



Agencia Nacional de Minería



Grupo de Atención, Participación Ciudadana y Comunicaciones

*Informe de Servicio y Atención al
Usuario*

Febrero 2025



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 Febrero

142

Canal
Telefónico

1.371

Canal
Presencial

6.217

Canal
Virtual

Total 7.730
interacciones



Consolidado 2025

684

Canal Telefónico
Enero: 542
Febrero: 142

2.218

Canal Presencial
Enero: 847
Febrero: 1.371

11.070

Canal Virtual
Enero: 4.853
Febrero: 6.217

Total 13.972
interacciones

Cifras Presencial



1.371

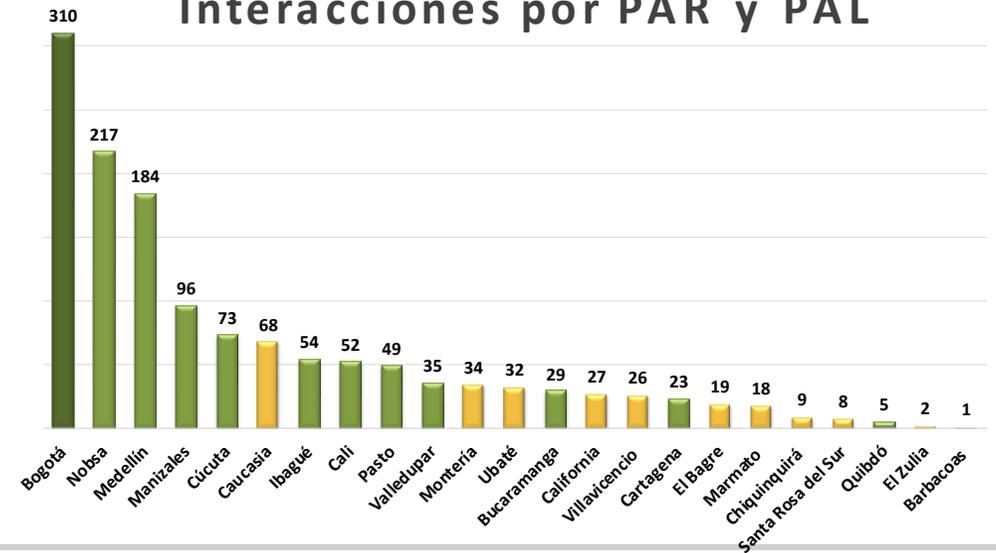
Interacciones
atendidas



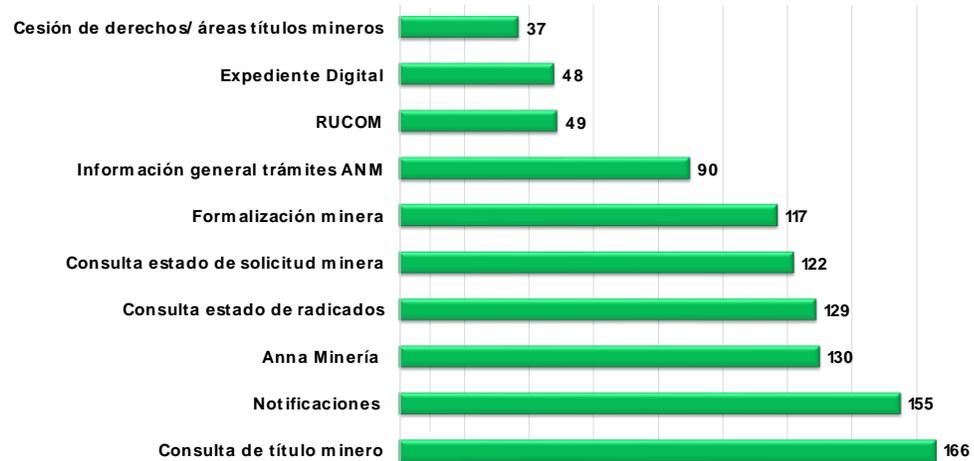
98,3%

Solución Primer
Contacto

Interacciones por PAR y PAL



Tipos de interacciones



99,8%



Satisfacción
de usuario

98,5%



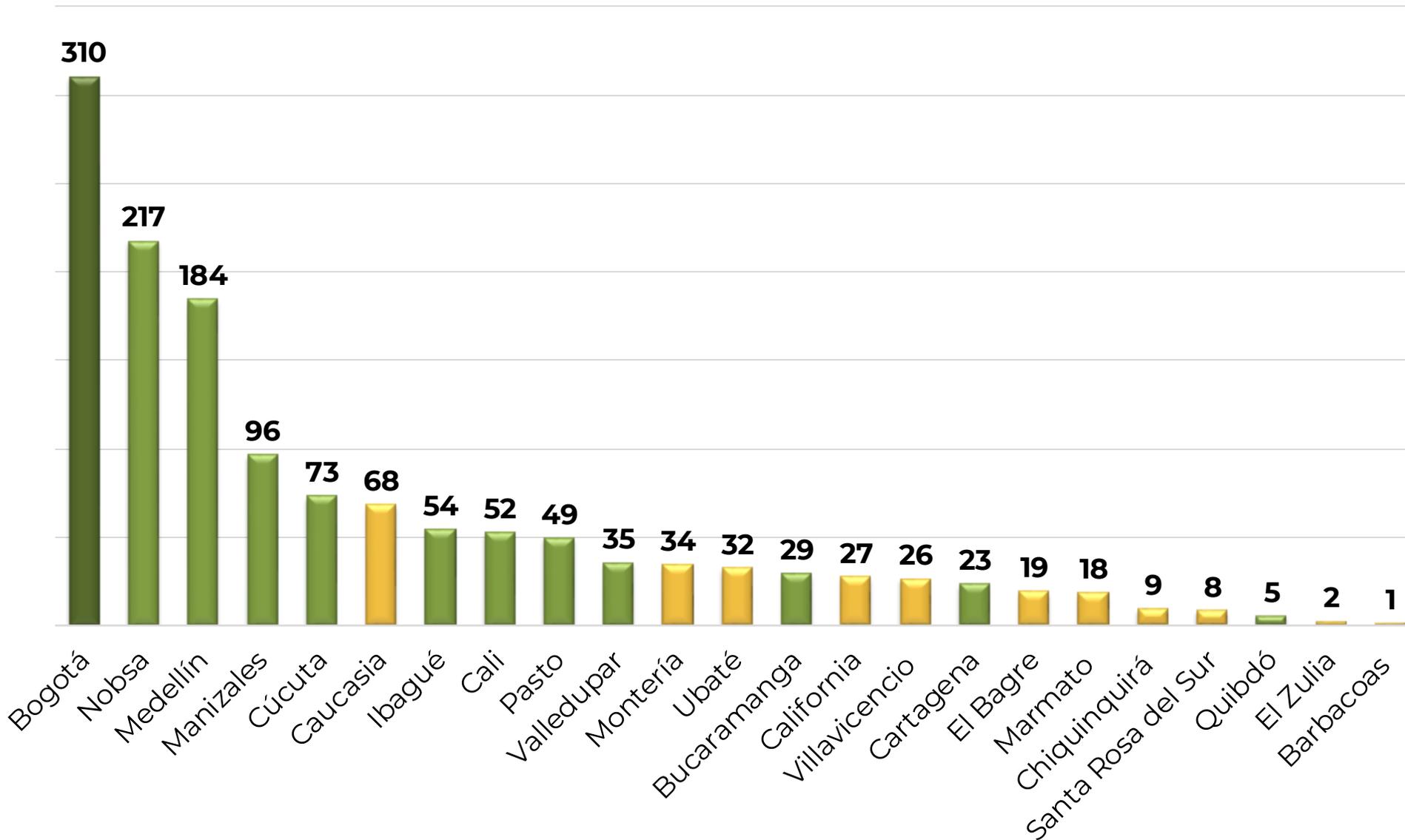
Percepción
de usuario

97,8%



Confianza

Interacciones Canal Presencial



1127
(78%)

244
(18%)

Sede Central

PAR

PAL



1371
Usuarios Registrados

98,3%
Solución en primer contacto

Cifras Telefónico



142

Interacciones
atendidas



83,1%

Solución Primer
Contacto

92%



Llamadas
Contestadas vs
entrantes

Tipos de interacciones

Fallas tecnológicas

21,74%

RUCOM

35,87%

Anna Minería

42,39%

100%



Satisfacción
de usuario

96,3%



Percepción
de usuario

96,3%



Confianza

Satisfacción Consolidada

98,6%



Satisfacción De usuario ANM

Sumatoria de la calificación individual de las preguntas de percepción, satisfacción y confianza, dividido entre las 3 preguntas

Percepción, Satisfacción y Confianza

99,8%



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.

97,7%



Confianza

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

Análisis de la Satisfacción

El **99,8%** 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 99,8 % de satisfacción de usuario. Califican 1,085 personas de 1,371 es decir el 79%

El canal telefónico tiene un 100% de satisfacción de usuario.

Califican 30 personas de 142 es decir el 21%

La medición del mes de febrero contiene una muestra de encuestas menor a lo acostumbrado, toda vez que en este mes no se cuenta con el equipo de atención completo en los canales y el canal telefónico presentó contingencia.

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 98 % de percepción.

Califican 1,085 personas de 1,371 es decir el 79%

El canal telefónico tiene una percepción del 96%.

Califican 30 personas de 142 es decir el 21%

La medición del mes de febrero contiene una muestra de encuestas menor a lo acostumbrado, toda vez que en este mes no se cuenta con el equipo de atención completo en los canales y el canal telefónico presentó contingencia.

Análisis de la Confianza

El **97%** 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 1,085 personas de 1,371 es decir el 79%

La medición de la confianza en la ANM realizada en el canal telefónico fue de 96%

Califican 30 personas de 142 es decir el 21%

La medición del mes de febrero contiene una muestra de encuestas menor a lo acostumbrado, toda vez que en este mes no se cuenta con el equipo de atención completo en los canales y el canal telefónico presentó contingencia.



Entregas De valor



Febrero
GAPCC



- Avances
- Desarrollos
- Mejoras

Entregas de Valor canal Virtual

Febrero

29 funcionarios/contratistas recibieron nuestra orientación durante el mes, en temas relacionados con radicación y la gestión de comunicaciones en el Sistema de Gestión Documental.

Recibimos, analizamos y radicamos 2.102 comunicaciones que ingresaron por el correo contacto@anm.gov.co.

Realizamos desde el GAPCC el seguimiento de 5.258 comunicaciones PQRS radicadas por los diferentes canales referentes al mes de febrero.

Se definieron para la respectiva gestión a las diferentes dependencias de la Entidad un total de 2.875 comunicaciones que ingresaron por el radicador web al GAPCC.

Realizamos desde el GAPCC, capacitaciones a grupos internos de la Entidad en el correcto manejo del Sistema de Gestión Documental

Se brindó orientación al personal dentro del equipo del Grupo de Atención, Participación Ciudadana y comunicaciones, con el fin de que los colaboradores obtuvieran una información precisa al momento de radicar y direccionar a las dependencias las comunicaciones con el propósito de que los funcionarios realicen la gestión de las mismas de manera oportuna.

Realizamos desde el GAPCC, Apoyo y acompañamiento a funcionarios en materia de la gestión de comunicaciones que deben gestionar en el Sistema de Gestión Documental.

Se llevaron a cabo 2 visitas a los Punto de Atención Regional, Nobsa y Cali en donde se avanzó en el fortalecimiento del manejo de las comunicaciones en el Sistema de Gestión Documental (Nube sin gestión)

Entregas de Valor canal Presencial

Febrero

El día 03 de febrero se efectuó la contratación de 10 colaboradores de atención al usuario del canal presencial, en los Puntos de Atención Regional Nobsa, Manizales, Ibagué, Cali, Bucaramanga, Pasto, Cartagena, Valledupar, Quibdó y Cúcuta, en aras de garantizar la aplicabilidad del protocolo de atención de la Entidad y el procedimiento de atención al usuario de la Entidad.

Se realizó reunión con los 24 colaboradores del canal de atención presencial de la Sede Central, los Puntos de Atención Regional y Puntos de Atención Local, el día 03 de febrero, en donde se dio a conocer las metas y estrategias de cara al procedimiento de atención al usuario durante el 2025, las novedades en los tramites y servicios de la Entidad, de cara a la formalización minera en el país y el enfoque en la campaña anti fraudes y anti suplantación.

El día 4 de febrero, se llevo a cabo capacitación a los 13 colaboradores de los Puntos de Atención Local sobre Notificaciones Personales, dentro del marco del fortalecimiento de los conocimientos sobre los servicios que presta la Entidad, garantizando de esta forma que exista unificación en el procedimiento de atención al usuario y que la atención sea igual en los 23 puntos a nivel nacional.

El canal de atención presencial, fue participe el día 7 de febrero de la socialización efectuada por parte de la oficina jurídica de la Entidad, de la nueva resolución del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, que reglamenta el mecanismo de expedición de la licencia ambiental temporal en el marco de los procesos de formalización enmarcados en la Ley 2250 del 11 de julio del 2022, en donde nuestros 24 colaboradores, pudieron conocer de primera mano el procedimiento en aras de poder brindar atenciones minero ambientales y contribuyendo en los procesos de formalización del país.

Entregas de Valor canal Presencial

Febrero

El día 19 de febrero se llevo a cabo el primer taller sobre búsqueda de coordenadas en el visor geográfico de ANNA minería, en el marco del fortalecimiento de las habilidades del equipo de atención en las 23 oficinas en las que tenemos presencia;

Los 24 colaboradores del canal de atención presencial, asistieron a reunión el día 28 de febrero, en donde se dio a conocer por parte de la coordinación del GAPCC los lineamientos respecto a los Riesgos de Corrupción del equipo y cual es el enfoque para el 2025, recordando la política de cero tolerancia a la corrupción con la que cuenta la Entidad.

Durante el mes de febrero los 24 colaboradores de atención al usuario, participaron activamente en la campaña en contra de la suplantación, a fin de que en cada una de las interacciones se informe a la ciudadanía, que las orientaciones y asesorías que se brindan en la Entidades son gratuitas, además que los funcionarios no se comunican para cobrar dinero por agilizar los trámites, logrando que los 1371 usuarios atendidos durante este mes tuvieran esta información en primer contacto de parte de la Entidad.

El equipo de atención de 8 de los Puntos de Atención Local y 1 Punto de Atención Regional, brindó apoyo a la radicación del correo contacto y el radicador web durante el mes de febrero, teniendo en cuenta la contingencia que se tendrá durante el periodo en que se efectúa la contratación de los colaboradores del canal virtual a través del BPO, logrando gestionar un total de 6217 comunicaciones de entrada y salida.

Durante el mes de febrero y teniendo en cuenta las ultimas vinculaciones de la colaboradora del PAR Cúcuta y los colaboradores de los PAL El Zulia y Barbacoas, se entrego capacitaciones de inducción de la ANM, PCC, PCCD, RUCOM y GENESIS, Áreas de Reserva Especial y Fiscalización Minera, con el fin de contar con personal altamente calificado en relación a los trámites y servicios de la Entidad.

Entregas de Valor

Febrero

A pesar de las fallas presentadas en la línea telefónica debido a situaciones externas, logramos activar un plan de contingencia que nos permitió continuar atendiendo a los usuarios sin interrupciones. Disponemos de líneas de atención telefónica (602 519 0686) adicionales a nuestra línea principal (601 220 1999), lo que nos permite gestionar mejor la disponibilidad y a reducir los tiempos de espera, garantizando un servicio más ágil y accesible para todos.

Se realizó el cargue en el Sistema de Gestión Documental (SGD) para la generación de radicados uno a uno y el envío de 37 invitaciones personalizadas a través del correo Contacto, en apoyo al evento del grupo Socioambiental.

Se avanzó en la implementación de flujos automatizados para optimizar la administración de solicitudes dentro del Grupo de Atención, Participación Ciudadana y Comunicaciones. Se integró el formulario de solicitudes de comunicaciones con bases de datos internas, centralizando la información y reduciendo procesos manuales.

Con el objetivo de Fortalecer la recopilación de información para la construcción de tableros de control estratégicos, se realizó el ajuste de un formulario de productos internos con el que se pretende: Recopilar datos de manera estructurada y uniforme, asegurando coherencia y facilidad de análisis.



Agencia Nacional de Minería

