

Caracterización externa de

usuarios

2026

Agencia
Nacional de Minería

Agencia
Nacional de Minería

Caracterización externa de usuario 2026

OBJETIVO Y ALCANCE

Con el propósito de conocer las necesidades, características, percepciones y expectativas de sus grupos de interés, la Agencia Nacional de Minería (ANM) desarrolla anualmente el ejercicio de caracterización de usuarios. Esta actividad aporta información para orientar la mejora de los trámites y servicios, fortalecer los mecanismos de atención y comunicación y promover un relacionamiento más oportuno y efectivo con la ciudadanía y los actores del sector minero.

En este sentido, la caracterización constituye un insumo de planeación y seguimiento institucional, orientada a la mejora y fortalecimiento de los trámites y servicios de la entidad, la eficiencia de los canales de comunicación y atención, el cumplimiento de los lineamientos normativos, y la promoción de un diálogo participativo y transparente con los diferentes actores del sector minero y la ciudadanía en general.

En el marco de su política de mejora continua, la ANM desarrolla la caracterización externa de usuarios mediante la aplicación de un instrumento de recolección de información, que permite obtener datos para su posterior procesamiento y análisis.



Encuesta de caracterización de usuarios (externa). Herramienta que permite identificar, a partir de la percepción de las ciudadanías y grupos de interés, las particularidades, intereses y expectativas que tienen estos frente a la Entidad.

Matriz de caracterización de usuarios por procesos. Instrumento interno que permite evaluar los grupos de interés vinculados a cada proceso institucional, en coherencia con el mapa de procesos y los objetivos estratégicos de la Agencia.



METODOLOGÍA

Durante la vigencia 2026, la ANM adelantó el proceso de caracterización externa mediante la aplicación de la Encuesta de Caracterización de Usuarios 2026, dirigida a la ciudadanía y los diferentes grupos de interés externos de la entidad.

La metodología comprendió la recolección, revisión, depuración, consolidación y análisis de la información suministrada por los participantes, considerando variables sociodemográficas, territoriales y de relacionamiento institucional.

Los resultados obtenidos constituyen la base estadística para identificar las características de la población encuestada y analizar sus necesidades, percepciones y expectativas frente a la oferta institucional de la ANM.

ENCUESTA DE CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS

La encuesta de caracterización se aplicó entre el 29 de julio y el 21 de agosto de 2026, a través de los canales de atención presencial, telefónico y virtual de la ANM. Adicionalmente, se promovió la participación de la ciudadanía y los grupos de valor mediante la publicación de la invitación a diligenciar la encuesta en la página web institucional. Se recibieron 400 encuestas, de las cuales 6 fueron excluidas por falta de autorización para el tratamiento de datos personales, obteniendo 394 encuestas válidas, que constituyen la base del análisis presentado en este documento.

El instrumento permitió recopilar información sociodemográfica, territorial y de relacionamiento institucional, útil para describir a las personas participantes y reconocer necesidades relacionadas con los trámites, servicios y estrategias de atención.

En el periodo de aplicación se obtuvieron 400 encuestas, correspondientes a la meta establecida. Como ejercicio complementario, se contrastó la información con fuentes institucionales, entre ellas los registros de interacciones ciudadanas, las encuestas de satisfacción, Anna Minería, RUCOM, Génesis y el Formulario de Manifestación de Interés. Estas fuentes permiten ampliar la lectura de los resultados, sin sustituir el universo ni la metodología de la encuesta.

Desde la vigencia 2025, en coordinación con el Grupo de Planeación, la ANM actualizó y validó el instrumento de caracterización, incorporando el componente de cambio climático, el cual se mantiene durante 2026 como parte del fortalecimiento del proceso de caracterización institucional.

Cambio climático: orientado a identificar si los grupos de interés esperan o requieren que la ANM incorpore acciones específicas relacionadas con la mitigación o adaptación al cambio climático dentro de su gestión.

Seguimiento institucional: en cumplimiento de la normatividad vigente y con el propósito de fortalecer los mecanismos de control y evaluación interna, se añadieron nuevas variables en la matriz para evaluar:

- **Cumplimiento:** descripción de las acciones o actividades que realiza la Entidad para atender las necesidades y expectativas de los grupos de interés.
- **Frecuencia:** periodicidad con la que se revisa o evalúa el cumplimiento de dichas acciones.
- **Evidencia:** documentos, registros o resultados que soportan el seguimiento realizado.
- **Oficina o grupo responsable:** identificación de las dependencias encargadas de la atención, seguimiento o cumplimiento de las acciones correspondientes.

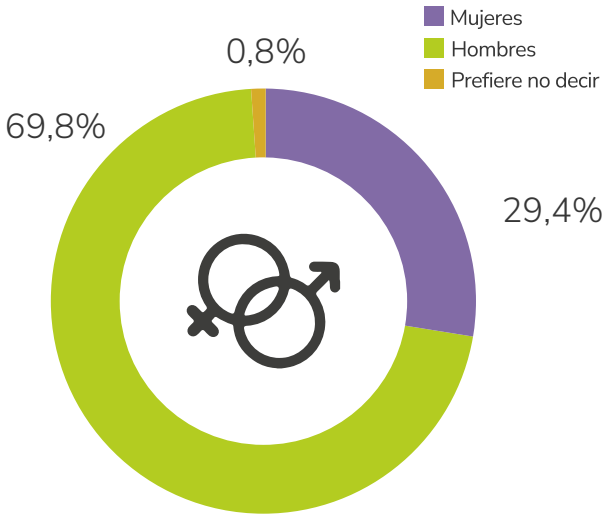


RESULTADOS

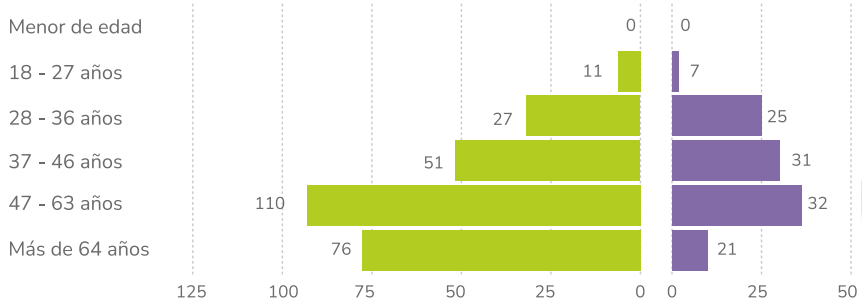
ENCUESTA DE CARACTERIZACIÓN 2026

1.1 Distribución por sexo y edad

De las 394 personas que respondieron la encuesta, 275 se identificaron como hombres (69,8%), 116 como mujeres (29,4%) y 3 se clasificaron como «No aplica», debido a que corresponden a empresas y no a personas naturales. En consecuencia, la participación masculina fue predominante dentro del grupo encuestado.



Rangos de edad



Fuente propia: Encuesta de caracterización 2026- Agencia Nacional de Minería



En cuanto a los rangos de edad, tanto en hombres como mujeres, la mayor proporción de personas encuestadas se encuentra entre los 47 y 63 años (36,3%), seguidos por los grupos de 64 años en adelante (24,8%) y entre 37 y 46 años (21,0%). Las personas, entre 28 y 36 años, representan el 13,3% de las personas encuestadas, mientras que jóvenes, entre 18 y 27 alcanzan un 4,6% del total.

Rango de edad	Usuarios	% de usuarios
18 a 27 años	18	4,6%
28 a 36 años	52	13,3%
37 a 46 años	82	21,0%
47 a 63 años	142	36,3%
Más de 64 años	97	24,8%

Fuente propia: Encuesta de caracterización 2026- Agencia Nacional de Minería

1.2 Distribución geográfica por departamento

De las 394 respuestas, 393 provienen de personas ubicadas en 22 departamentos y Bogotá, D. C., conforme a la clasificación territorial utilizada en el documento. El 74,6% indicó residir en zonas urbanas y el 25,4% en zonas rurales. En cuanto a la nacionalidad, el 99,7 % (393 personas) manifestó ser de nacionalidad colombiana, mientras que el 0,3 % (1 persona) reportó tener una nacionalidad diferente.

Los departamentos con mayor participación fueron Boyacá 30,2% con 119 respuestas, Bogotá D.C. (44 respuestas), Antioquia (42 respuestas) y Norte de Santander (25 respuestas).

Origen de los usuarios (Departamento)



Los departamentos del centro y occidente del país registran la mayor participación.

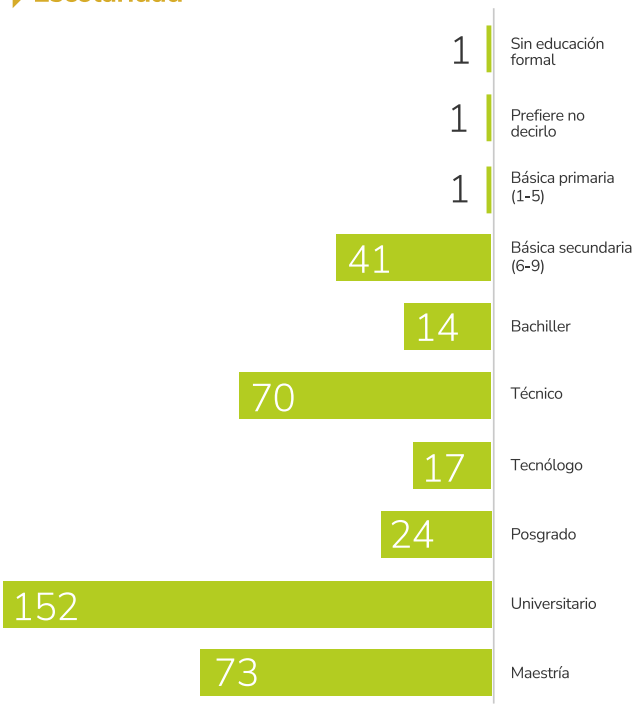
1.3 Nivel educativo y ocupación principal

Los resultados de escolaridad muestran una participación importante de personas encuestadas que cuentan con educación superior con el 57,4%.

De este grupo, 152 personas (38,6%) poseen formación universitaria, 73 (18,5%) estudios de posgrado y una maestría (0,3%).



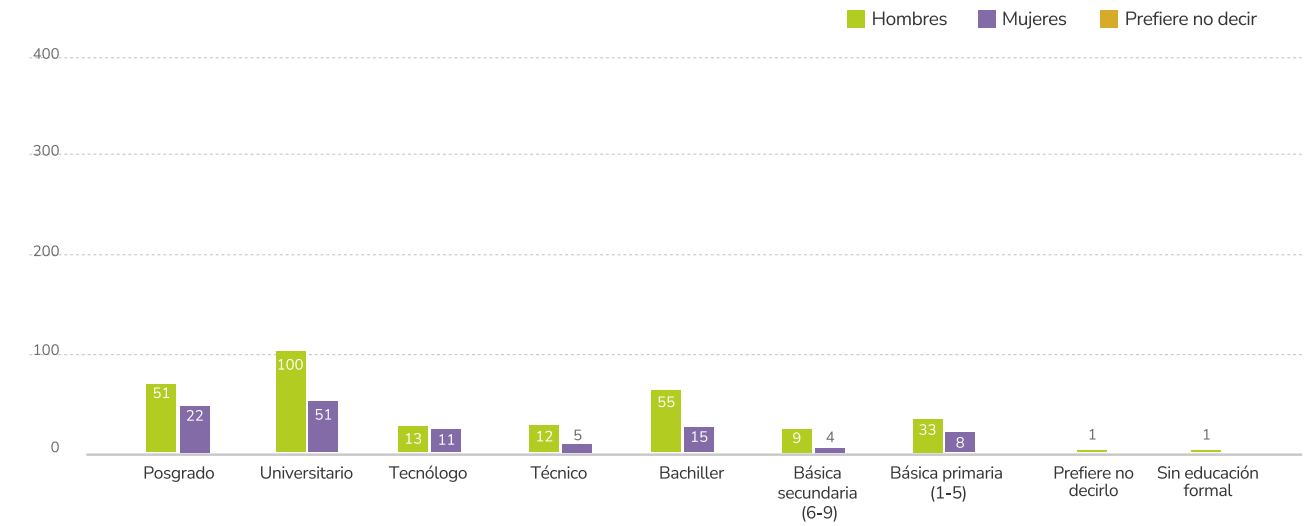
Escolaridad



Fuente propia: Encuesta de caracterización 2026- Agencia Nacional de Minería

En los niveles de formación media y técnica, se observa que el 17,8% de las personas encuestadas cuenta con bachillerato completo, el 10,4% con básica primaria, el 6,1% con formación tecnológica y el 4,3% con formación técnica. Cuentan con formación básica secundaria el 3,6%, el 0,3% manifestó no tener educación formal, mientras que el mismo porcentaje de personas prefirió no indicar su nivel educativo.

Escolaridad por sexo

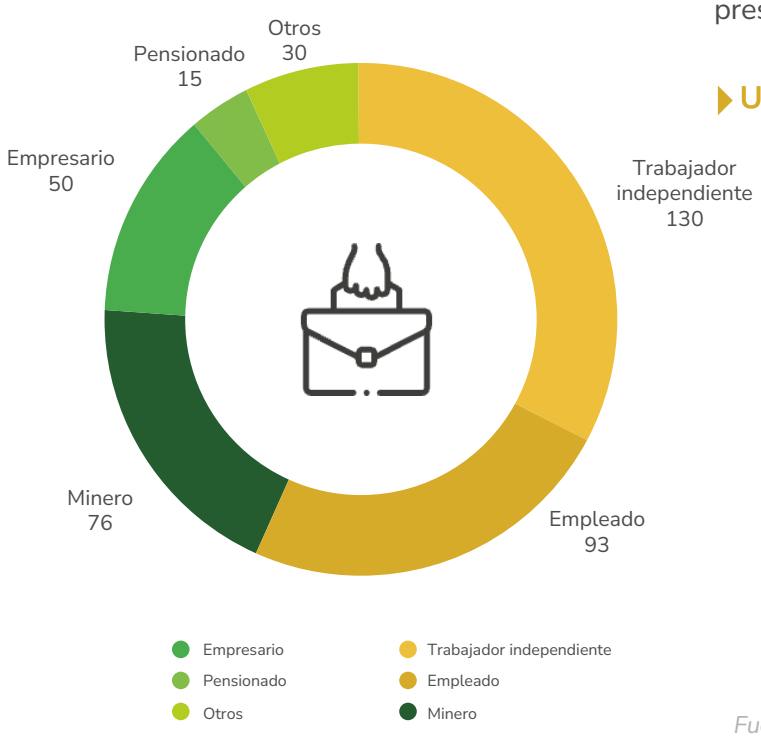


Fuente propia: Encuesta de caracterización 2026- Agencia Nacional de Minería

En términos de género, se observa una mayor participación masculina en todos los niveles de formación, especialmente en los niveles universitario, bachiller y posgrado, donde los hombres superan de manera significativa la proporción de mujeres.

Ocupación o actividad principal

En cuanto a la ocupación o actividad económica principal, se identificó que la mayoría de las personas encuestadas son trabajadores independientes (33,0%), seguidos por quienes se desempeñan como empleados (23,6%).



Fuente propia: Encuesta de caracterización 2026- Agencia Nacional de Minería

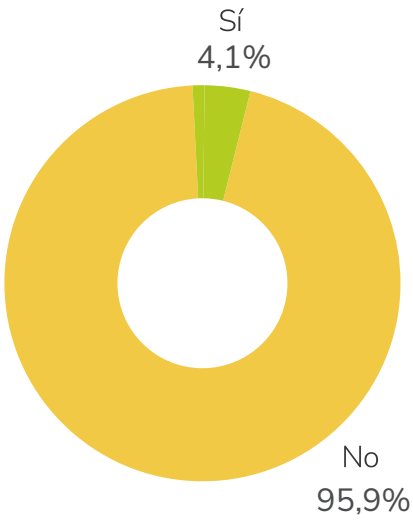
Asimismo, el 19,3% de las personas encuestadas manifestó desempeñarse en actividades mineras, mientras que el 12,7% se identificó como empresario y el 3,8% como pensionado. Por otra parte, el 7,6% señaló dedicarse a otras actividades u ocupaciones, entre las más relevantes se encuentran las labores del hogar (3,8%), la condición de desempleado (2,0%), así como estudiantes y servidores públicos, con una participación del 0,8% cada uno. Estos resultados permiten identificar la diversidad de perfiles ocupacionales de las personas encuestadas y evidencian una menor representación de estas últimas categorías dentro de la población participante.

1.4 Enfoque diferencial

Condición de discapacidad

Del total de personas encuestadas, 378 (95,9%) manifestaron no presentar ningún tipo de discapacidad, mientras que 16 personas (4,1%) reportaron presentar alguna condición de discapacidad.

Usuarios en Condición de Discapacidad



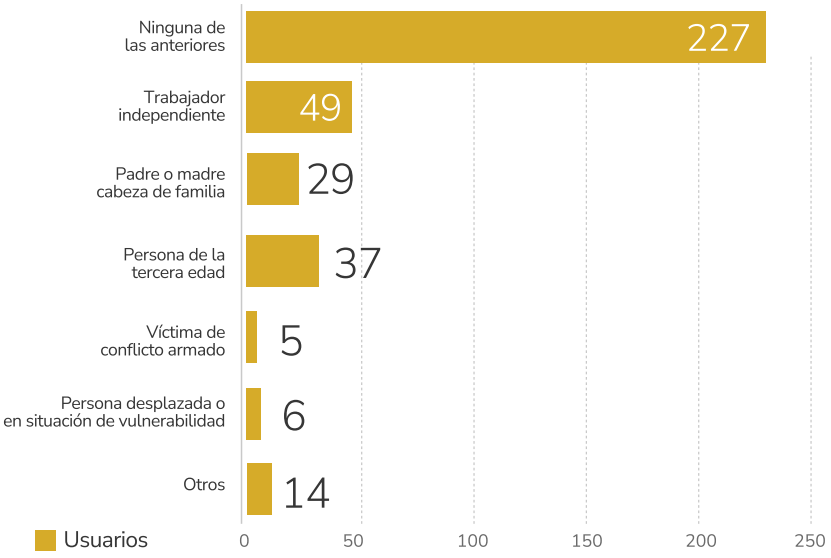
Fuente propia: Encuesta de caracterización 2026- Agencia Nacional de Minería

Entre las 16 personas que indicaron tener alguna discapacidad, las condiciones reportadas fueron la discapacidad física (14 casos) y la discapacidad psicosocial (2 casos).



Grupos poblacionales

Respecto de la pertenencia a grupos poblacionales específicos, la mayoría de las personas encuestadas 57,6% manifestó no pertenecer a ninguno. Un 12,4% indico pertenecer al grupo de trabajadores independientes, el 6,9% a minero tradicional, el 9,4% se identificó como personas de la tercera edad, mientras que el 7,4% corresponde a padre o madre cabeza de familia.





Fuente propia: Encuesta de caracterización 2026- Agencia Nacional de Minería

Asimismo, el 1,5% de los participantes se reconoció como personas en condición de desplazamiento y el 1,3% como víctimas del conflicto armado. Finalmente, el 3,6% restante indicó pertenecer a otros grupos poblacionales, entre ellos población afrocolombiana e indígena.

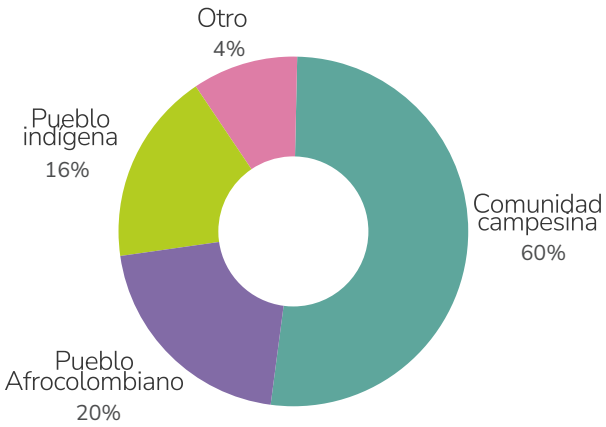
¿Pertenece a un grupo étinico o comunidad campesina?



Fuente propia: Encuesta de caracterización 2026- Agencia Nacional de Minería



Grupo Étnico



Fuente propia: Encuesta de caracterización 2026- Agencia Nacional de Minería

En la pregunta específica sobre pertenencia a un pueblo étnico o comunidad campesina, el 92,9% de las personas encuestadas manifestó no pertenecer a ninguno de estos grupos, mientras que un 6,3% sí se identificó dentro de esta categoría y un 0,8% prefirió no responder.

Entre las 25 personas que señalaron pertenecer a un pueblo étnico o comunidad campesina, los grupos más representativos fueron la comunidad campesina, con 15 personas (3,8%); seguida del pueblo afrocolombiano, con 5 personas (1,3%); y los pueblos indígenas, con 4 personas (1,0%). Además, 1 persona (0,3%) indico pertenecer a otros grupos.

1.5 Grupos de interés ANM

Dentro de los grupos de interés identificados a partir de las 394 respuestas, se destaca la participación de los titulares mineros de pequeña, mediana y gran minería, quienes representan el 48,2% del total. En segundo lugar, se encuentran los apoderados y/o autorizados (22,1%), seguidos por los solicitantes mineros (4,8%).

Grupo de interés	Usuarios	% de usuarios
Titular minero	190	48,2%
Apoderado/autorizado	87	22,1%
Solicitante minero	19	4,8%
Empresas Privadas	18	4,6%
Mineros de subsistencia	17	4,3%
Legalización minera	11	2,8%
Comercializador de minerales	11	2,8%
Ingeniero de minas	11	2,8%
Autoridades ambientales	3	0,8%
Área de reserva especial	3	0,8%
Autoridad Orden Público	3	0,8%
Entidades territoriales	3	0,8%
Jóvenes	2	0,5%
Estudiante o Academia	2	0,5%
Proponentes mineros	2	0,5%
Organizaciones Ciudadanas	1	0,3%
Organismos de Socorro	1	0,3%
Otros grupos de interés	10	2,5%
Total	**394**	**100,0%**

Fuente propia: Encuesta de caracterización 2026- Agencia Nacional de Minería

Asimismo, se evidencia una participación relevante de empresas privadas (4,6%), mineros de subsistencia (4,3%), legalización minera, comercializador de minerales e ingenieros de minas representan de manera individual un (2,8%), de igual forma las autoridades ambientales, áreas de reserva especial, autoridades de orden público y entidades territoriales representan cada una un (0,8%). Por su parte los jóvenes, estudiantes y proponentes mineros corresponden individualmente al (0,5%).

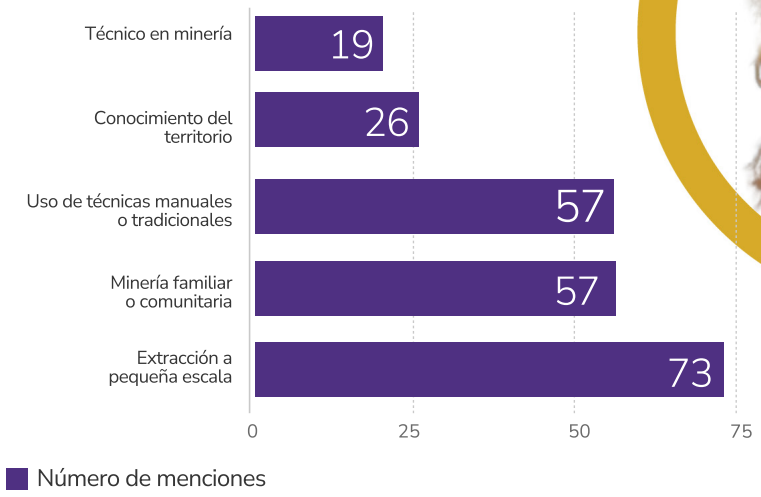
Finalmente, las organizaciones ciudadanas y organismos de socorro que comparten un (0,3%), y el consolidado de "otros grupos de interés" (2,5%), completan el panorama de los grupos de interés identificados con la encuesta de caracterización.

Minería tradicional

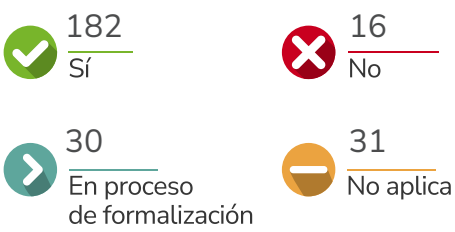
De las 394 personas encuestadas, 177 (44,9%) manifestaron reconocerse como mineros(as) tradicionales o ancestrales. Dentro de los elementos que caracterizan la práctica minera ancestral o tradicional de estas personas se encuentran: la extracción a pequeña escala (73), la minería familiar o comunitaria (57), el uso de técnicas manuales o tradicionales (57), conocimiento del territorio (26) y el uso de conocimientos técnicos en minería (19).



Fuente propia: Encuesta de caracterización 2026- Agencia Nacional de Minería



¿Su actividad minera se encuentra formalizada?



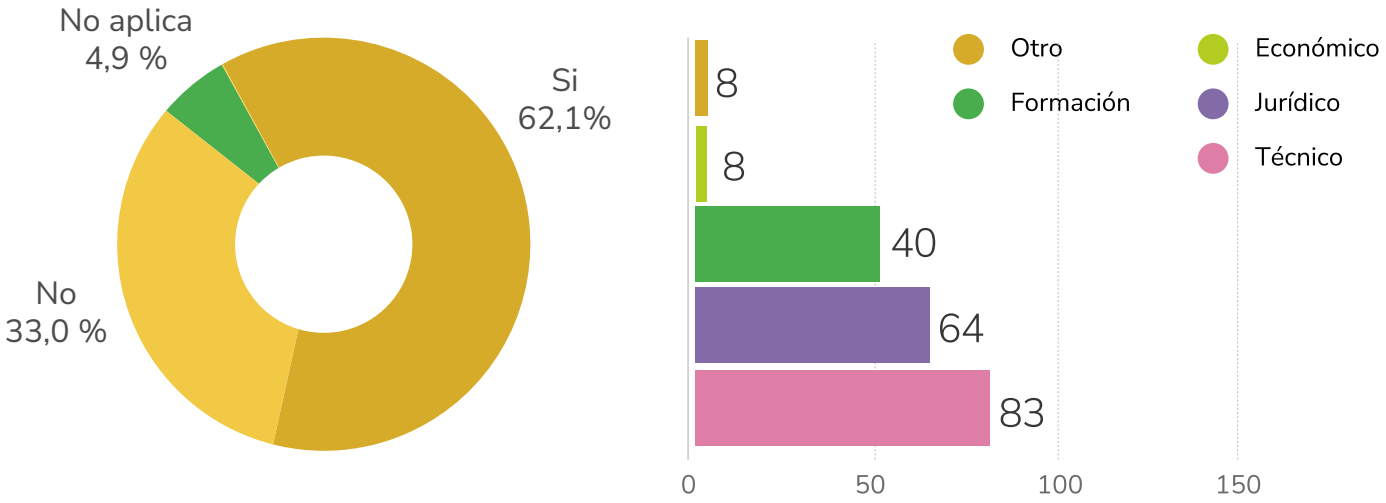
Fuente propia: Encuesta de caracterización 2026- Agencia Nacional de Minería

Formalización minera

Del total de personas encuestadas, 182 (46,2%) afirmaron que su actividad minera ya se encuentra formalizada, mientras que 30 (7,6%) se encuentran en proceso de formalización. Por su parte, 16 personas (4,1%) indicaron que no han iniciado este proceso, y (7,9%) señalaron que la pregunta no aplica a su caso, lo que evidencia que no todas las personas encuestadas desarrollan actividades mineras directamente.

Apoyo durante la formalización minera

De las 182 personas que ya tienen su actividad minera formalizada, 113 personas (62,1%) manifestaron haber recibido algún tipo de apoyo para formalizar su actividad minera. 60 personas (33,0%) afirmaron no haber recibido ningún tipo de asistencia y 9 personas (4,9%) indicaron “no aplica”. Entre las personas que manifestaron haber recibido acompañamiento, los tipos de apoyo más frecuentes fueron el técnico (54,6 %), el jurídico (42,1 %) y el formativo (26,3 %), mientras que los apoyos económicos y de otro tipo representaron conjuntamente el 10,6 %. Es importante señalar que esta pregunta permitía seleccionar más de una opción de respuesta, por lo que los porcentajes no son excluyentes y su sumatoria puede superar el 100 %.

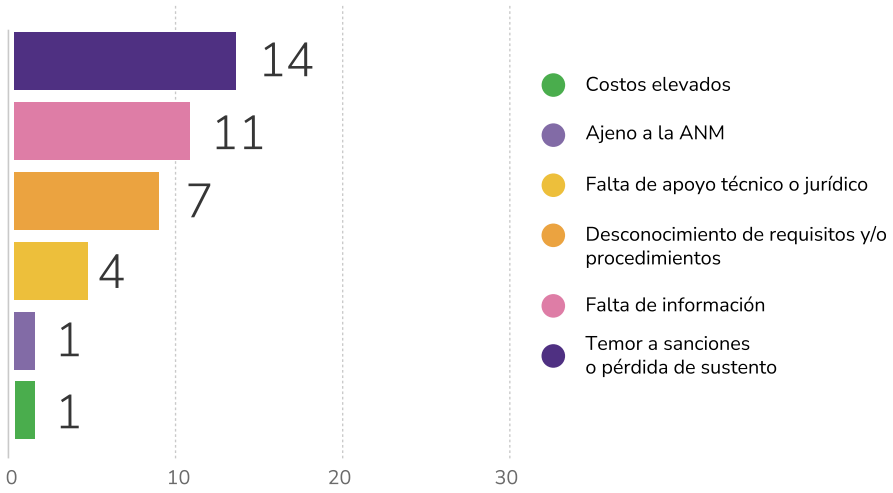


Fuente propia: Encuesta de caracterización 2026- Agencia Nacional de Minería

Usuarios en proceso de formalización minera

Al grupo de personas en proceso de formalización (30), se les consultó acerca de los obstáculos o barreras identificados durante dicho proceso. Los resultados muestran que el principal obstáculo corresponde a los trámites complejos o demorados (36,8%), seguido por la falta de información (28,9%), el desconocimiento de requisitos o procedimientos (18,4%).

En menor proporción, también se mencionaron la falta de apoyo técnico o jurídico (10,5%), así como obstáculos ajenos a la ANM (2,6%) y costos elevados (2,6%).



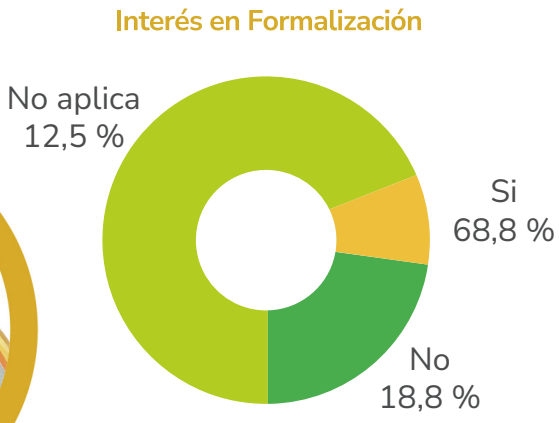
Fuente propia: Encuesta de caracterización 2026- Agencia Nacional de Minería

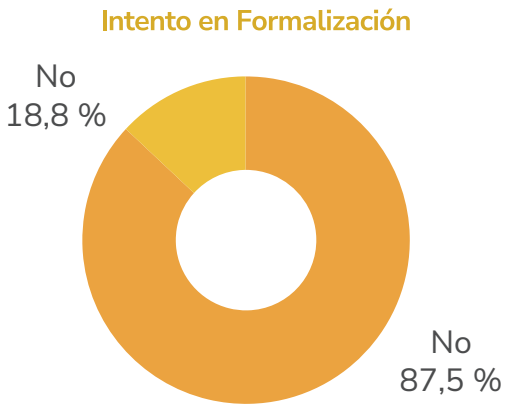
Usuarios sin formalización minera

Por su parte, entre las 16 personas que manifestaron no haber iniciado su proceso de formalización, se identificó que 11 personas (68,8%) expresaron su interés en hacerlo, 3 personas (18,8%) indicaron no tener interés, mientras que 2 personas (12,5) indicaron no aplica. Asimismo, dentro de este grupo, 14 (87,5%) personas afirmaron haber intentado previamente formalizar su actividad minera sin éxito.

Además, a este grupo de personas se le consultó sobre los obstáculos o barreras que identificaron durante sus intentos de formalización.

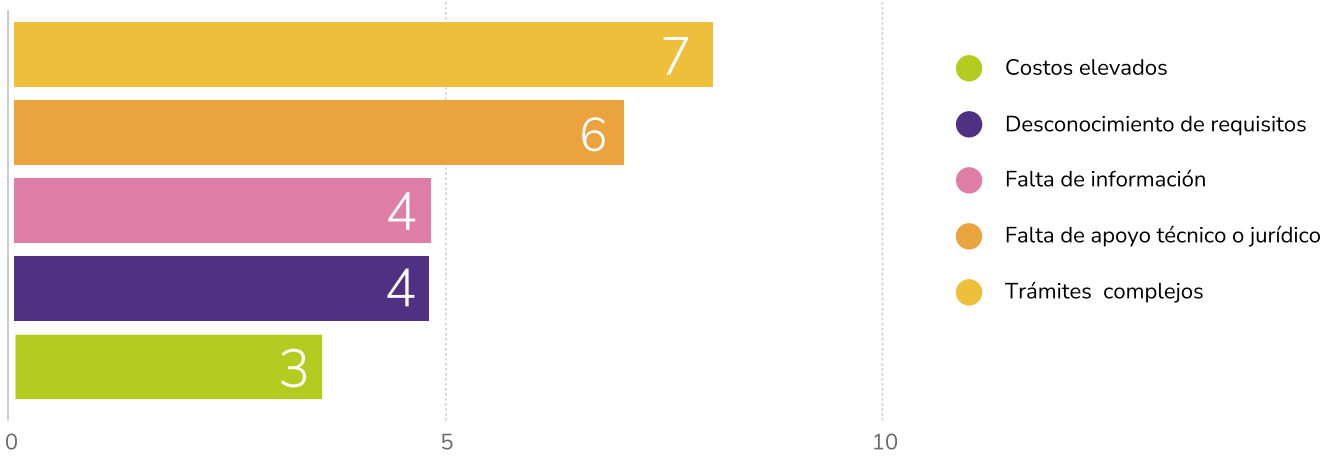






Fuente propia: Encuesta de caracterización 2026- Agencia Nacional de Minería

Entre las principales dificultades mencionadas se destacan los trámites complejos o demorados (7 casos), la falta de apoyo técnico o jurídico (6 casos),), la falta de información (4 casos), el desconocimiento de requisitos (4 casos), así como los costos elevados que registra (3 casos).



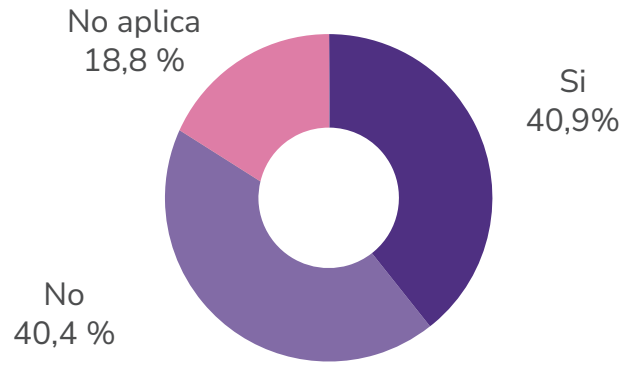
Fuente propia: Encuesta de caracterización 2026- Agencia Nacional de Minería

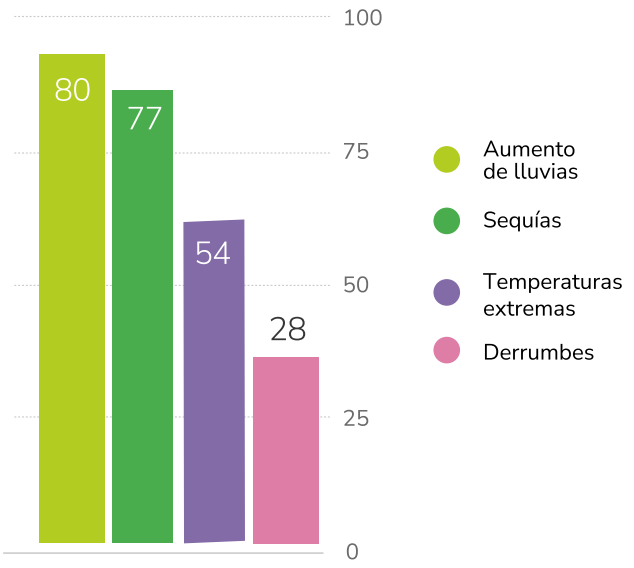
1.6 Cambio climático

Reconociendo que el cambio climático impacta, en mayor o menor medida, a todos los grupos de interés, la Agencia Nacional de Minería (ANM) incorporó desde la encuesta de caracterización 2025, nueve preguntas orientadas a identificar cómo este fenómeno afecta las actividades y funciones de los actores del sector minero, con el objetivo de visibilizar el tema dentro de la gestión institucional y fortalecer las acciones de adaptación y mitigación frente a sus efectos.

Percepción del cambio climático y los efectos en la actividad minera

De las 394 personas encuestadas, 161 (40,9%) manifestaron haber notado cambios en el clima que afectan su actividad minera, mientras que 159 (40,4%) indicaron no haberlos percibido y 74 (18,8%) señalaron que la pregunta no aplica a su caso, principalmente por no estar vinculados directamente con actividades mineras o productivas.





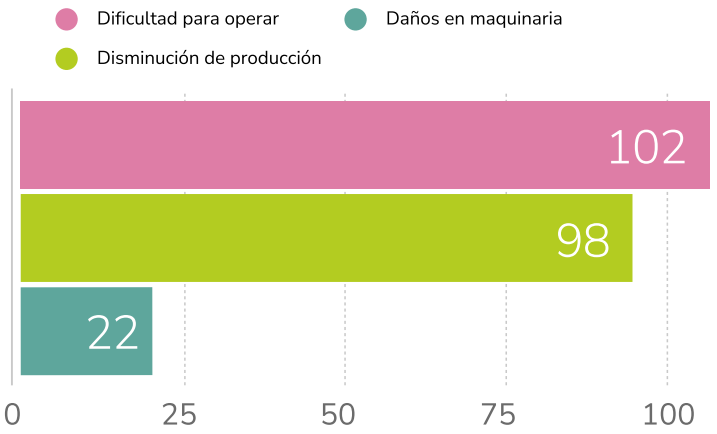
Fuente propia: Encuesta de caracterización 2026- Agencia Nacional de Minería



Entre quienes sí perciben alteraciones climáticas, el fenómeno más mencionado fue el aumento de las lluvias (54,0%), seguido por las sequías (45,3%), las temperaturas extremas (31,7%) y derrumbes (16,8%).

Impactos del cambio climático en la actividad minera

En cuanto a los efectos del cambio climático sobre la actividad minera, las principales afectaciones identificadas son la dificultad para operar (45,9%), la disminución de la producción (44,1%), y en menor medida, los daños en maquinaria (9,9%).

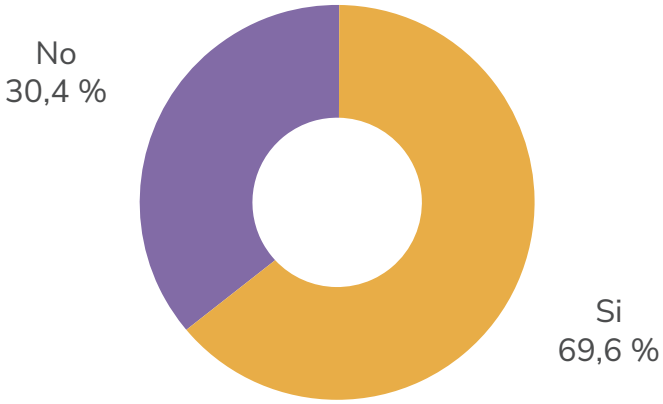


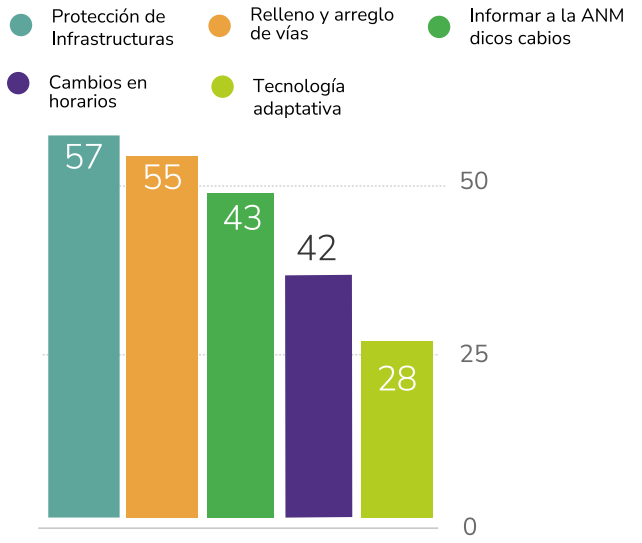
Fuente propia: Encuesta de caracterización 2026- Agencia Nacional de Minería



Medidas adoptadas frente a los cambios climáticos

Del total de personas que reconocen haber experimentado afectaciones por el cambio climático, 112 (69,6%) afirmaron haber tomado algún tipo de medida, mientras que 49 (30,4%) indicaron no haber implementado acciones.



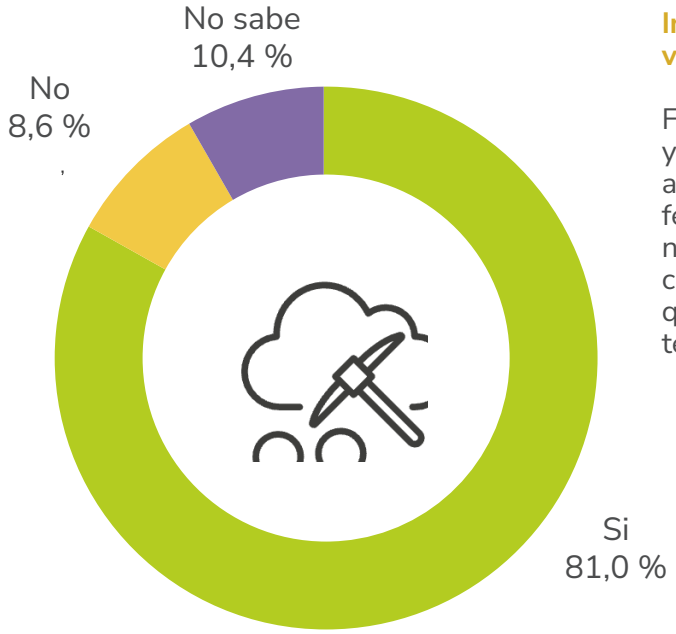


Fuente propia: Encuesta de caracterización 2026- Agencia Nacional de Minería

Entre las medidas adoptadas, se destacan la protección de infraestructura (25,3%), los cambios en los horarios de trabajo (24,4%), relleno y arreglo de vías (19,1%), seguidas por la incorporación de tecnología adaptativa (18,7%) y otras acciones como reportar cambios a la ANM (12,4%).

1.7 ANM, adaptación y cambio climático

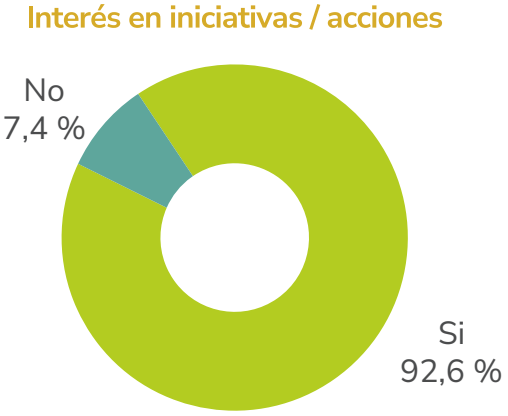
De las 394 personas encuestadas, el 81,0 % (319 personas) considera que la actividad minera tiene la capacidad de enfrentar o adaptarse a los efectos del cambio climático, lo que evidencia una percepción mayoritariamente favorable frente a la capacidad de adaptación del sector. Mientras que un 8,6% (34 personas) opina lo contrario. Un 10,4% (41 personas) no sabe/no responde.



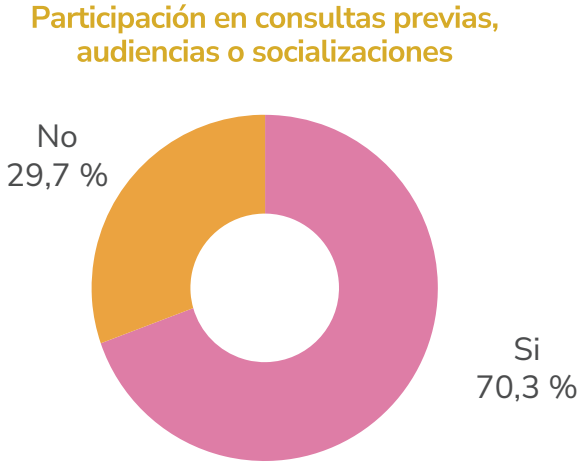
Fuente propia: Encuesta de caracterización 2026- Agencia Nacional de Minería

Interés y participación en las acciones e iniciativas de la ANM

Frente a las preguntas sobre el interés por conocer y participar de las iniciativas de la Agencia frente al cambio climático, 365 personas (92,6%) manifestaron interés en conocer las estrategias y acciones que la ANM viene desarrollando en materia de cambio climático y sostenibilidad minera, mientras que solo 29 personas (7,4%) indicaron no tener interés.





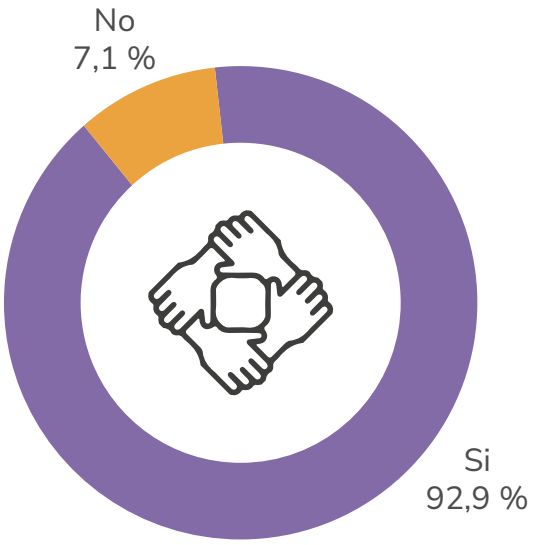


Fuente propia: Encuesta de caracterización 2026- Agencia Nacional de Minería

Asimismo, 277 personas (70,3%) afirmaron haber participado en procesos de consulta previa, audiencias o socializaciones relacionadas con la minería, en tanto que 117 personas (29,7%) señalaron no haber participado.

Disposición para implementar prácticas sostenibles

De las 394 personas encuestadas, el 92,9 % (366 personas) manifestó estar dispuesto a implementar prácticas sostenibles en el desarrollo de la actividad minera, lo que evidencia una actitud ampliamente favorable hacia la adopción de medidas orientadas a la sostenibilidad ambiental y al aprovechamiento responsable de los recursos naturales. Por su parte, el 7,1 % (28 personas) indicó no tener disposición para incorporar este tipo de prácticas.

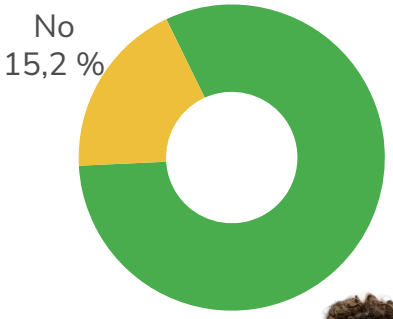


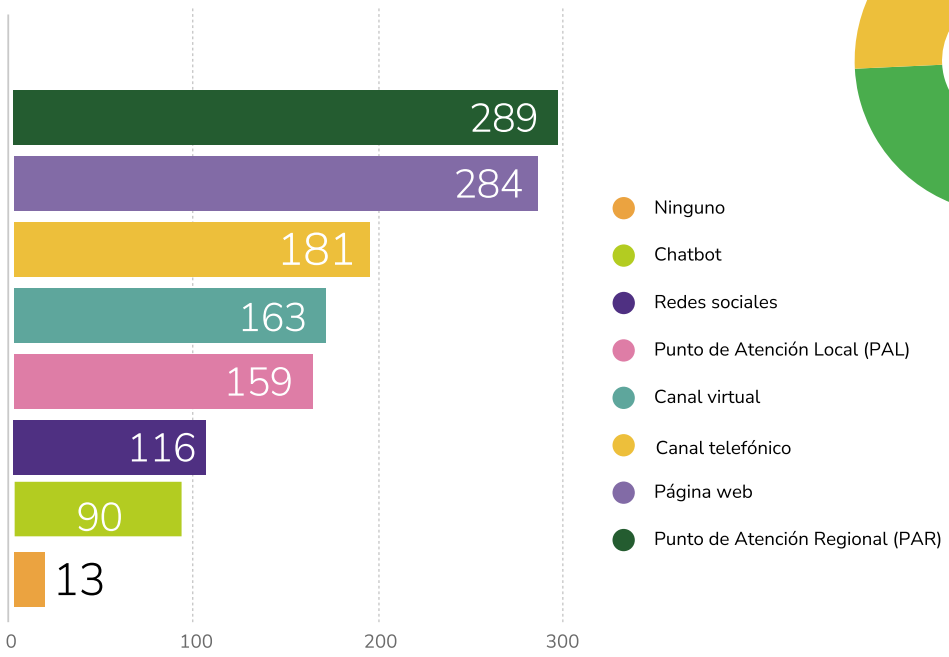
Fuente propia: Encuesta de caracterización 2026- Agencia Nacional de Minería

1.8 Consolidado componente de Atención

Conocimiento institucional y canales de comunicación

Frente a la pregunta sobre el conocimiento de los servicios que ofrece la Agencia Nacional de Minería (ANM), el 84,8 % (334 personas) manifestó conocer la oferta institucional de la entidad, mientras que el 15,2 % (60 personas) indicó desconocerla.







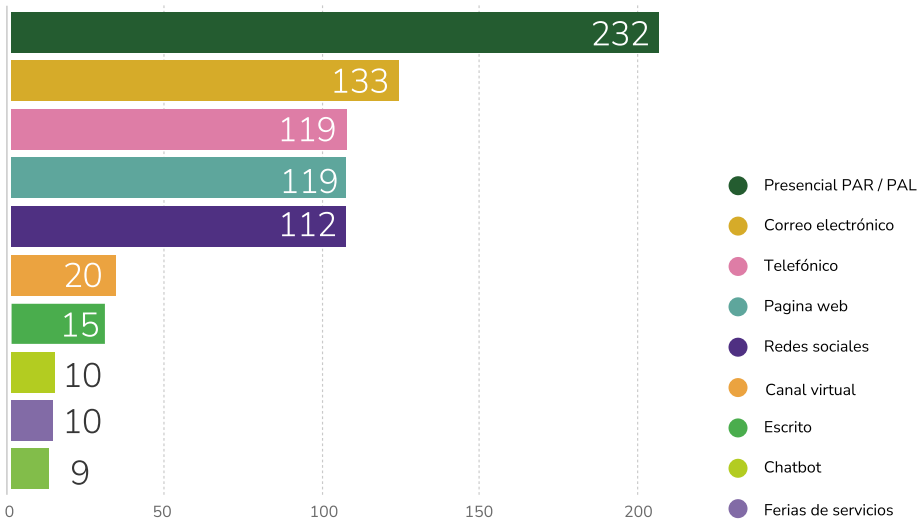
Fuente propia: Encuesta de caracterización 2026- Agencia Nacional de Minería

Respecto al conocimiento de los canales de comunicación y atención, los más mencionados por las personas encuestadas fueron los Puntos de Atención Regional – PAR (22,3%), seguidos de la página web (21,9%) el canal telefónico (14,0%) el canal virtual (12,6%) y los Puntos de Atención Local – PAL (12,3%). En menor proporción se mencionan las redes sociales (9,0%) y Chatbot (6,9%).

Preferencias sobre los canales de la ANM

Frente a la pregunta sobre la preferencia de canales para comunicarse o solicitar información a la Agencia Nacional de Minería (ANM), se identificó que el canal presencial registra la mayor preferencia, con 232 menciones (35,2 %), seguido del correo electrónico (20,2 %) y el canal telefónico (18,0 %). En menor proporción, se encuentran la página web (17,0 %), las redes sociales (3,0%), el canal virtual (2,3 %), el canal escrito (1,5 %), el chatbot (1,5 %) y las ferias de servicios (1,4 %).

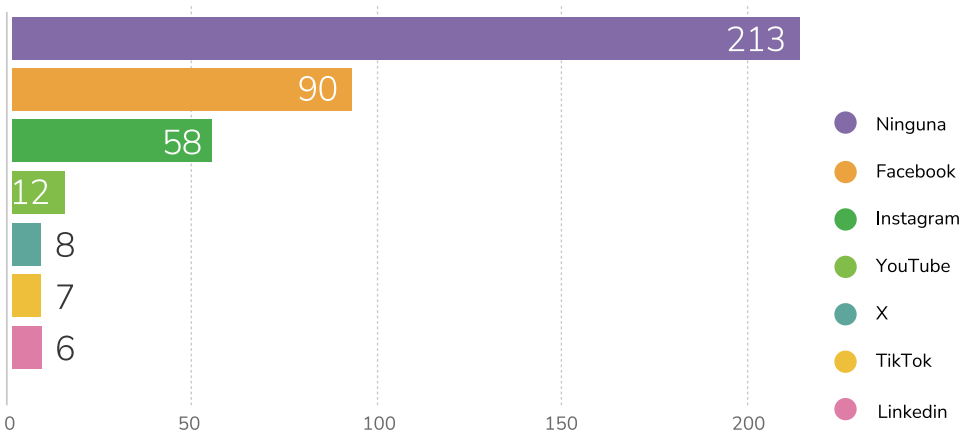
Estos resultados reflejan una mayor preferencia de los encuestados por la atención presencial como canal de comunicación con la ANM, sin desconocer los canales electrónicos y telefónicos que también representan alternativas relevantes para la ciudadanía.



Fuente propia: Encuesta de caracterización 2026- Agencia Nacional de Minería

Medios informativos y redes sociales

Respecto a los medios a través de los cuales los encuestados se informan o interactúan con la ANM, las plataformas más utilizadas en internet son Facebook (22,8%) e Instagram (14,7%). No obstante, un 54,1% (213 personas) manifestó no informarse por ningún canal o red social.



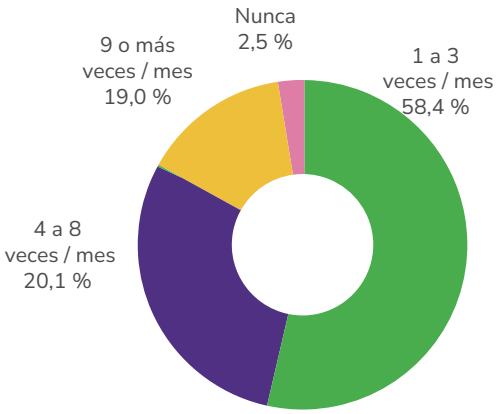
Fuente propia: Encuesta de caracterización 2026- Agencia Nacional de Minería

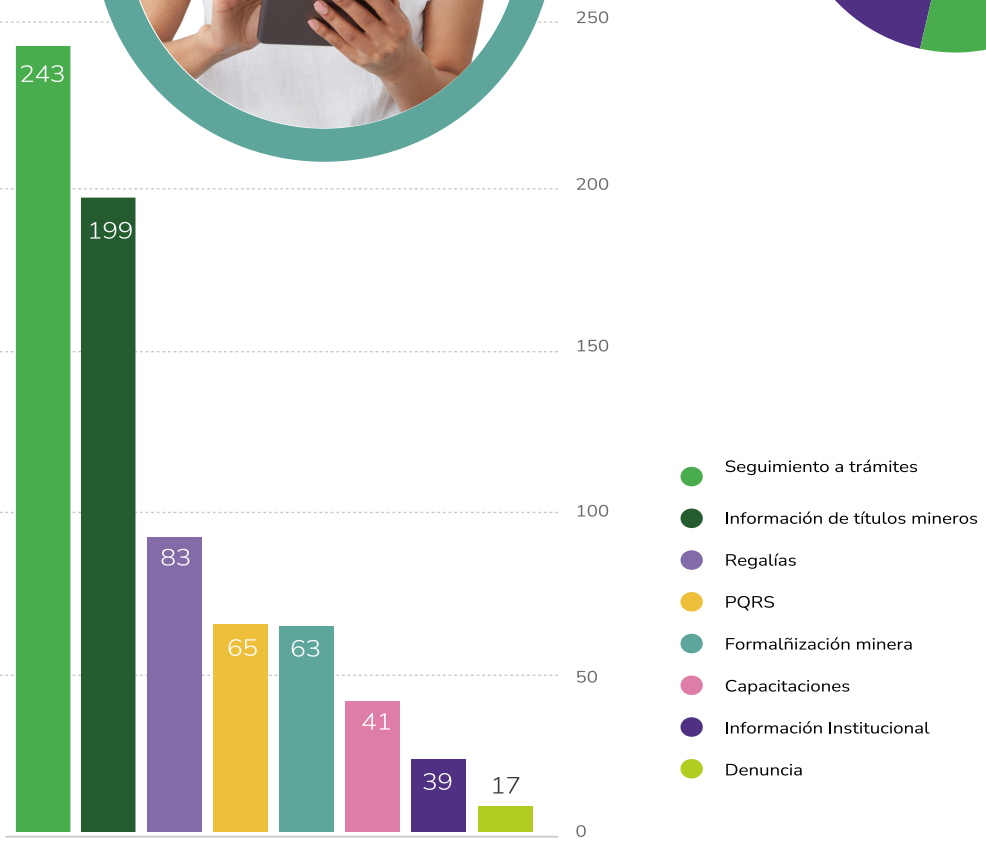
En menor medida, se identifican YouTube (3,0%), X (2,0%), TikTok (1,8%) y LinkedIn (1,5%).

Frecuencia y motivos de contacto con la ANM

En relación con la frecuencia de uso de los servicios que ofrece la Agencia Nacional de Minería (ANM), de las 394 personas encuestadas, el 58,4 % (230 personas) manifestó utilizarlos de manera ocasional, entre 1 y 3 veces al mes, seguido del 20,1 % (79 personas) que indicó hacer uso frecuente de estos servicios, entre 4 y 8 veces mensuales. Por su parte, el 19,0 % (75 personas) reportó utilizarlos de manera constante, con una frecuencia de 9 o más veces al mes, mientras que el 2,5 % (10 personas) señaló no hacer uso de los servicios institucionales.







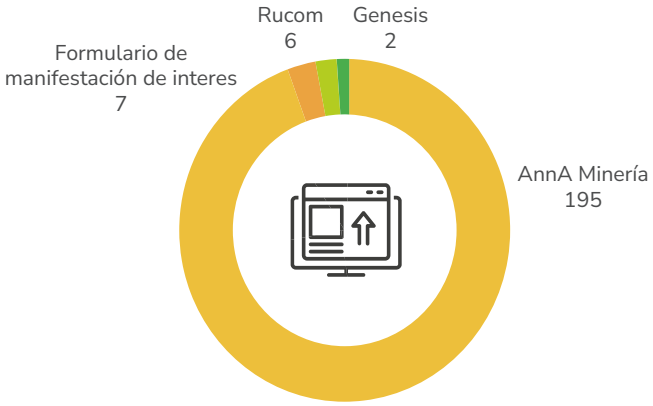
Fuente propia: Encuesta de caracterización 2026- Agencia Nacional de Minería

En cuanto a los motivos principales de consulta, destacan el seguimiento a trámites (32,4%), la información de títulos (26,5%), aspectos de regalías (11,1%), Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias – PQRS (8,7%) y la formalización minera (8,4%). En menor medida, se mencionaron la capacitación (5,5%), la consulta por información institucional (5,2%) y las denuncias (2,3%).



Bases y plataformas institucionales

En cuanto al uso de las plataformas de gestión minera, de las 394 personas encuestadas, 195 personas (49,5%) tienen registros en Anna Minería, 7 (1,8%) en el Formulario de Manifestación de Interés, 6 (1,5%) en RUCOM, y 2 (0,5%) en Génesis.

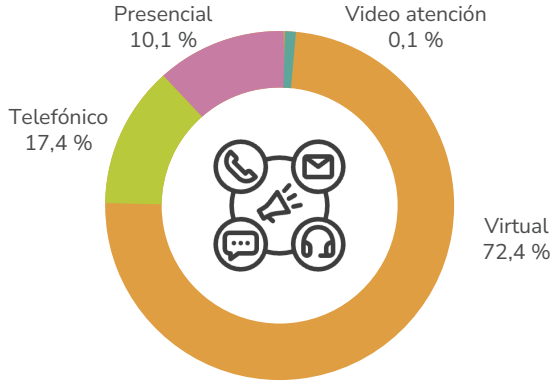


Fuente propia: Sistema de información documental - Agencia Nacional de Minería

Canales de atención ANM – Año 2026

Para el periodo del 2026 (con corte a julio), la ANM registró un total de 60.223 interacciones a través de sus canales de atención ciudadana, distribuidas en 43.626 atenciones por el canal virtual, 10.483 por el telefónico, 6.078 por el presencial y 36 mediante video atención.

Tablero de servicios GAPCC 2026 - Agencia Nacional de Minería



Tablero de servicios GAPCC 2026 - Agencia Nacional de Minería

Adicionalmente, como parte de las estrategias de comunicación y divulgación institucional, se realizaron 87.898 envíos de correos electrónicos (mailing), 68.879 mensajes de texto (SMS) y 1.109 mensajes de voz, como mecanismos de difusión masiva de información dirigidos a la ciudadanía y los diferentes grupos de valor de la entidad.

Canal Virtual
43.626

Canal Telefónico
10.483

Canal Presencial
6.078

Canal Digital

68.879 | 87.898 | 212 | 1.109 | 36

Los resultados evidencian que el canal virtual concentra el mayor número de interacciones de la ANM, seguido de los canales telefónico y presencial. Esto resalta la importancia de fortalecer la atención multicanal, garantizando accesibilidad, oportunidad y calidad en los servicios ofrecidos a la ciudadanía. Así mismo, los registros reflejan un uso significativo del correo electrónico, los mensajes de texto (SMS) y los mensajes de voz como herramientas de divulgación institucional, lo que destaca su importancia para ampliar el alcance de la información y fortalecer la comunicación con los diferentes grupos de valor.

Percepción, satisfacción y confianza

Los indicadores de gestión durante el 2026 reflejan niveles sobresalientes de satisfacción y confianza por parte de los usuarios.



Satisfacción de usuario
Mide promedio del grado de satisfacción de los usuarios ante los servicios y tramites **ofrecidos por la ANM.**
98,3 %

Percepción de usuario
Busca identificar entre los diferentes grupos de interes la percepción que tienen **de la imagen de la Entidad.**
96,3 %

Confianza
Busca identificar entre los diferentes grupos de interés el grado de confianza **de los usuarios en la Entidad.**
97,8 %

Fuente propia: Encuestas de satisfacción - Agencia Nacional de Minería


Agencia
Nacional de Minería