



# Agencia Nacional de Minería



# Grupo de Atención, Participación Ciudadana y Comunicaciones

*Informe de Servicio y Atención al  
Usuario*

**Diciembre 2024**



# 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.

**Comunidades  
/usuarios  
Canales  
De atención**

**Presencial  
Telefónico  
Virtual**

# Canales Diciembre

**634**

Canal  
Telefónico

**1,087**

Canal  
Presencial

**4,811**

Canal  
Virtual

**Total** **6.532**  
interacciones



# Consolidado 2024



**11.447**

Canal  
Telefónico

Enero: 702  
Febrero: 799  
Marzo: 570  
Abril 685  
Mayo 1,229  
Junio 1,085  
Julio 1,626  
Agosto 1,322  
Septiembre 1,110  
Octubre 1,017  
Noviembre 668  
Diciembre 634



**14.075**

Canal  
Presencial

Enero: 600  
Febrero: 1.142  
Marzo: 1.000  
Abril 988  
Mayo 1,286  
Junio 1,109  
Julio 1,315  
Agosto 1,428  
Septiembre 1,458  
Octubre 1,393  
Noviembre 1,269  
Diciembre 1,087

**55.602**

Canal  
Virtual

Enero: 3.953  
Febrero: 4.348  
Marzo: 3.354  
Abril 5.221  
Mayo 3,946  
Junio 3,209  
Julio 4,853  
Agosto 4,790  
Septiembre 4,837  
Octubre 6,585  
Noviembre 5,695  
Diciembre 4,811

**Total 81.124**  
interacciones

## Cifras Presencial



**1,087**

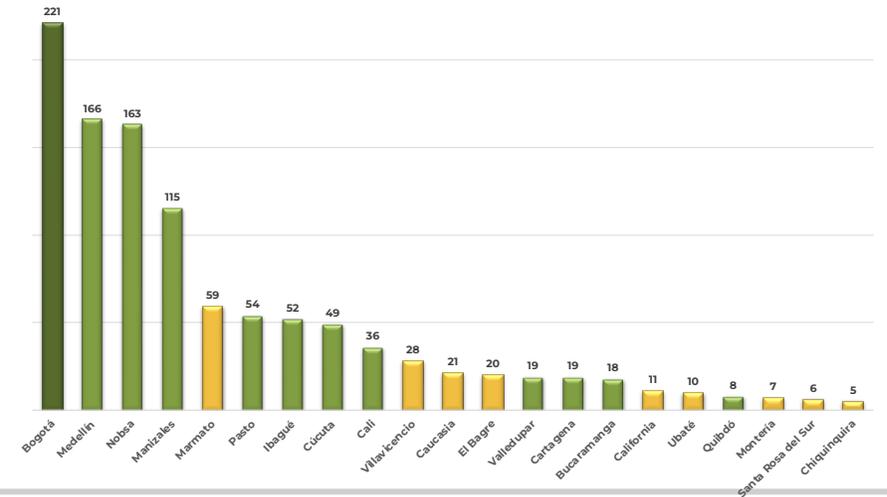
Interacciones  
atendidas



**97,2%**

Solución Primer  
Contacto

## Interacciones por PAR y PAL



## Tipos de interacciones



**99,7%**



Satisfacción  
de usuario

**99,1%**



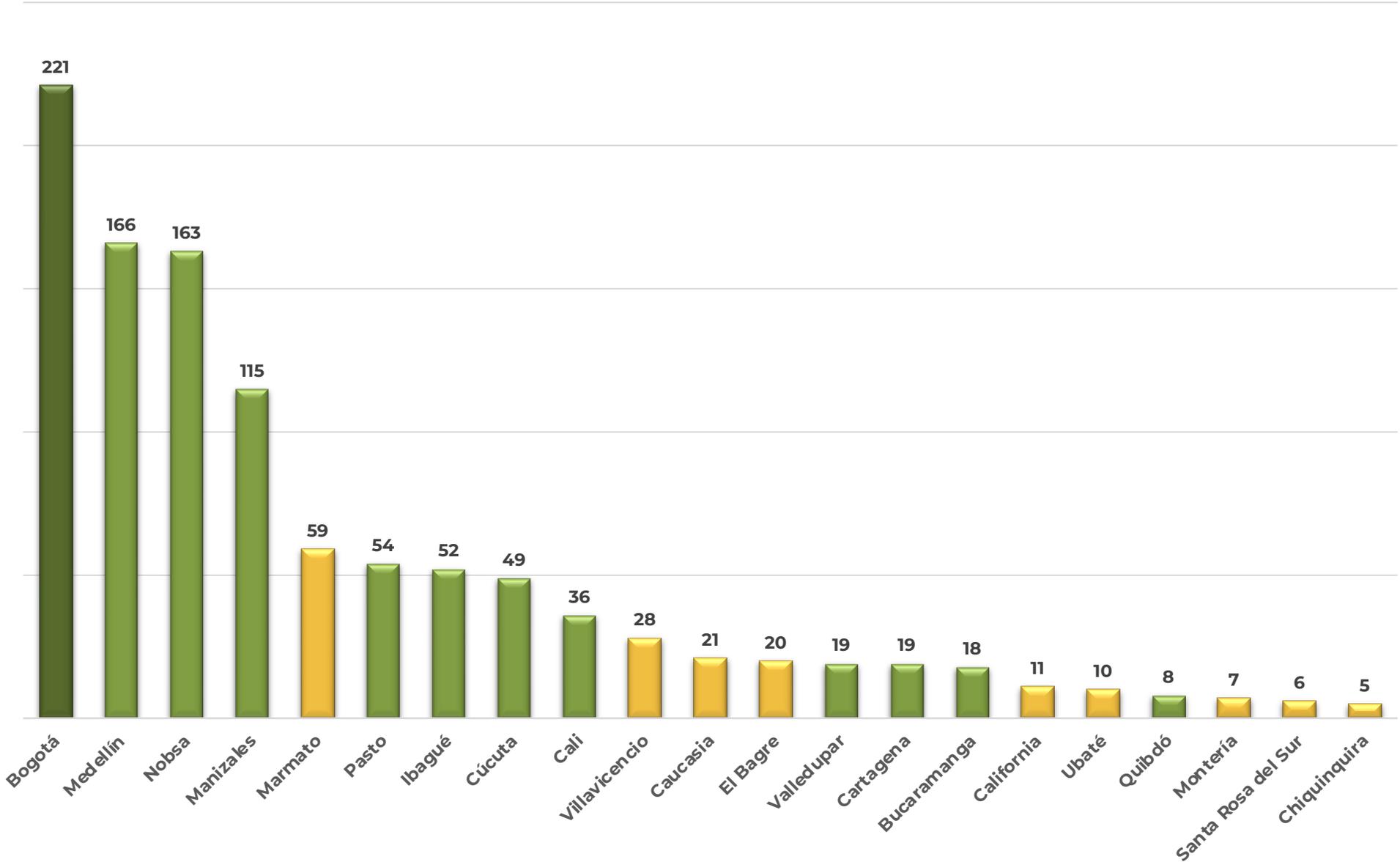
Percepción  
de usuario

**97,4%**



Confianza

# Interacciones Canal Presencial



**920**  
**(85%)**

**167**  
**(15%)**

**Sede Central**

**PAR**

**PAL**



**1087**  
Usuarios Registrados

**97,2%**  
Solución en primer contacto

## Cifras Telefónico



668

Interacciones  
atendidas



88,6%

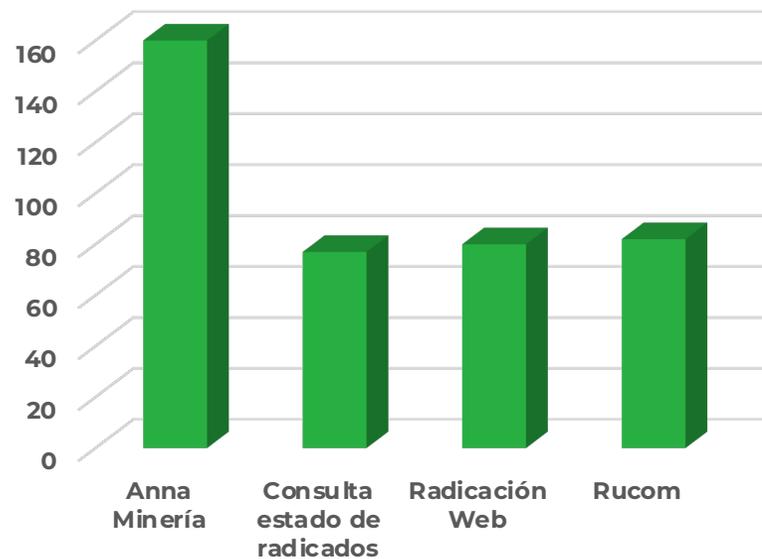
Solución Primer  
Contacto

97%



Llamadas  
Contestadas vs  
entrantes

## Tipos de interacciones



92,8%



Satisfacción  
de usuario

94,9%



Percepción  
de usuario

83,5%



Confianza

# Percepción, Satisfacción y Confianza

97,3%



## Satisfacción De usuario

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

98,4%



## Percepción De usuario

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

93,0%



## Confianza

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

# Análisis de la Satisfacción

El **97,3%** de los usuarios que calificaron la encuesta de satisfacción en el mes, escogen “muy satisfecho” a la hora de medir la experiencia.

El canal presencial tiene un 99 % de satisfacción de usuario.  
Califican 1,000 personas de 1,087 es decir el 91%

El canal telefónico tiene un 92% de satisfacción de usuario.

El canal virtual tiene un 93% de satisfacción de usuario. (Aun no hace parte de la medición global ya que se trata de un nuevo indicador para este canal)

La medición del mes de diciembre muestra un puntaje alto en el canal presencial y una disminución en la muestra del telefónico.

# Análisis de la Percepción

El **98,4%** 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 99 % de percepción.

Califican 1,000 personas de 1,087 es decir el 91%

El canal telefónico tiene una percepción del 94%.

El canal virtual tiene una percepción del 95%, no hace parte de la medición global por tratarse de un indicador nuevo.

# Análisis de la Confianza

---

El **93%** 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 97 % de confianza.  
Califican 1,000 personas de 1,087 es decir el 91%

La medición de la confianza en la ANM realizada en el canal telefónico fue de 83%

El canal virtual aun no hace parte de la medición global, toda vez que se trata de un indicador nuevo.



# Entregas De valor



Diciembre  
GAPCC



- Avances
- Desarrollos
- Mejoras

# Entregas de Valor canal Virtual

---

Diciembre

- Se recibieron, analizaron, consolidaron y se radicaron 1.400 comunicaciones que ingresaron por el correo contacto@anm.gov.co se remitieron los respectivos documentos a las a las dependencias responsables de efectuar las respuestas.
- Se efectuó el seguimiento de 5.325 comunicaciones radicadas por los diferentes canales referentes al mes anterior (noviembre2024) y una cifra de 4.223 en Diciembre.
- Se definieron para gestión a las diferentes dependencias de la Entidad 2.175 comunicaciones que ingresaron por el radicador web al GAPCC.
- Se llevó a cabo el proceso de calidad y seguimiento a las interacciones realizadas con los usuario internos (Colaboradores ANM) y externo.
- Se dio inicio a la planeación programa de formación y capacitación para el equipo de Atención de la Entidad.
- Apoyo y acompañamiento a funcionarios en materia de la gestión de comunicaciones que deben gestionar en el Sistema de Gestión Documental.

# Entregas de Valor canal Presencial

Diciembre

- El día 04 de diciembre, el canal de atención presencial participó en la rendición de cuentas externa del Ministerio de Minas y Energía, que se llevo a cabo en la ciudad de Riohacha la Guajira, brindando atención a los usuarios que en el stand de la ANM.
- El día 05 de diciembre, el canal de atención presencial a través de sus colaboradores de Bogotá, Nobsa y Ubaté, se hizo presente como apoyo logístico en la organización de la rendición de cuentas externa de la ANM llevada a cabo en la ciudad de Bogotá, así mismo, se brindó apoyo en la convocatoria externa de cara a nuestra ciudadanía.
- El día 06 de diciembre, se participó en la socialización de los lineamientos jurídicos y operativos para la notificación de actos administrativos de la ANM, entregada por parte del despacho de la VCT.
- El día 06 de diciembre, se asistió a capacitación sobre el documento elaborado de lenguaje claro, en donde el equipo de atención presencial participó en elaboración del mismo.
- El día 10 de diciembre, se llevó a cabo la inauguración del Punto de Atención Local Barbacoas Nariño, con presencial del Alcalde municipal y el Vicepresidente Administrativo de la ANM, en aras de acercar a la ciudadanía de este territorio a la autoridad minera del país.
- Los días 09 y 10 de diciembre, el equipo de atención presencial participó en los talleres virtuales del programa de cohesión, en aras del fortalecimiento de las habilidades del equipo del GAPCC.
- El día 11 de diciembre, el equipo de atención presencial de la ciudad de Bogotá, participó en el taller presencial del programa de cohesión, donde se logro fortalecer el trabajo en equipo dentro del GAPCC.

# Entregas de Valor canal Presencial

Diciembre

- El día 16 de diciembre, de parte del canal presencial, se asistió a reunión de cierre de año en las instalaciones del Departamento Administrativo de Función Pública, donde se dieron a conocer los resultados de los tres Festivales Juntémonos llevados a cabo durante el año 2024 en los municipios de Tierralta, Santa Rosa del Sur y El Tarra, en donde la ANM hizo presencia.
- El día 17 de diciembre, el equipo de atención presencial asistió a capacitación de Riesgos de Corrupción del mes de diciembre, con participación en la ponencia y elaboración de los temas de parte de la colaborada del PAL Ubaté.
- El día 17 de diciembre, se efectuó la premiación del programa de Cohesión, donde se dieron a conocer los resultados y los beneficios obtenidos de este programa.
- El día 18 de diciembre, el equipo del GAPCC asistió a la capacitación entregada por parte del despacho de la VSCSM sobre Obligaciones de Títulos Mineros.
- Dentro del programa de capacitación de otras entidad, el día 18 de diciembre el equipo de atención presencial, asistió a socialización del Modelo de Atención de la Agencia Nacional de Infraestructura, a fin de tener modelos para la implementación de los proyectos dentro de la ANM.
- El día 19 de diciembre, el equipo de atención presencial asistió a la socialización de entornos accesibles, en donde se dio a conocer el informe elaborado por colaboradores del GAPCC, sobre las condiciones de accesibilidad en las oficinas de atención a la ciudadanía, incluidos los PAR y PAL.
- Durante los días 17,18, 20 y 23 de diciembre, se brindaron capacitaciones y talleres prácticos al personal de atención de los Puntos de Atención Local, quienes brindarán apoyo durante el inicio del año 2025 en los canales de atención telefónico y virtual.

# Entregas de Valor canal Presencial

Diciembre

- El día 27 de diciembre, se llevo a cabo reunión con el equipo de atención presencial que estará activo durante el mes de enero del 2025, para dar lineamientos sobre el manejo del forms mediante el cual se registrarán las interacciones de las atenciones de los canales de atención presencial, virtual y telefónica, con el fin de garantizar el seguimiento de los usuarios y los temas atendidos.
- De parte del equipo de atención presencial, se brinda acompañamiento a los proyectos de GAPCC para la vigencia 2024 o vigencias futuras, sobre Video Atención, Plan Anual de Atención al Ciudadano, Lenguaje Claro, Condiciones de Accesibilidad para el Canal de Atención Presencial, Intercambio de Experiencias entre Entidades y Riesgos de Corrupción.
- En proceso de capacitación al nuevo personal, se asignó como plan padrino al colaborador del PAR Ibagué para brindar capacitación a los colaboradores del PAL El Zulia y del PAR Barbacoas, para brindar inducción sobre los diferentes trámites y servicios de la Entidad.
- Por medio del Punto de Atención en Bogotá, se brinda apoyo continuo y permanente a los colaboradores de los canales de atención presencial, telefónico y virtual, con el fin de garantizar una óptima y oportuna respuesta a cada una de las consultas efectuadas por parte de los usuarios.
- Se efectuó seguimiento semanal durante todo el mes de diciembre al equipo de atención presencial, con el fin de que se diera cumplimiento a la meta propuesta del 85% de aplicación de encuestas de satisfacción, percepción y confianza, en relación a los usuarios atendidos, consiguiendo un resultado del 92,0%, donde se evidencia una disminución en la aplicación del 2,8% respecto al mes de noviembre.

# Entregas de Valor

## Rendición de Cuentas Externa MME



## Rendición de Cuentas Externa ANM



## Inauguración PAL Barbacoas





# Agencia Nacional de Minería

