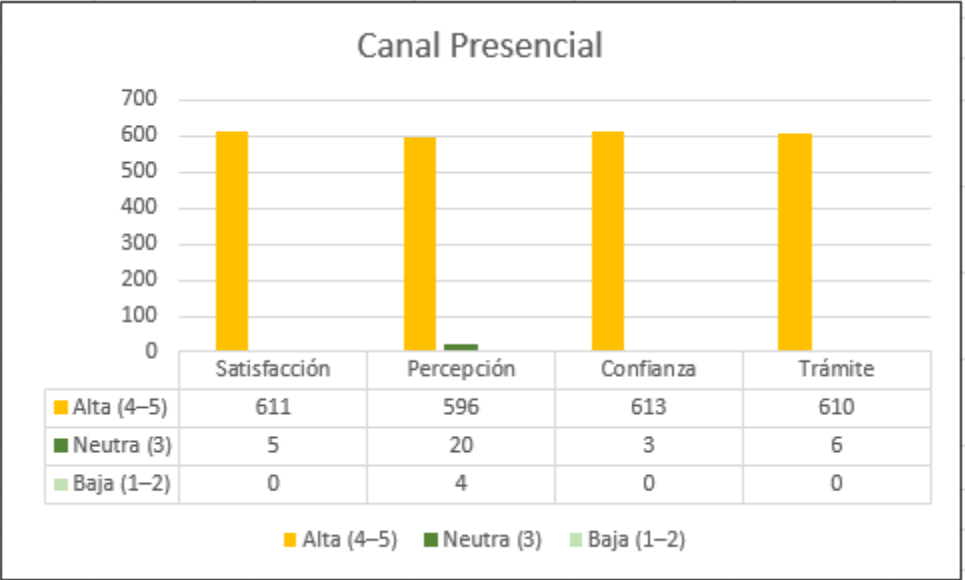
Virtual

Muestreo de 121 interacciones

0,55% tasa de respuesta (39 encuestas)

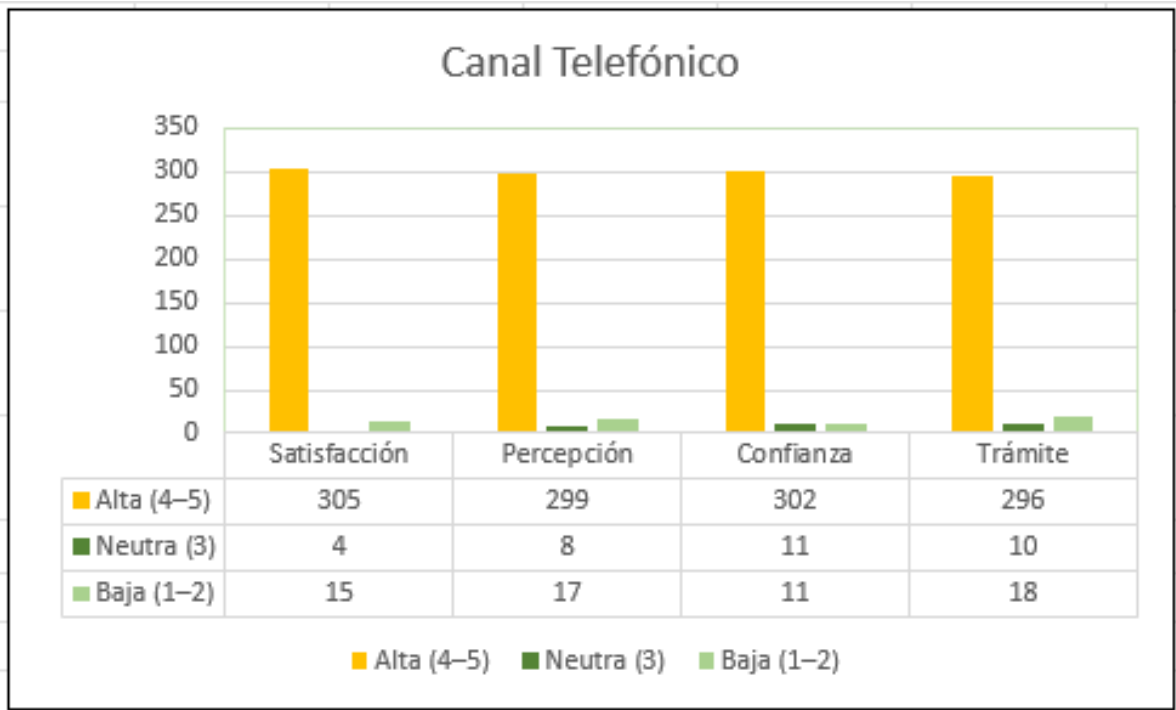
Oportunidad de mejora en la captación de retroalimentación.

Canal Presencial: Calidad del Servicio



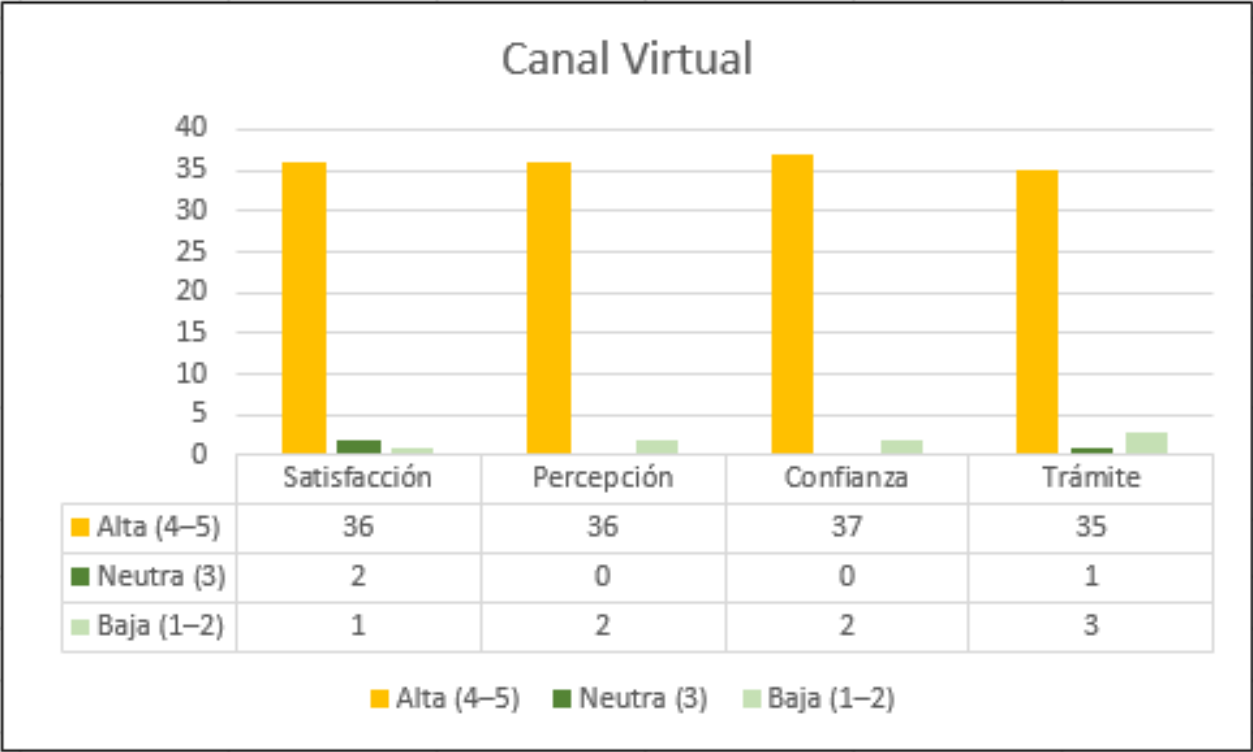
Análisis de Recontacto: El recontacto logró validar que 35 usuarios confirmaron la excelente calidad de la atención recibida en los puntos de atención presencial, los indicadores superan el 96% de satisfacción.

Canal Telefónico: Calidad del Servicio



Análisis de Recontacto: Se identificaron 45 bajas calificaciones concentradas en 22 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 (Septiembre)

¿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 RUCOM (inscripciones y recuperación de contraseña), derechos de petición, visto bueno de exportación y procesos de legalización minera.**
- En varios casos la validación evidenció que la información suministrada fue adecuada y que los trámites se encontraban dentro de los tiempos establecidos.
- Varias inconformidades estuvieron relacionadas con factores externos a la atención brindada, como expectativas frente a los tiempos de los trámites, dificultades con herramientas digitales.
- Como acciones de mejora se validaron radicales y estados de trámites, se orientó a los usuarios (mesa técnica RUCOM, canal presencial y canal de PQRS)

Focos de Mejora Transversales



Demoras en Trámites

Es una de las principales causas de inconformidad en el recontacto: 4 de los 10 casos confirmados (vistos buenos de exportación, derechos de petición y catastro minero). Afecta directamente la percepción y la confianza.



Seguimiento Complejo

Los usuarios tienen dificultad para dar seguimiento a solicitudes largas y trámites técnicos en la plataforma: 5 de los 10 casos (RUCOM, consulta de expedientes y acceso a documentos).



Orientación Técnica

Oportunidad de reforzar desde el primer contacto la claridad sobre requisitos, tiempos y alcance de cada trámite, con alternativas de acompañamiento como mesa técnica y canal presencial.

Planes de Acción por Canal

Canal	Oportunidad de Mejora	Acción Propuesta
Telefónico	Fortalecer la orientación sobre procesos y requisitos de los diferentes trámites y la claridad de la atención.	Seguir con las jornadas de capacitación y empezar a circular las cápsulas informativas para fortalecer comunicación y manejo de consultas.
Presencial	Mantener los altos estándares y consolidar buenas prácticas.	Continuar seguimiento y retroalimentación continua a asesores presenciales e implementar capsulas informativas.
Virtual	Baja cobertura de la encuesta: 39 respuestas frente a 7.113 interacciones (0,55%)	Iniciar la circulación del MSM para incentivar el diligenciamiento de las encuestas de satisfacción y ampliar la muestra, de modo que los resultados sean más representativos.

Entregas de valor

Septiembre
GAPCC

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

Entregas de valor canal presencial

Septiembre



- ✓ Resultados en la medición de calidad del servicio, todos los agentes presentaron evaluaciones de calidad superiores al 80% en la calidad de atención, se hizo retroalimentaciones a Pares y Pales señalando puntos de mejora a nivel general.
- ✓ Se reanudo la atención presencial en el PAR CALI el día viernes 11 de Septiembre, después de las adecuaciones y verificaciones de seguridad después del terremoto.
- ✓ Se presentó información de caracterización y censo para adelantar propuestas de Formalización en Marmato.
- ✓ Participación en la capacitación “Construcción de confianza” para el equipo de GAPCC, cuyo propósito es fortalecer la atención al ciudadano y asesoría al mismo, así como la correcta forma generar confianza en nuestro actuar de cara al usuario.
- ✓ Participación en la capacitación “Protocolo de manejo de información” para el equipo de GAPCC, en donde se tomaron ejemplos prácticos del día a día y como actuar frente a situaciones en las que se debe demostrar titularidad, poder y/o autorización para poder obtener documentación reservada.

Entregas de valor canal presencial

Septiembre



- ✓ Se brindó soporte al canal telefónico en el proceso de formalización en Marmato, así como en la generación de piezas gráficas en las que se habla de ciclo minero, figuras de formalización, requisitos para legalización y acompañamiento que da la agencia en todos los procesos.
- ✓ Se hizo inducción y reinducción en los PALES en temas de seguridad y salud en el trabajo SST
- ✓ Se presentaron los resultados de la evaluación al grupo en general, presentada en la plataforma Academy, donde se harán retroalimentaciones y planes de mejora en los temas que mas sean necesarios.
- ✓ 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 mas debilidades que se deben atacar.
- ✓ Capacitación en "liquidación y presentación de regalías" para el equipo de GAPCC, dictada el grupo de regalías y otras contraprestaciones, en donde se explican cambios en la plataforma y donde los usuarios se van a ver afectados directamente mientras se asimila el cambio.

Entregas de valor **canal virtual**



- ✓ 67 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 1.866 comunicaciones que ingresaron por el correo contacto@anm.gov.co.

Se definieron para la respectiva gestión a las diferentes dependencias de la Entidad un total de 2.292 comunicaciones que ingresaron por el radicador web al GAPCC.
- ✓ 2.955 interacciones de apoyo a la Entidad, tales como, envió de respuesta, solicitud de documentos, trazabilidad de comunicaciones, entre otros.
- ✓ Realizamos desde el GAPCC el seguimiento de 4.991 comunicaciones PQRS radicadas por los diferentes canales referentes al mes de anterior (agosto).
- ✓



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

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

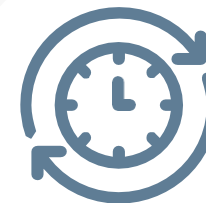
Canal Presencial



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

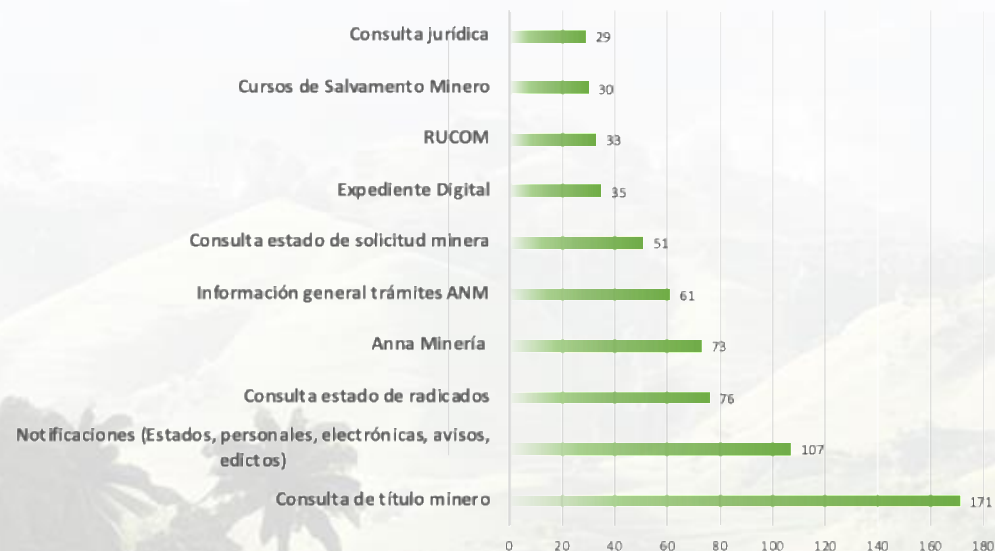
Interacciones
atendidas



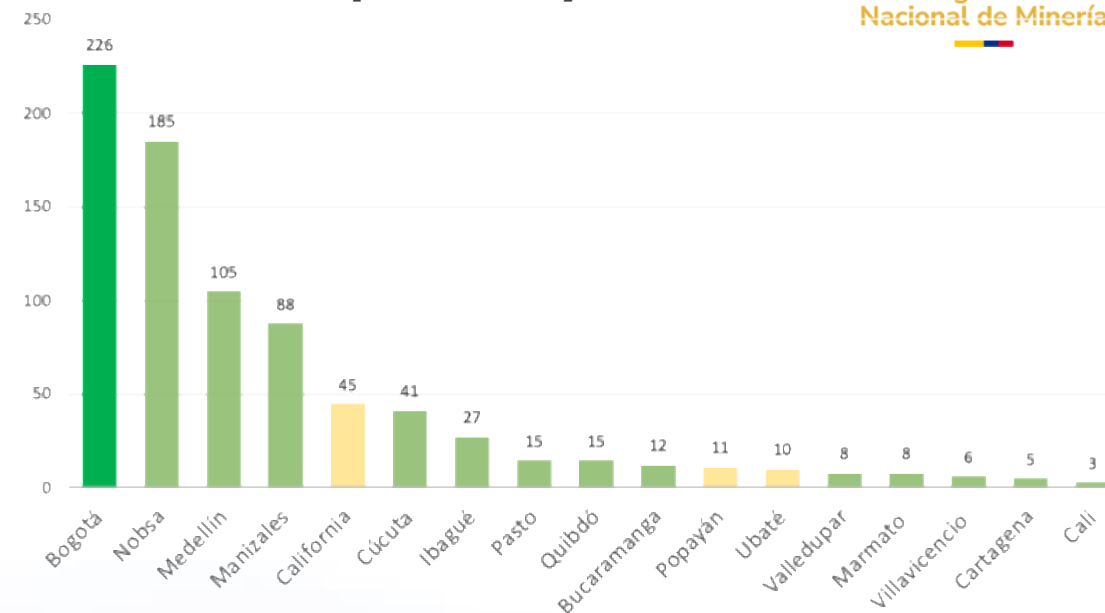
99%

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%

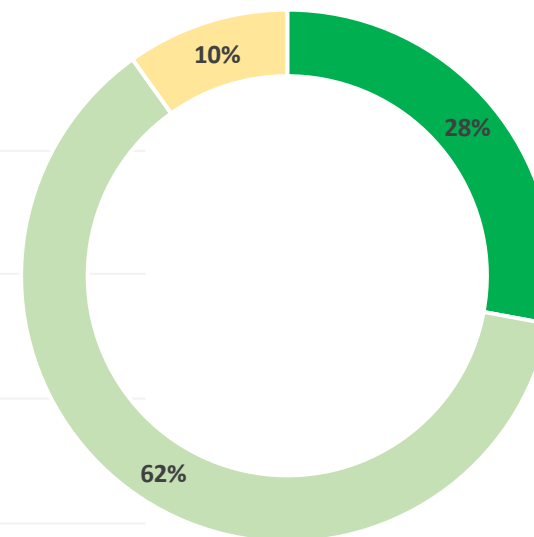
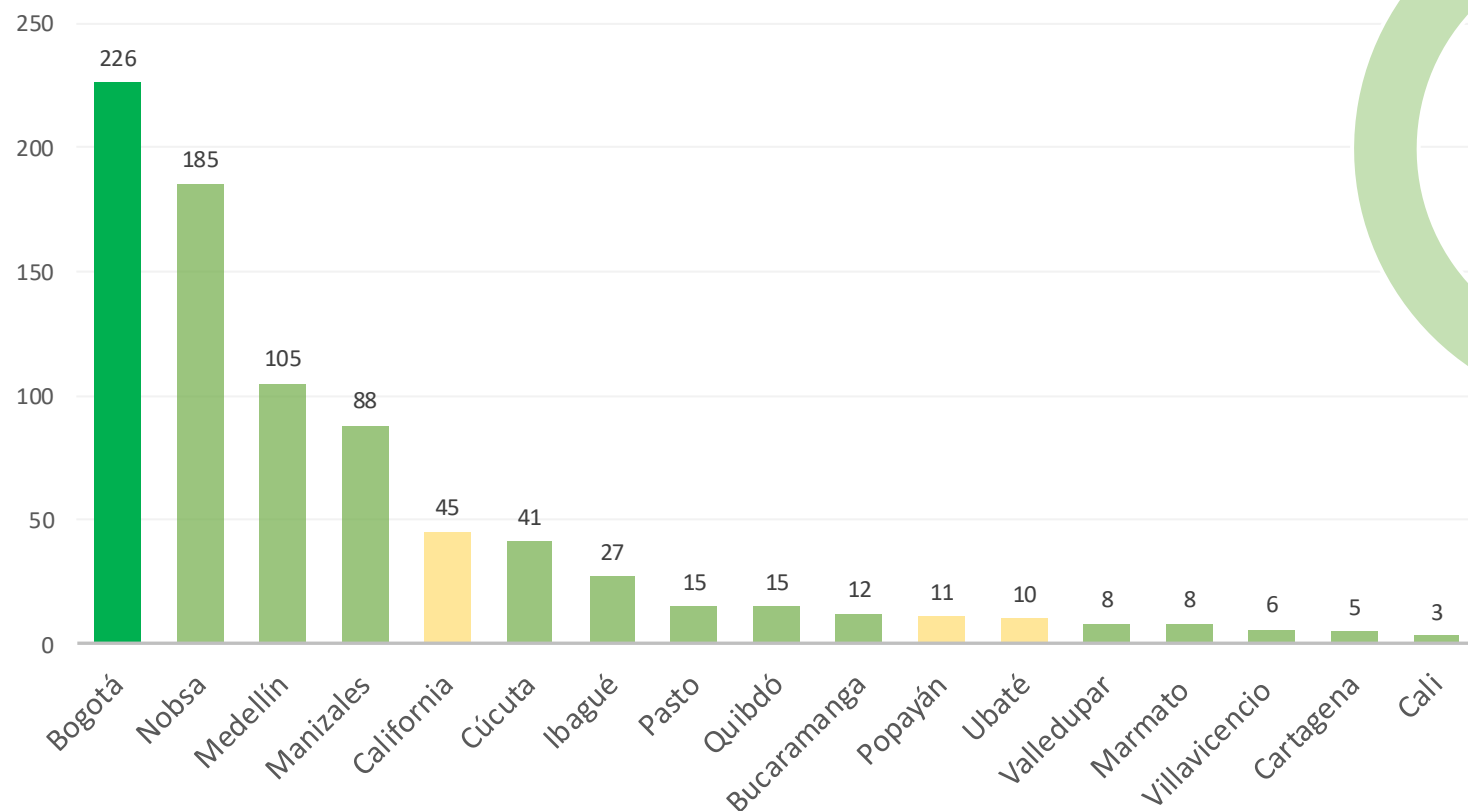


Claridad

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

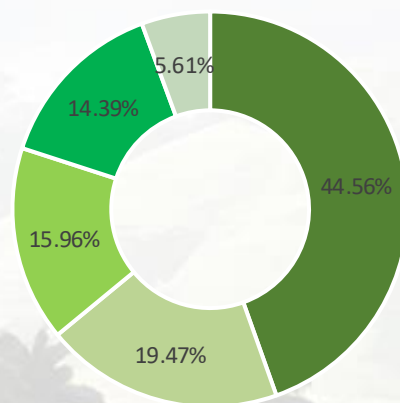
94%



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



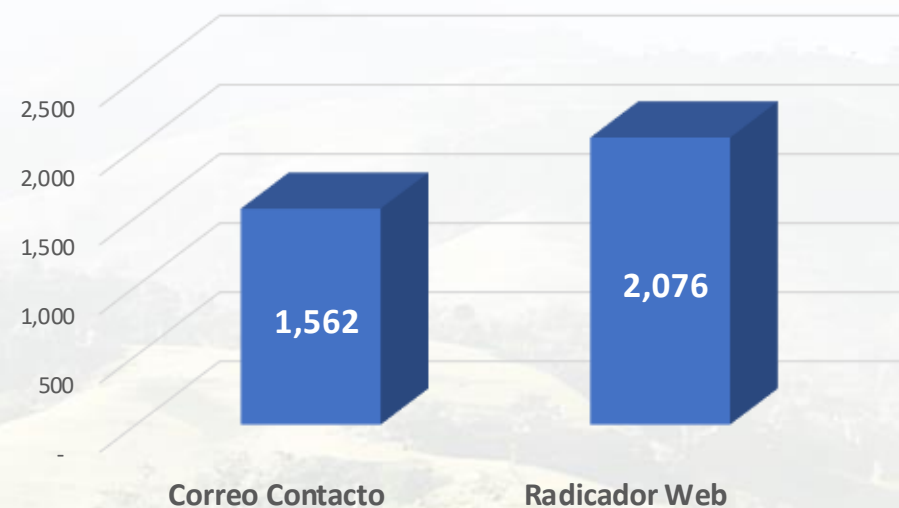
Correos de
entrada

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%



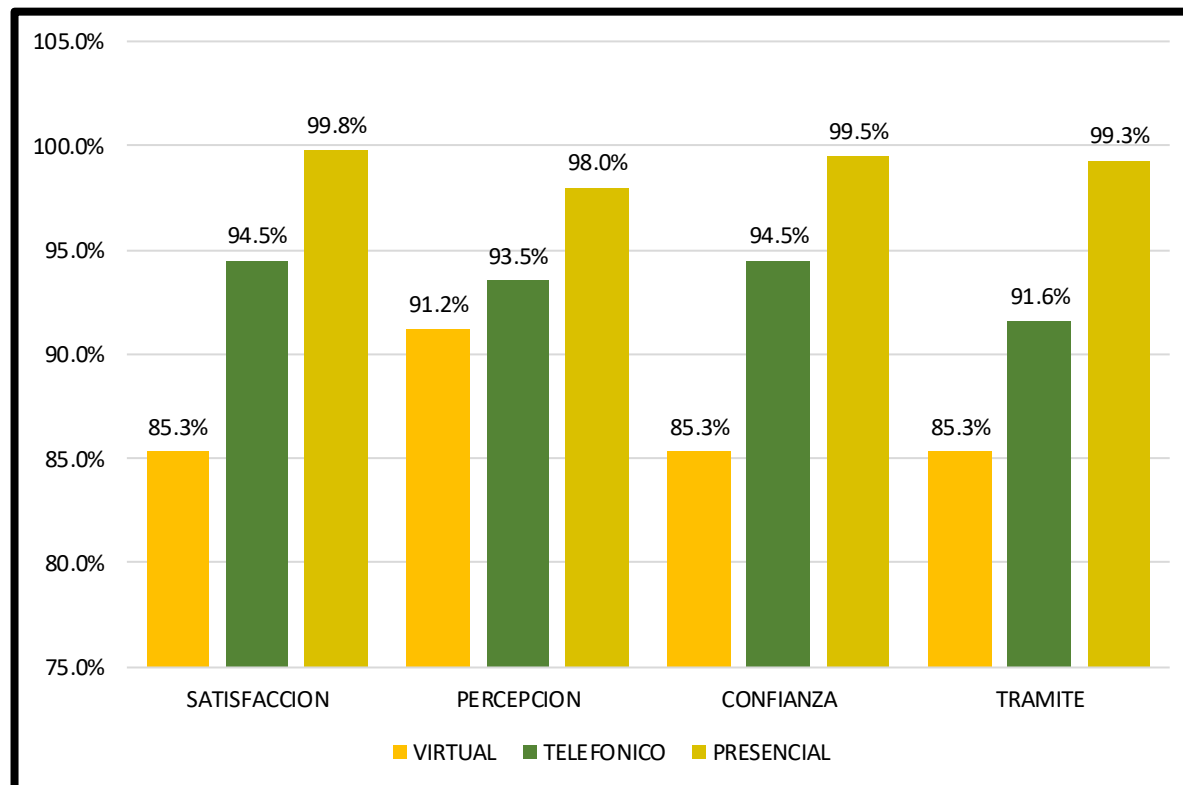
El canal telefónico tiene un 94% de confianza de usuario. Califican 308 personas de 898 es decir el 34%

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

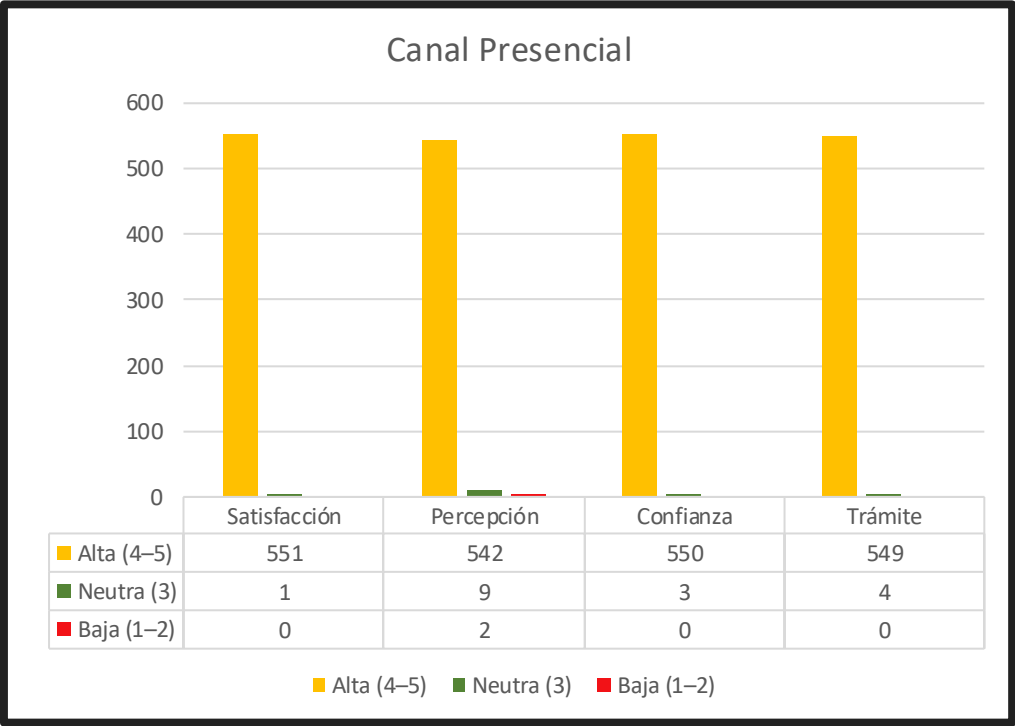


Virtual

0,55% tasa de respuesta (34 encuestas)

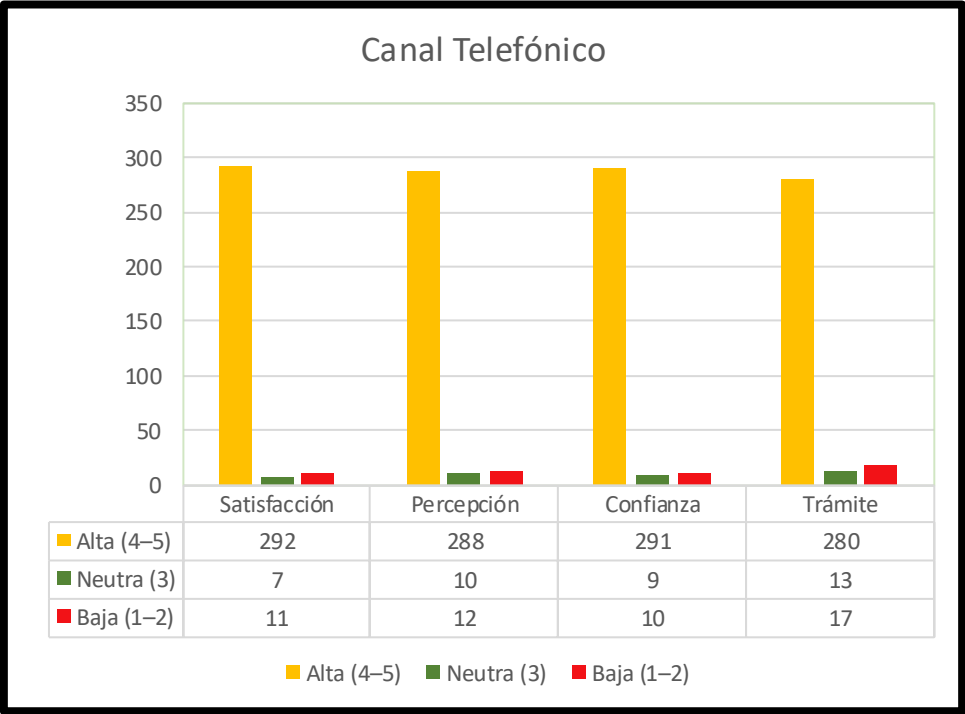
Oportunidad de mejora en la captación de retroalimentación.

Canal Presencial: Calidad del Servicio



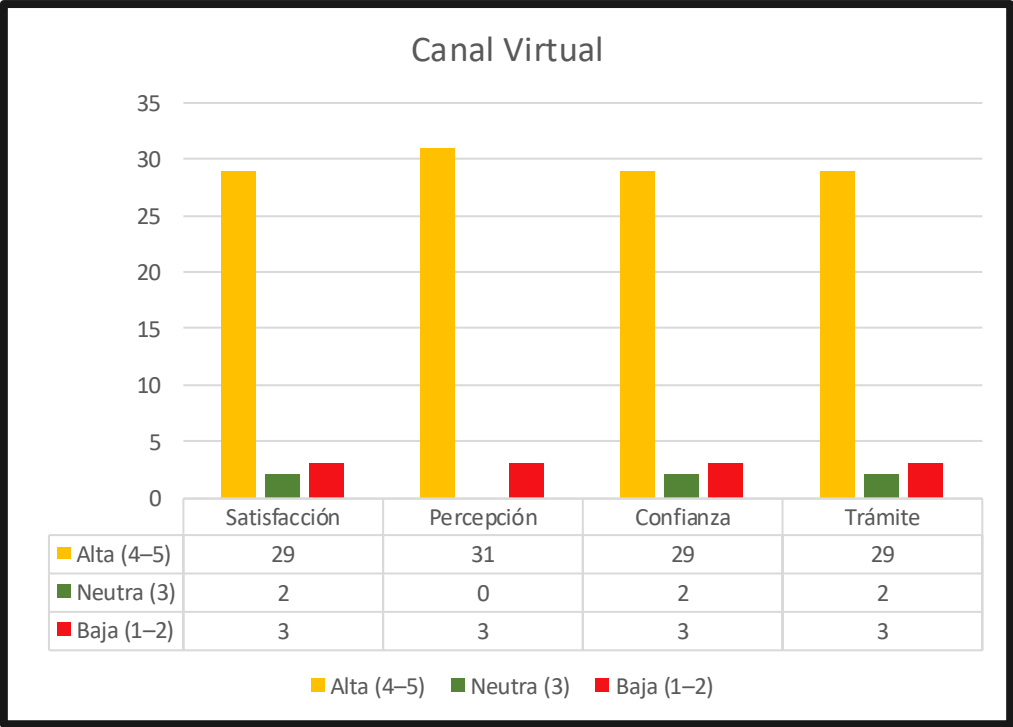
Análisis de Recontacto: El recontacto logró validar que 39 usuarios confirmaron la excelente calidad de la atención recibida en los puntos de atención presencial, los indicadores superan el 98% de satisfacción.

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





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

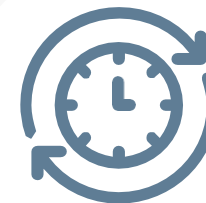
Canal Presencial



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

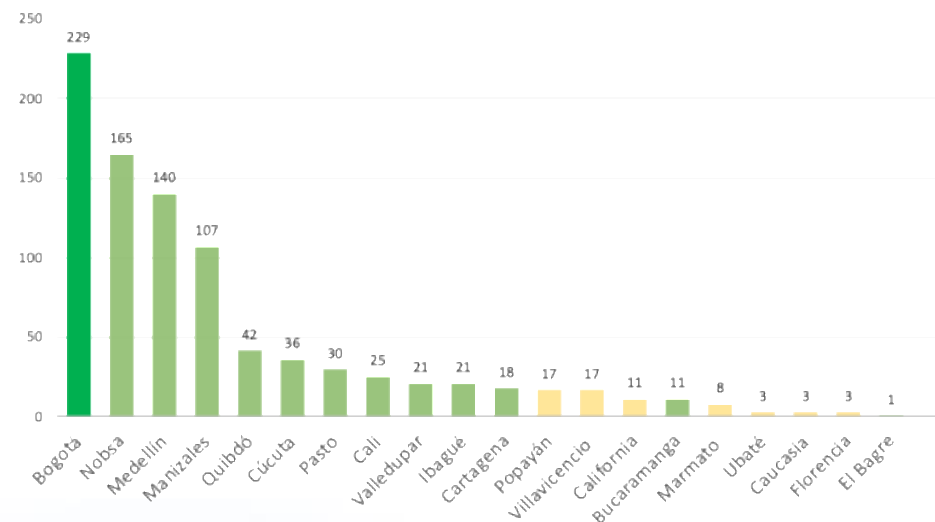
Interacciones
atendidas



97%

Solución Primer
Contacto

Interacciones por PAR y PAL



Tipos de interacciones



99,8%



Satisfacción
de usuario

97,5%



Percepción
de usuario

99,2%



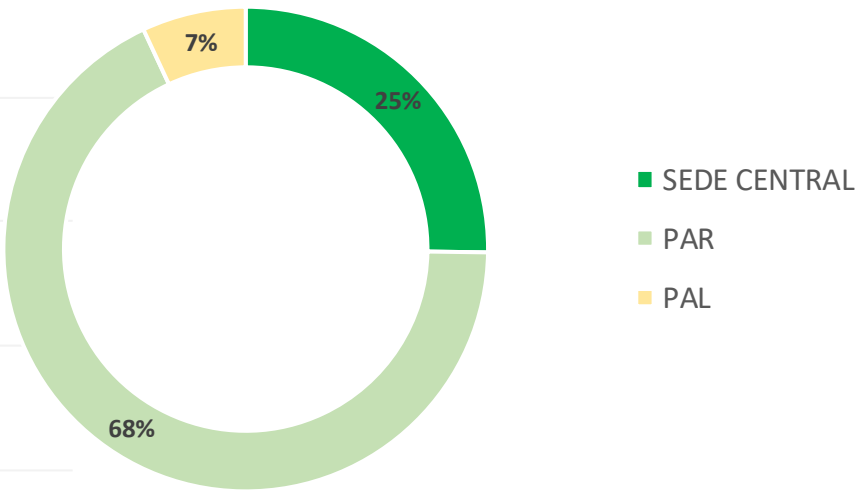
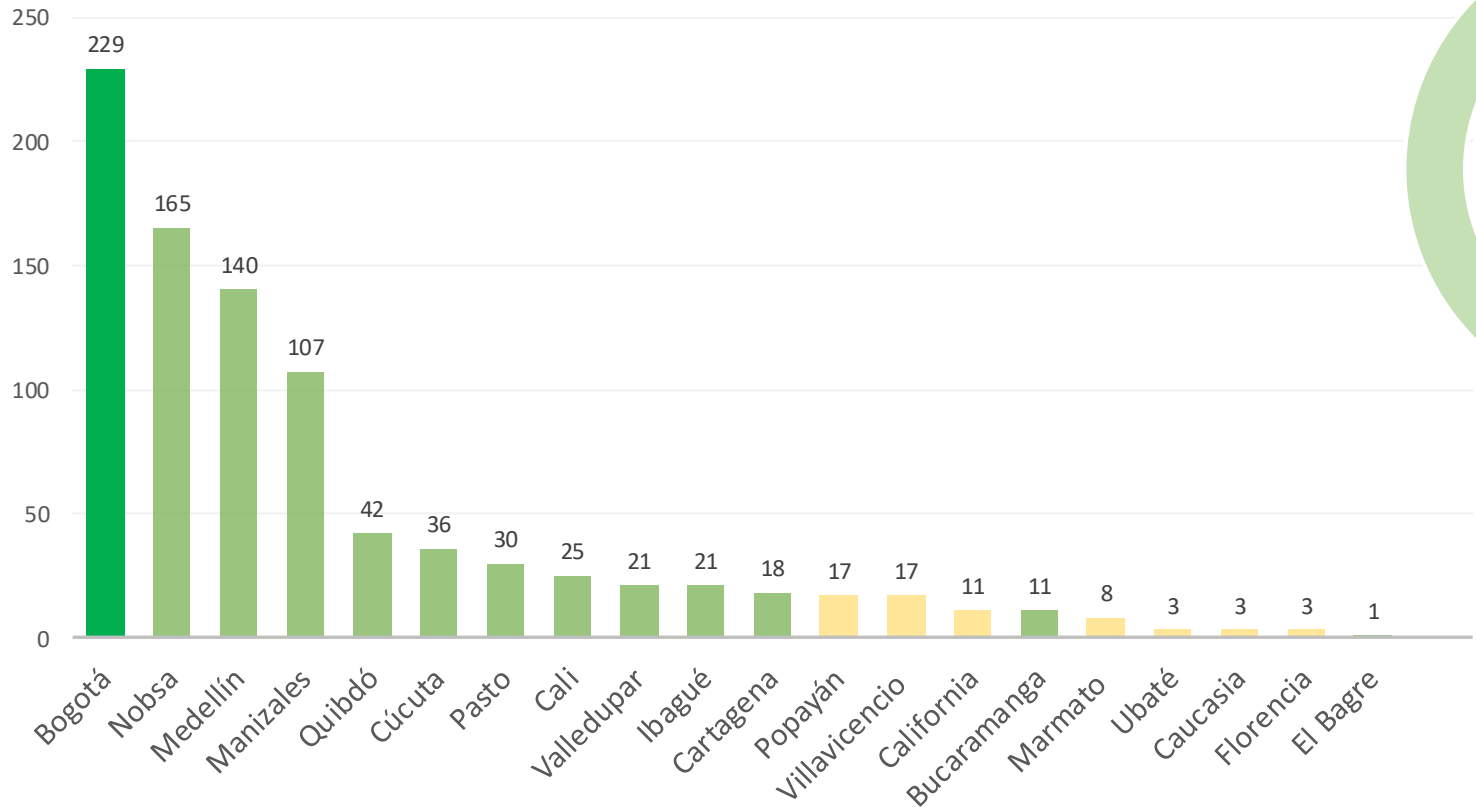
Confianza

99,8%



Claridad

Interacciones Canal Presencial





908

Usuarios Registrados



97,7%

Solución en primer contacto

Cifras Telefónico



819

Interacciones
atendidas



92,2%

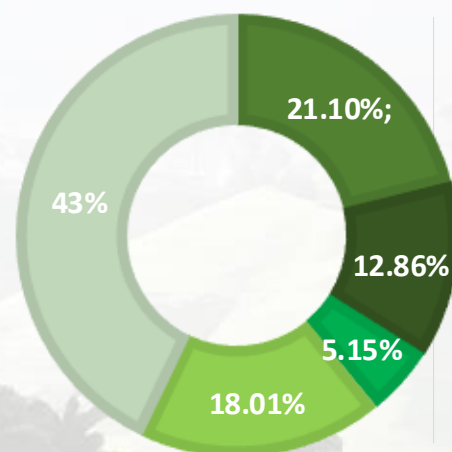
Solución Primer
Contacto

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



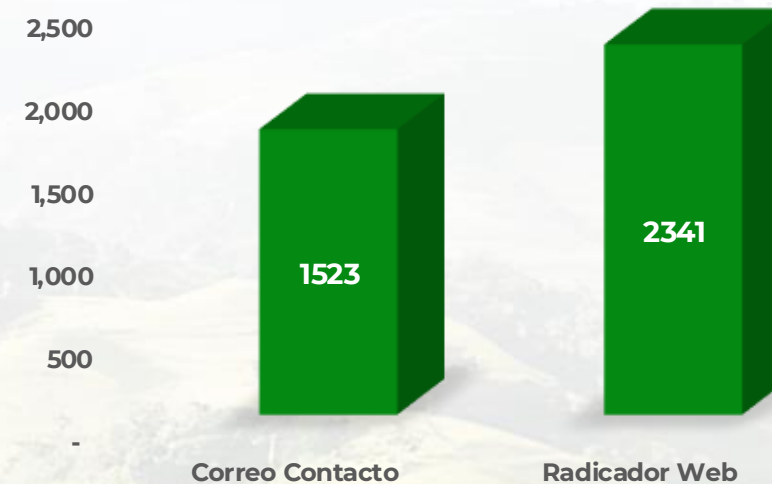
Correos de
entrada

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%



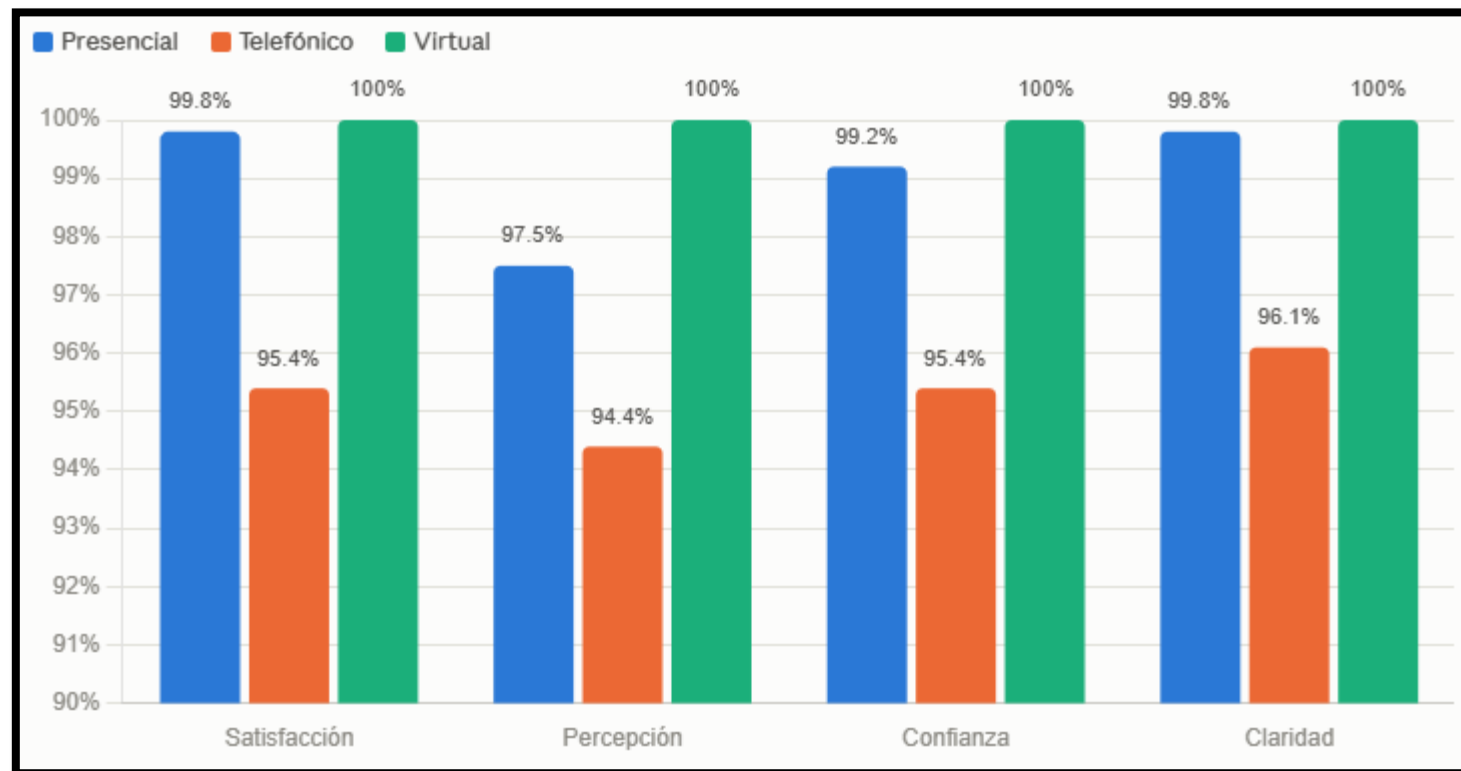
El canal telefónico tiene un 95.3% de confianza de usuario. Califican 298 personas de 819 es decir el 33%

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

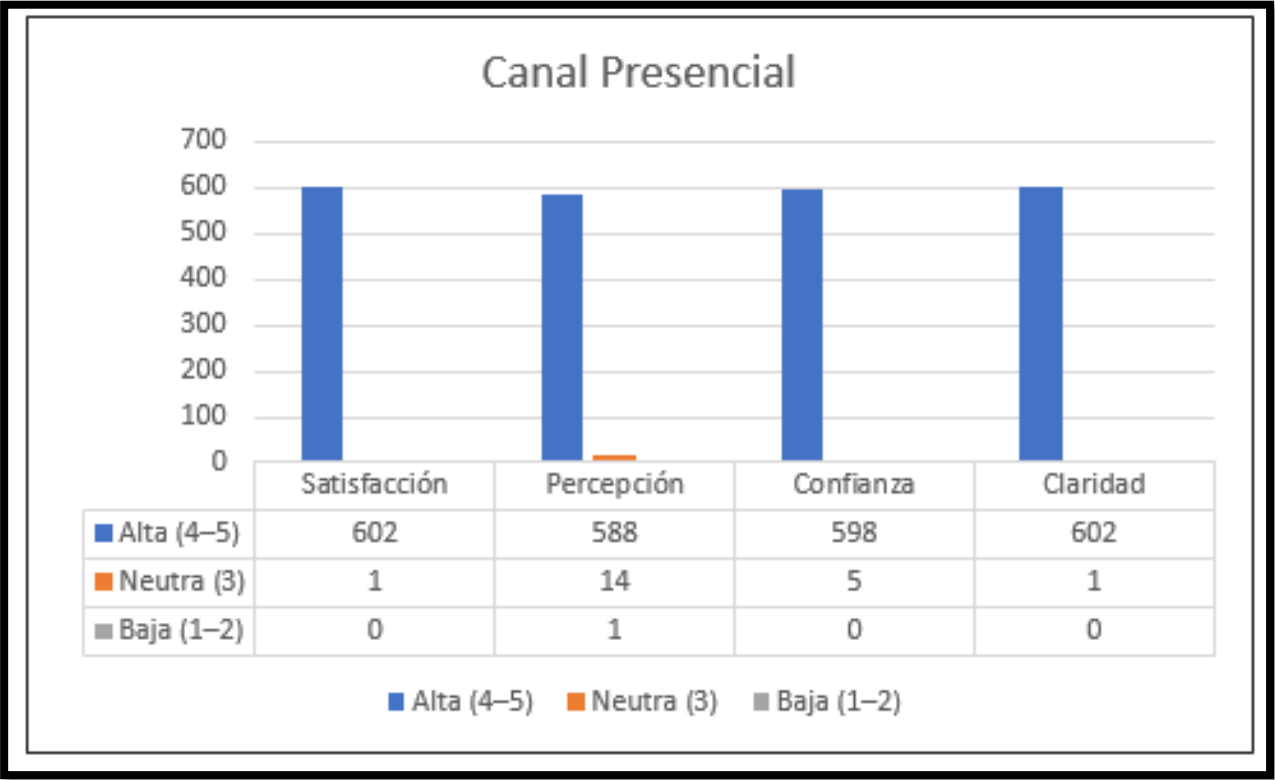


Virtual

0,36% tasa de respuesta (23 encuestas)

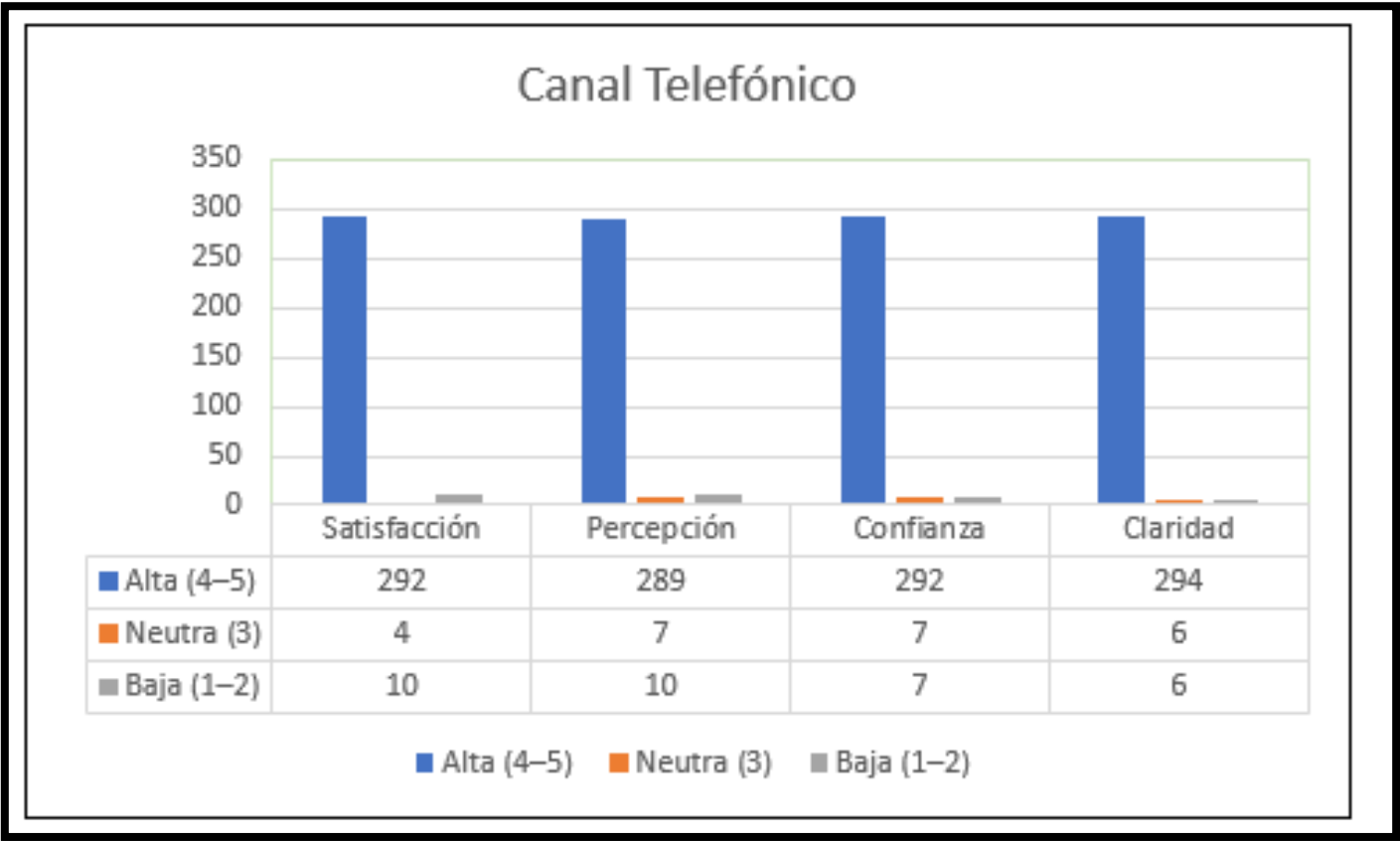
Oportunidad de mejora en la captación de retroalimentación.

Canal Presencial: Calidad del Servicio



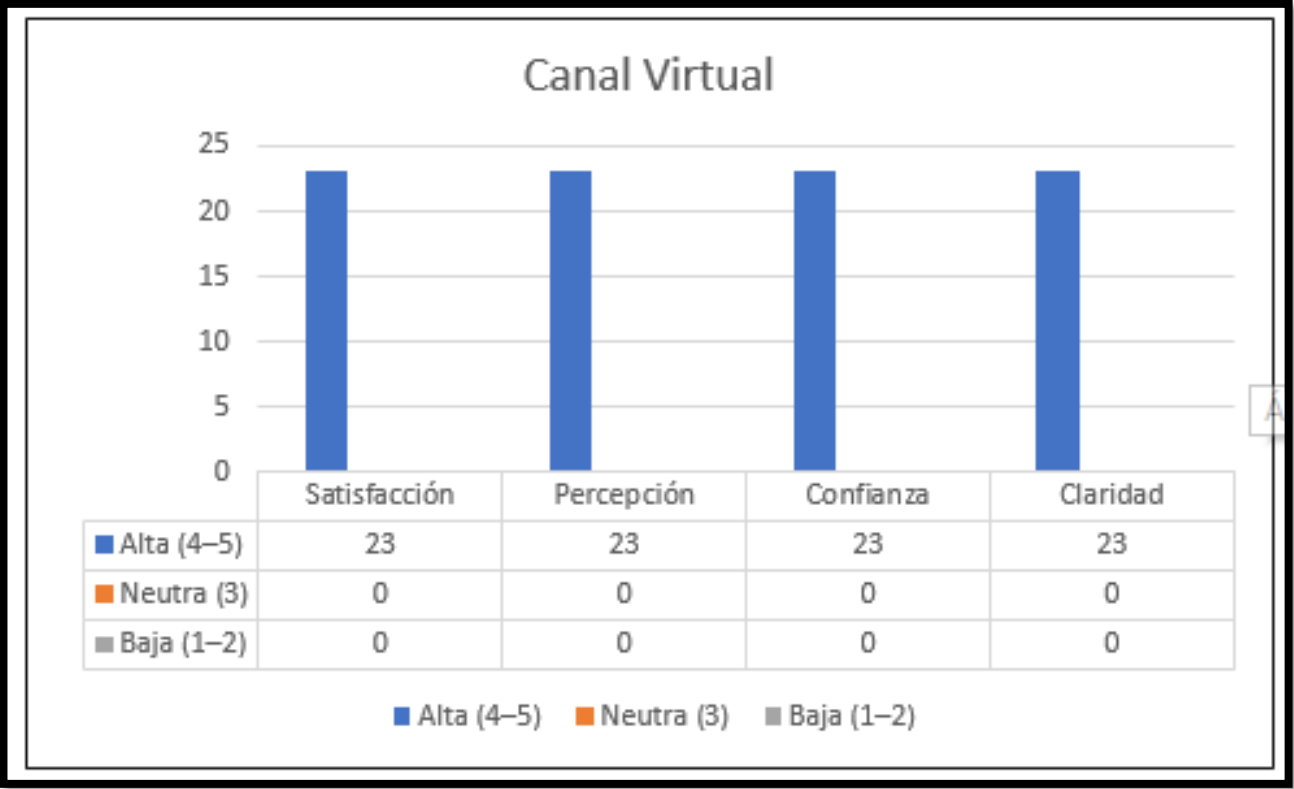
Análisis de Recontacto: El recontacto logro validar que 35 usuarios confirmaron la excelente calidad de la tención recibida en los puntos de atención presencial, los indicadores superan el 99,2% de satisfacción.

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

