Agencia
Nacional de Minería

Grupo de Atención, Participación Ciudadana y Comunicaciones

Informe de Servicios y Atención al Usuario

Octubre 2026



Agencia Nacional de Minería

Comunidades /usuarios

Canales de atención

Presencial
Telefónico
Virtual

Glosario

- **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 Octubre



818

Canal Telefónico



971

Canal Presencial



7.365

Canal Virtual



Total interacciones **9.154**

Consolidado 2026



7.307
Canal Telefónico

Enero: 0
Febrero: 434
Marzo: 714
Abril: 600
Mayo 1.232
Junio 932
Julio 819
Agosto 898
Septiembre 860
Octubre 818
Noviembre 0
Diciembre 0



8.391
Canal Presencial

Enero: 0
Febrero: 646
Marzo: 1.128
Abril: 1.045
Mayo: 1.091
Junio 876
Julio 908
Agosto 810
Septiembre 916
Octubre 971
Noviembre 0
Diciembre 0



58.542
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 7.365
Noviembre 0
Diciembre 0

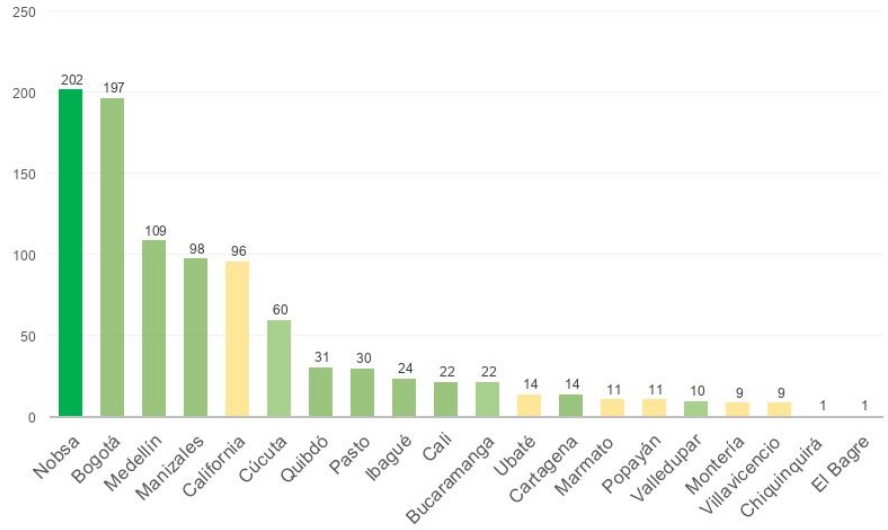
Total 74.240
interacciones

Cifras Presencial

971
Interacciones atendidas

99,2%
Solución Primer Contacto

Interacciones por PAR y PAL



Tipos de interacciones



99,8% Satisfacción de usuario

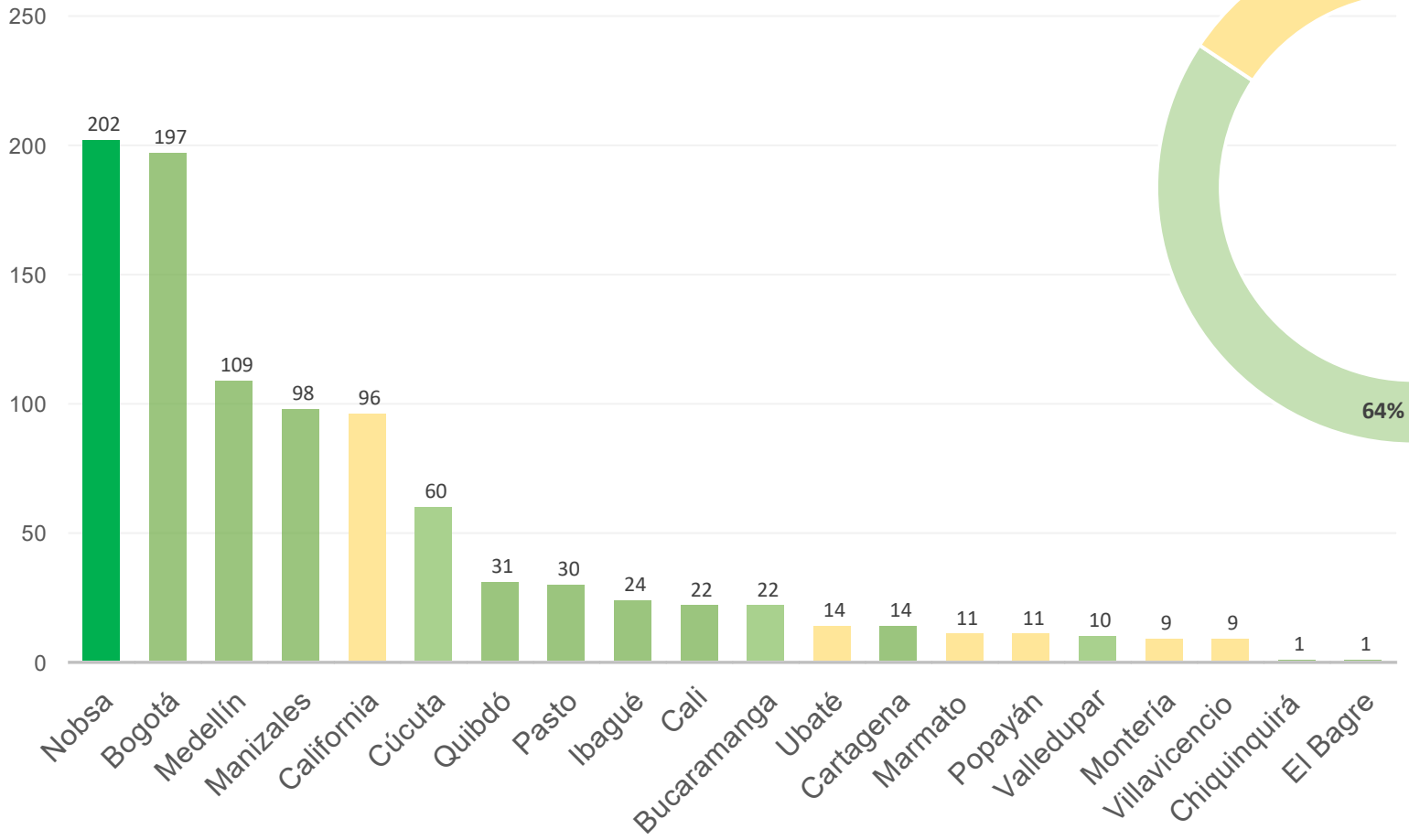
95,7% Percepción de usuario

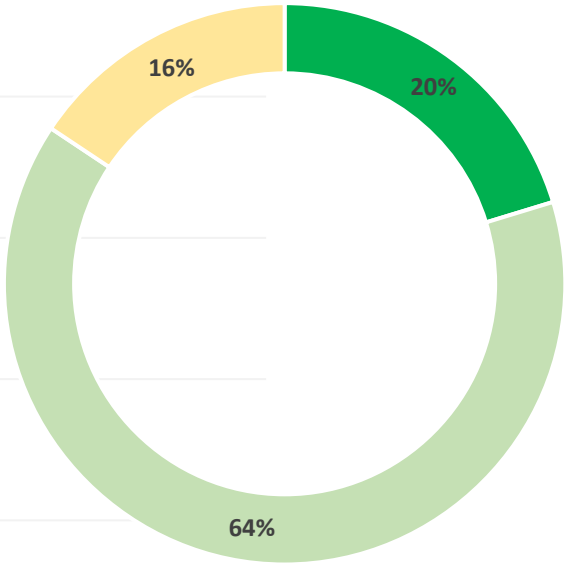
99,4% Confianza

99,1% Trámites

Interacciones Canal Presencial

Agencia Nacional de Minería





SEDE CENTRAL
PAR
PAL

971
Usuarios Registrados

99,2%
Solución en primer contacto

Cifras Telefónico

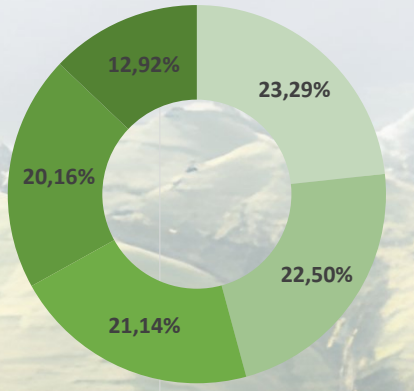
818
Interacciones atendidas

93,9%
Solución Primer Contacto

88%

Llamadas Contestadas vs entrantes

Tipos de interacciones



92%
Satisfacción de usuario

95%
Percepción de usuario

90%
Confianza

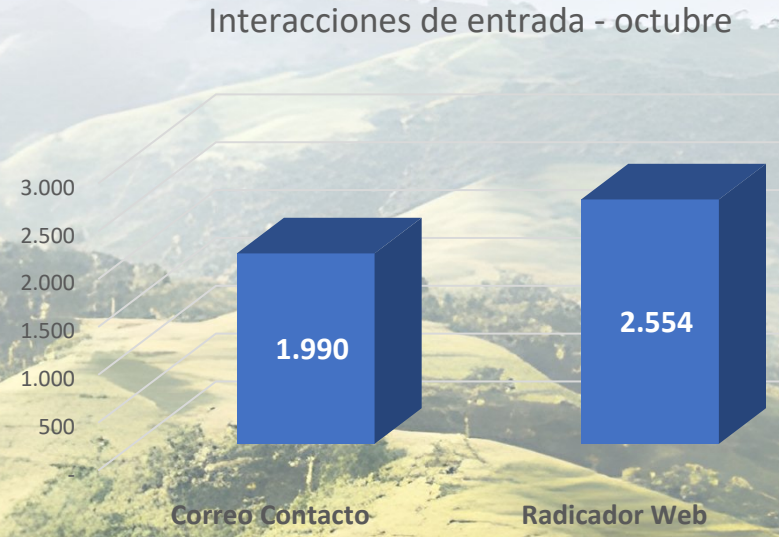
94%
Trámite

Cifras Virtual

7.365
Interacciones atendidas

4.554
Correos de entrada

2.821
Correos de salida



GESTIÓN CANAL VIRTUAL

Comunicaciones gestionadas por correo contacto	Correos electrónicos de usuarios o entidades que requieren gestión.	**1.990**
Comunicaciones radicadas por página web	Direccionamiento y análisis de comunicaciones en radicador web.	**2.554**
Interacciones de apoyo a grupos ANM	Envío de respuestas, solicitud de documentos, apoyo en SGD, trazabilidad de correos externos, entre otros.	**2.821**
Seguimiento a PQRS	Seguimiento a comunicaciones marcadas como PQRS (mes anterior).	**5.573**

Agencia Nacional de Minería

Satisfacción Consolidada

95,32%



Satisfacción de usuario ANM

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

Agencia Nacional de Minería

Percepción, Satisfacción y Confianza

95,9%



Satisfacción de usuario

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

95,3%



Percepción de usuario

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

94,7%

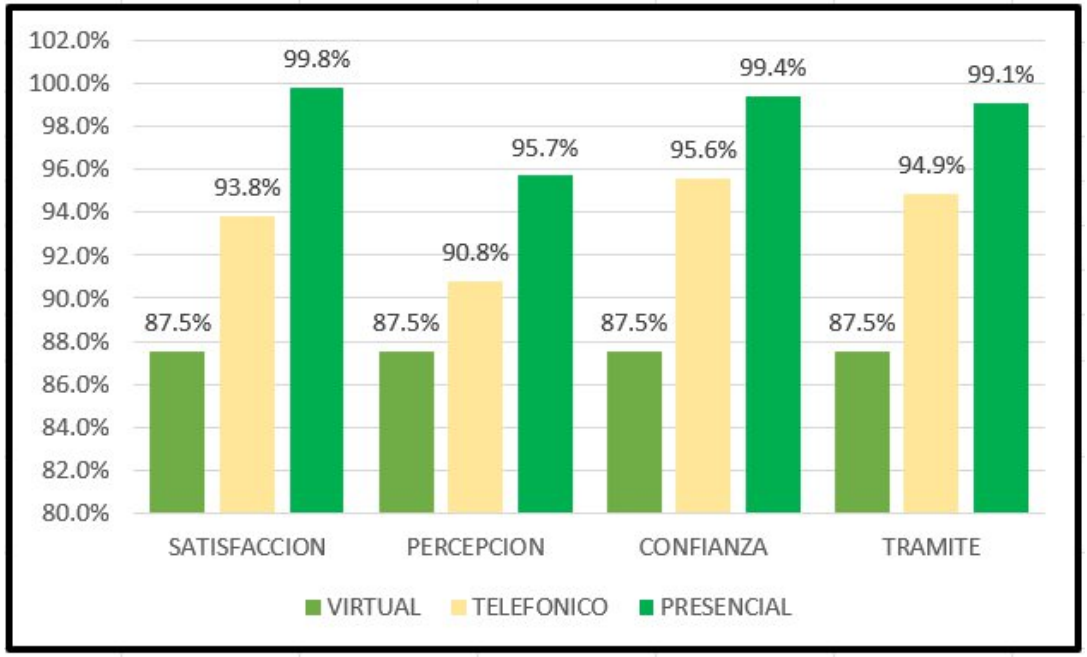


Confianza

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

Informe octubre 2026
Satisfacción y Atributos de Calidad del Servicio

Indicadores de calidad del servicio por canal



- Presencial: mejor desempeño, todos los indicadores >95%.
- Telefónico: sólido en todos los indicadores >90%.
- Virtual:menor desempeño 87.5% en todos los indicadores
- 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

818 interacciones

33,38% tasa de respuesta (273 encuestas)

Consistente calidad del servicio con indicadores estables

Presencial

969 atenciones

66,98% tasa de respuesta (649 encuestas)

La mayor tasa de participación del mes con altos índices

Virtual

SMS 400

0,11% tasa de respuesta (8 encuestas)

Oportunidad de mejora en la captación de retroalimentación.

Análisis de la Satisfacción



La Mayoría de los usuarios que calificaron la encuesta de satisfaction 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 649 personas de 969 es decir el 67%
- El canal telefónico tiene un 93,8% de satisfacción de usuario. Califican 273 personas de 818 es decir el 33%
- El canal virtual tiene un 87,5% de satisfacción de usuario. Califican 8 personas de 7353 es decir el 0,11%

Análisis de la Percepción



La mayoría 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 95,7% de percepción de usuario. Califican Califican 621 personas de 969 es decir el 65%
- El canal telefónico tiene un 90,8% de percepción de usuario. Califican 248 personas de 818 es decir el 30%
- El canal virtual tiene un 87,5% de percepción de usuario. Califican 8 personas de 7353 es decir el 0,11%

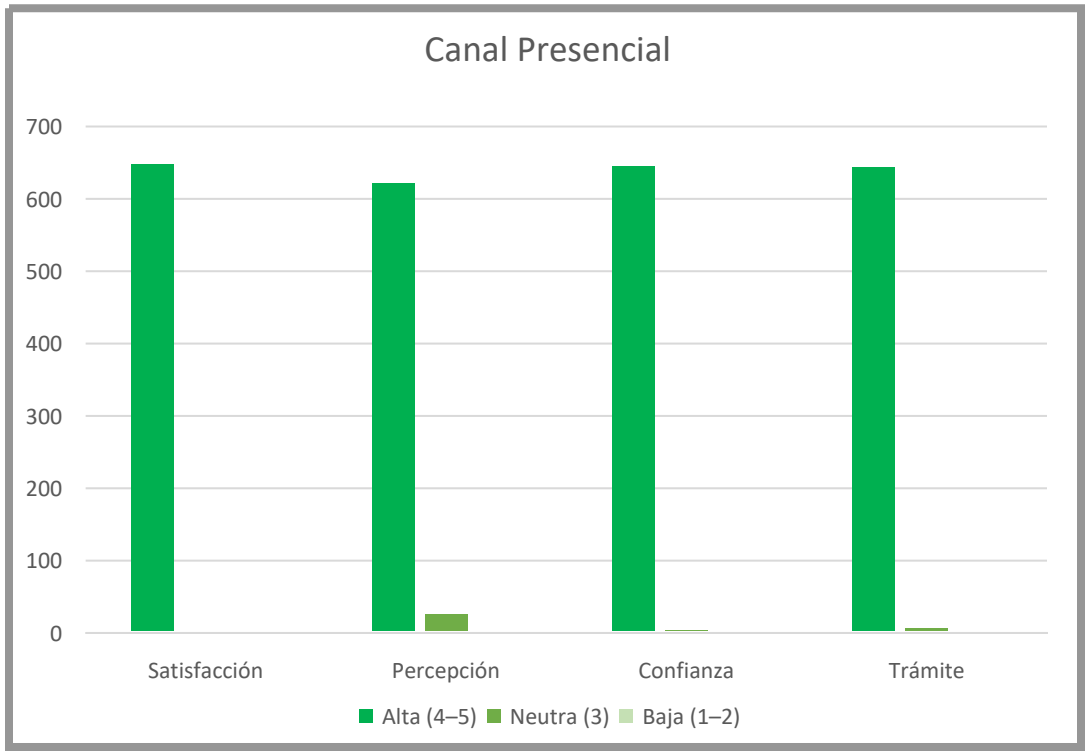
Análisis de la Confianza



La mayoría 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.

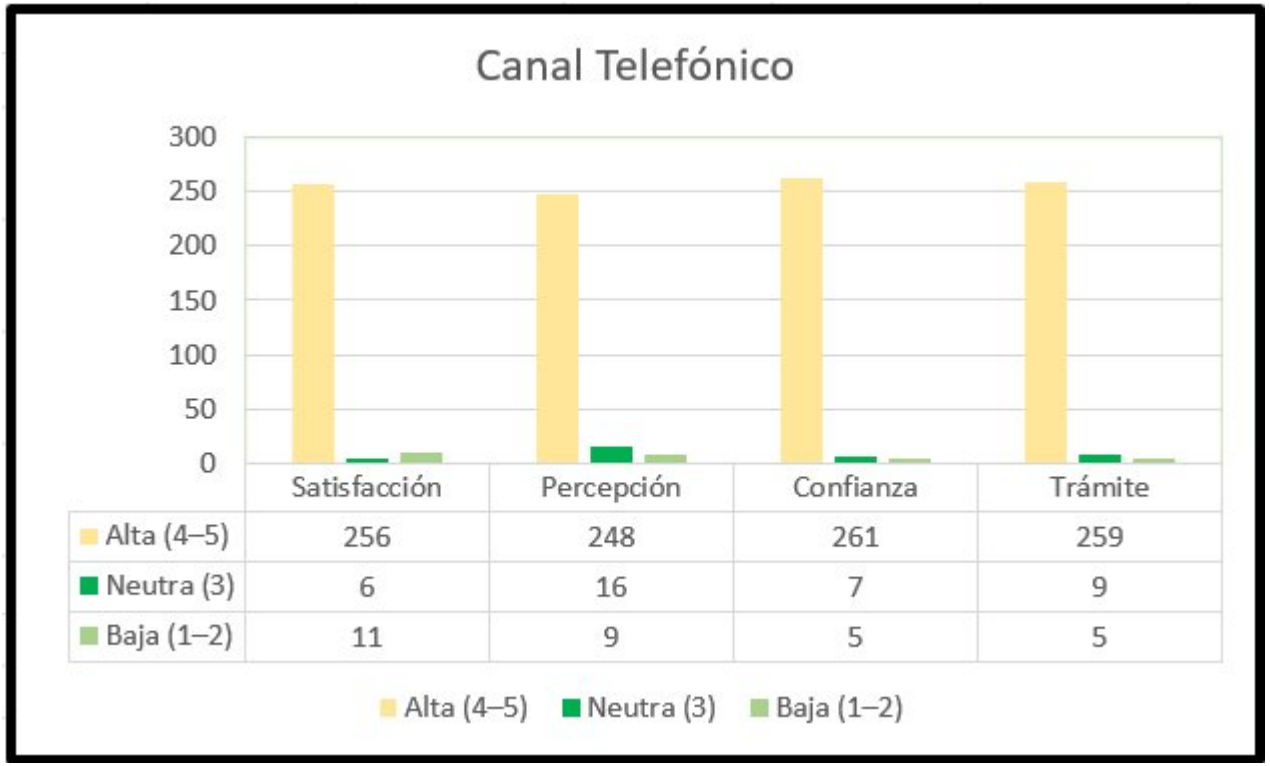
- El canal presencial tiene un 99,4% de confianza de usuario. Califican 645 personas de 969 es decir el 67%
- El canal telefónico tiene un 95.6% de confianza de usuario. Califican 261 personas de 818 es decir el 32%
- El canal virtual tiene un 87,5% de percepción de usuario. Califican 8 personas de 7353 es decir el 0,11%

Canal Presencial: Calidad del Servicio



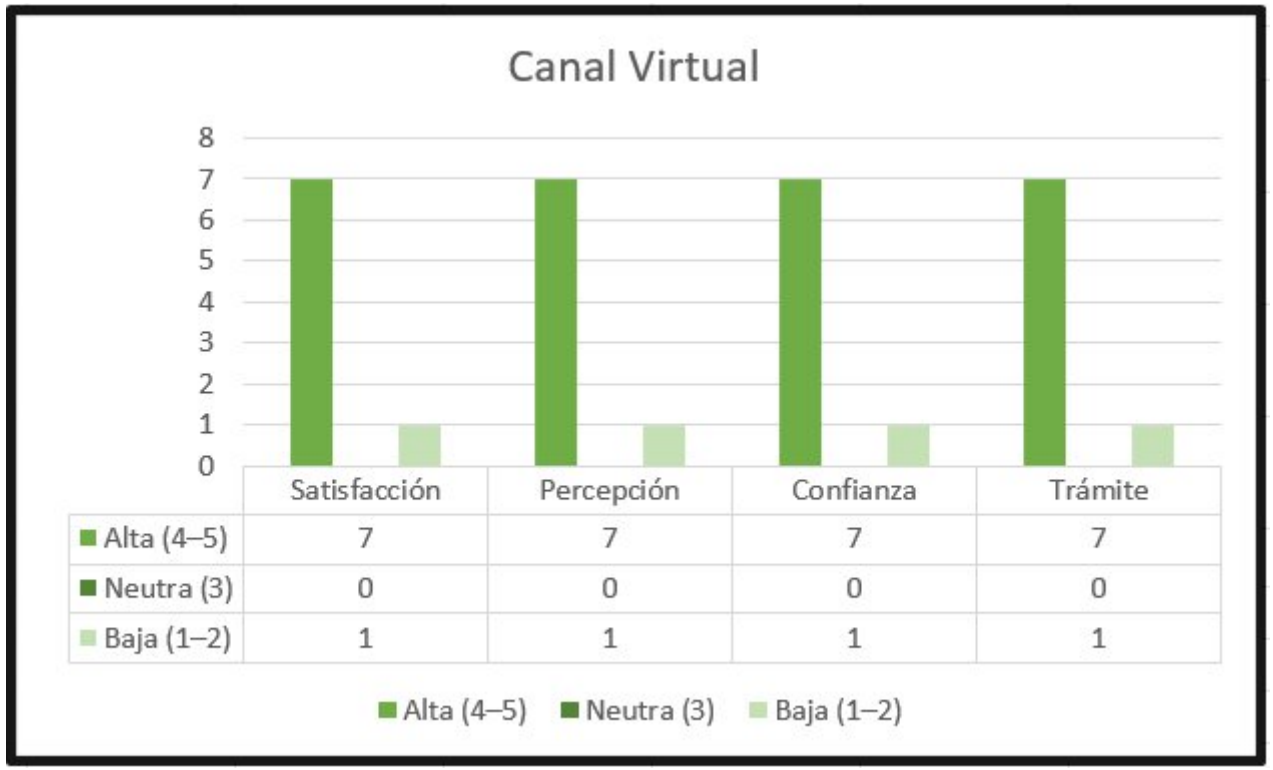
Análisis de Recontacto: El recontacto logró validar que 37 usuarios confirmaron la excelente calidad de la atención recibida en los puntos de atención presencial, los indicadores superan el 95% de satisfacción.

Canal Telefónico: Calidad del Servicio



Análisis de Recontacto: Se identificaron 30 bajas calificaciones concentradas en 14 usuarios. El proceso de recontacto validó inconformidades asociadas a demoras, pero los indicadores globales se mantuvieron sólidos por encima del 92%.

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 0,11%

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

Resumen de inconformidades recontactadas

- Se gestionaron 6 casos de inconformidad relacionados principalmente con tiempos de respuesta, orientación sobre trámites, acceso a información y percepción de la gestión institucional.
- **Los trámites con inscripción de rucom, solicitud de copias de expediente, estados de solicitud de formalización.**
- 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.
- Como acciones de mejora 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: 3 de los 6 casos confirmados (mesas técnicas rucom y proceso de evaluación formalización minera). 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: 3 de los 6(Mesas técnicas y evaluación de formalización).



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 de 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: 8 respuestas frente a 7.353 interacciones (0,11%)	Evaluar 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.

Agencia Nacional de Minería

Entregas de valor

Octubre
GAPCC

- Avances
- Desarrollos
- Mejoras

Entregas de valor canal presencial

Octubre



- Se realizaron **5 talleres** de casos prácticos a todos los agentes de PARES y PALES, enfocado en temas individualizados que debían ser reforzados.

- Se **aprobó el gestor de interacciones** que se utilizaran en el año 2027, con las respectivas pruebas y acta de entrega de producto firmada.

- Se consolido información para el proceso de Formalización en el “cerro el burro – Municipio de Marmato”, el cual dio resultado a piezas graficas e información relacionada sobre las propuestas de contrato de concesión diferencial y subcontratos de formalización.

- Entrega de informe sobre caracterización interna de accesibilidad e infraestructura, en donde se señalan áreas susceptibles de mejora, para tener una atención incluyente en los distintos PARES y PALES.

- Participación en la capacitación **“Sensibilización en inclusión de 3 jornadas – lengua de señas ”** para el equipo de GAPCC, en donde se trabajaron temas de vocabulario y entendimiento en el comportamiento de personas sordo-mudas.

Entregas de valor canal presencial

Octubre



- Fortalecimiento de PAL Villavicencio, con la inclusión de otro agente, al cual se le brindo capacitación y que tendrá apoyo multicanal.

- Coordinación con apoyo en salidas a campo del PAL Marmato, el cual dará acompañamiento en varias actividades de caracterización, censo e información integral en sitio.

- Se realizo socialización sobre la metodología que se utiliza en las encuestas de satisfacción que realizamos después de cada atención, donde vemos marco jurídico y enfoque objetivo de cada pregunta, análisis de resultados y publicación de los mismos.

- Capacitación en enfoque al servicio **“El detalle en la atención”** para el equipo de GAPCC, en donde se fortalecen habilidades blandas del grupo y se brinda un mejor servicio al usuario.

- Capacitación en riesgos de corrupción dictada por el GAPCC, para mantener el conocimiento y evitar acciones que incurran dentro de estos riesgos.

Entregas de valor canal virtual



- 87 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 1.990 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 2.554 comunicaciones que ingresaron por el radicador web al GAPCC.
- 2.821 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 5.573 comunicaciones PQRS radicadas por los diferentes canales referentes al mes de anterior (septiembre).

Agencia
Nacional de Minería

Gracias

Agencia
Nacional de Minería

