



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

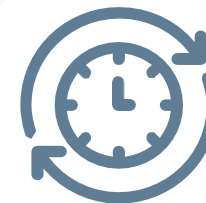
Canal Presencial



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



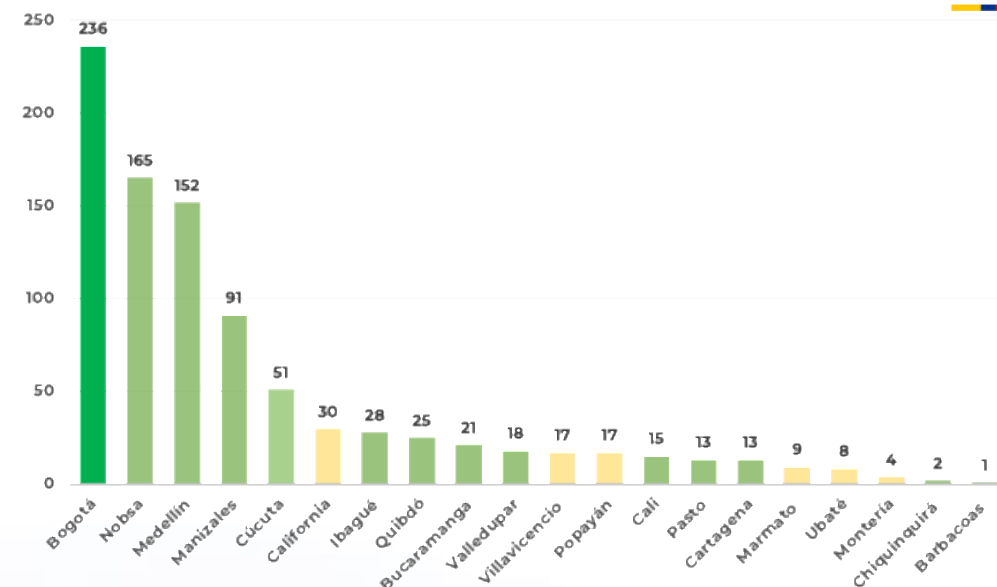
98,5%

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%

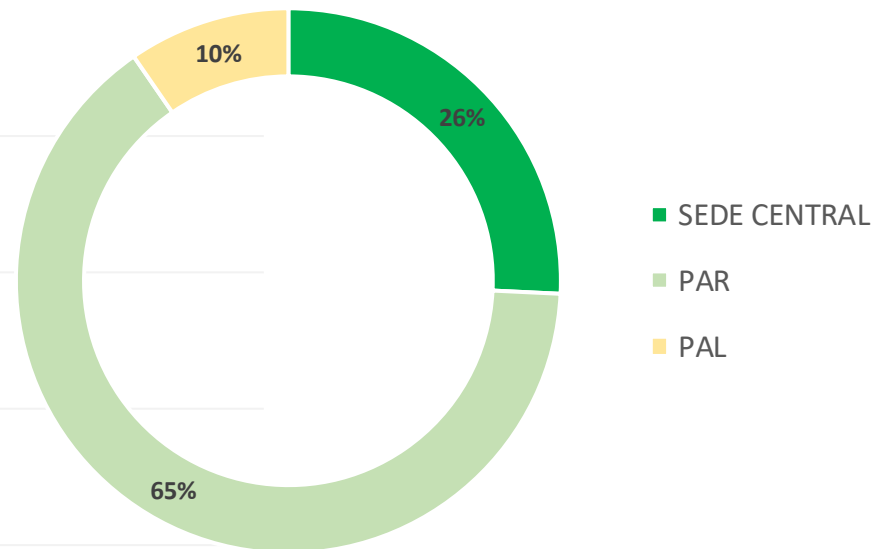
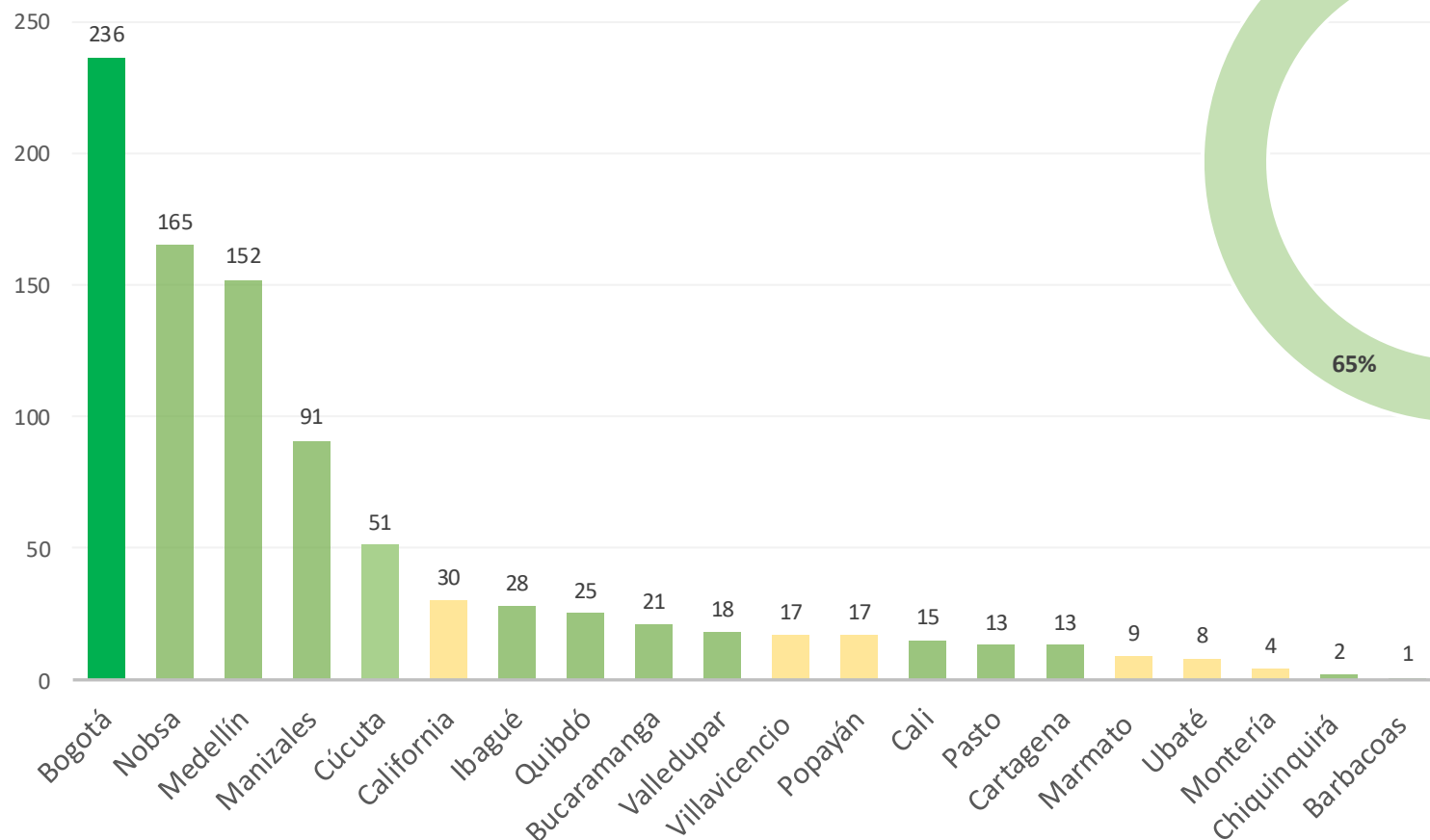


Trámites

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

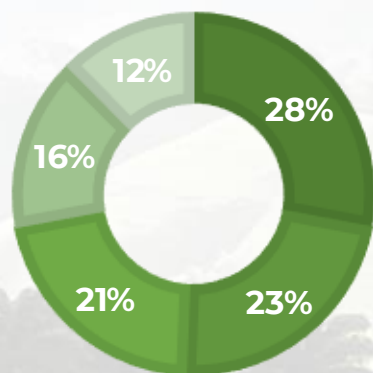
86%



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



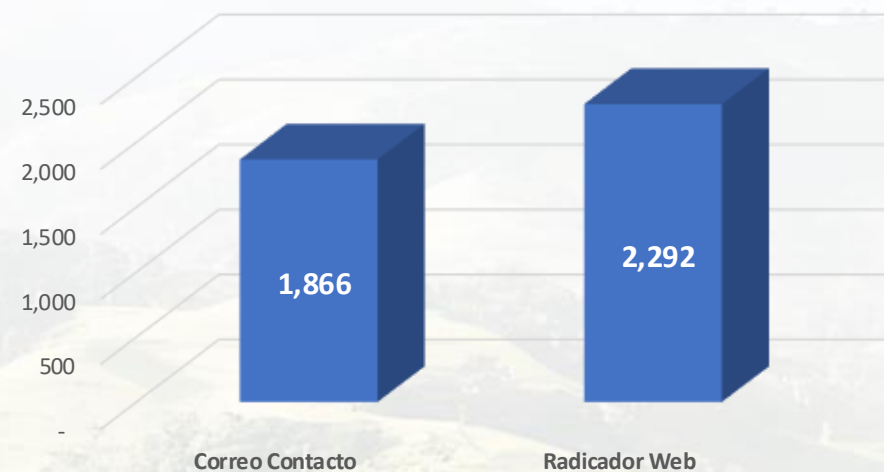
Correos de
entrada

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

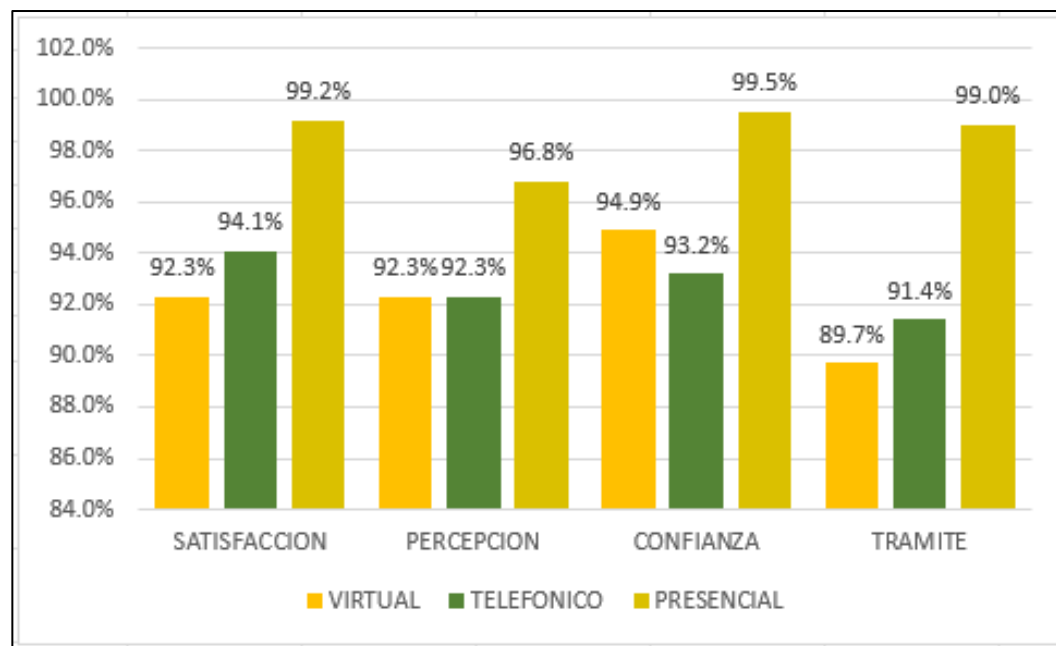
Busca identificar entre los diferentes grupos de interés el grado de confianza de los usuarios en la Entidad.

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



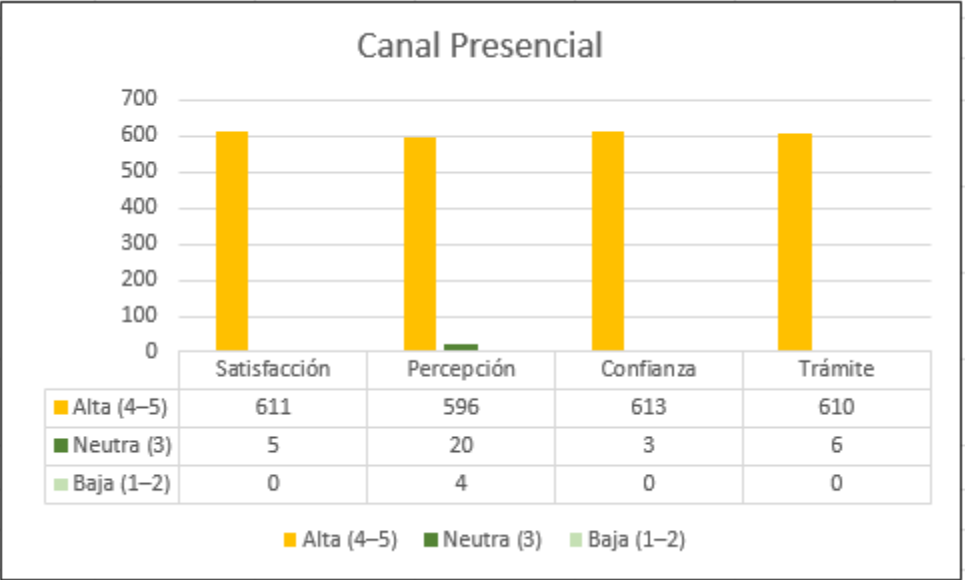
Virtual

Muestreo de 121 interacciones

0,55% tasa de respuesta (39 encuestas)

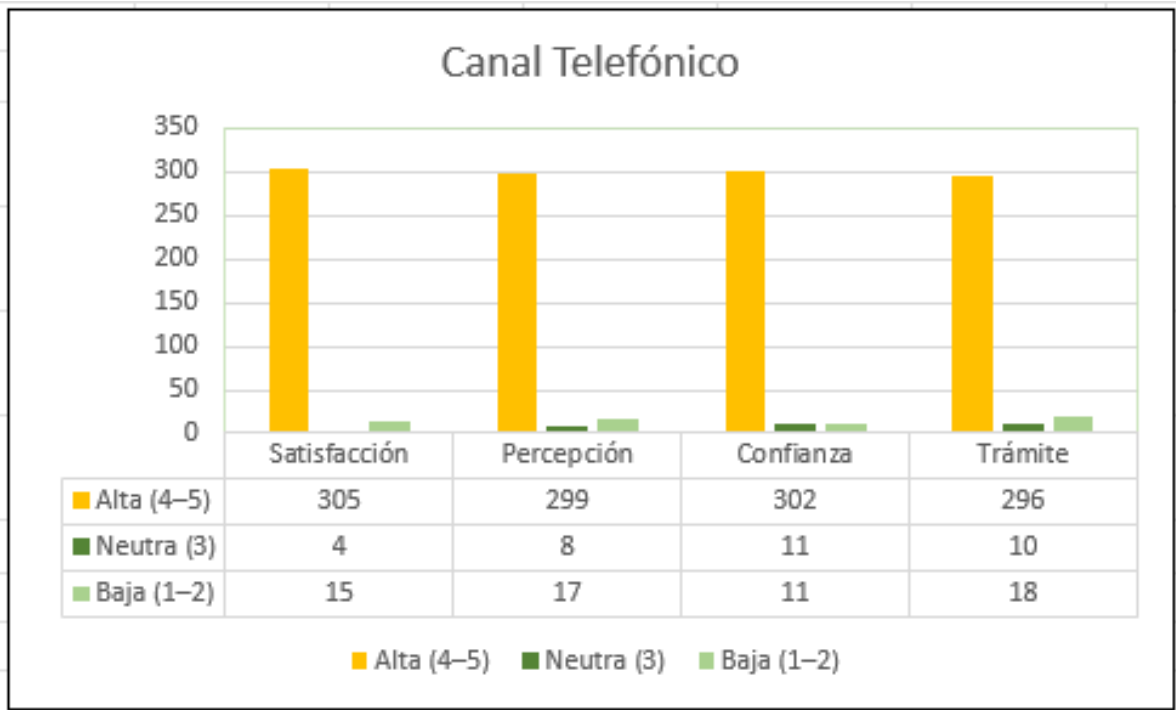
Oportunidad de mejora en la captación de retroalimentación.

Canal Presencial: Calidad del Servicio



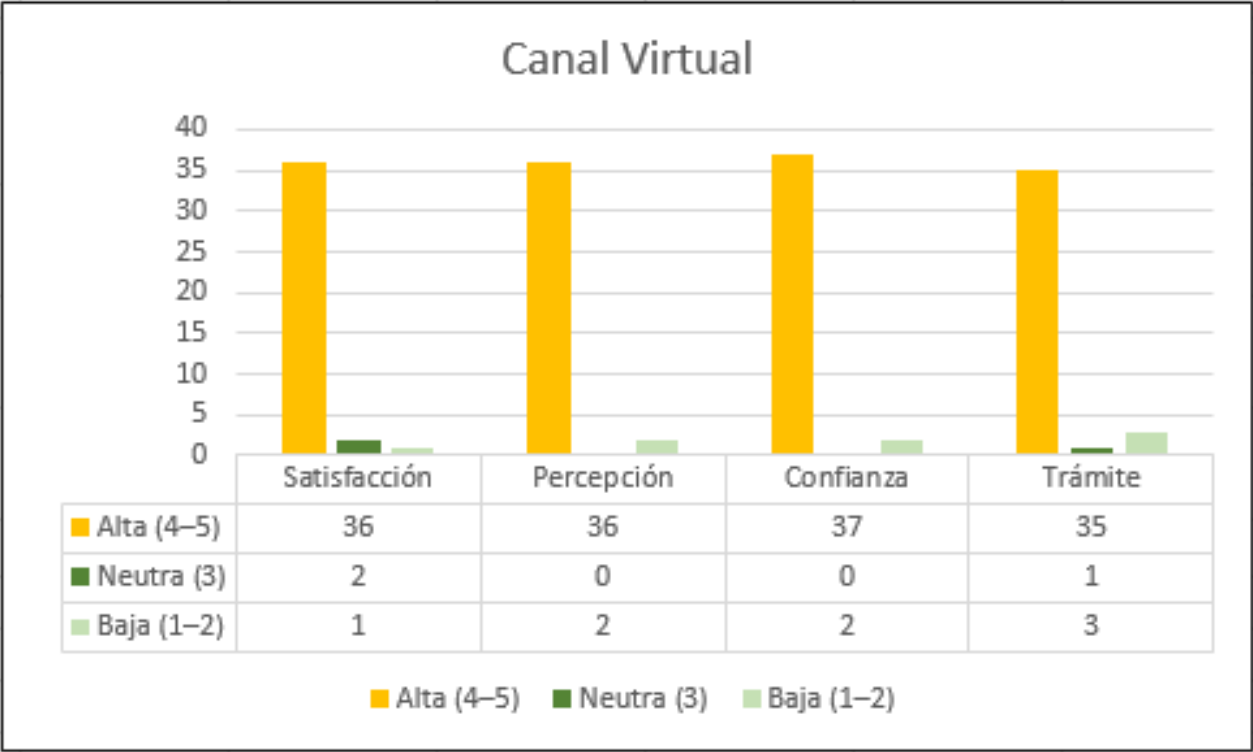
Análisis de Recontacto: El recontacto logró validar que 35 usuarios confirmaron la excelente calidad de la atención recibida en los puntos de atención presencial, los indicadores superan el 96% de satisfacción.

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.



- ✓ 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

