



Agencia Nacional de Minería



Grupo de Atención, Participación Ciudadana y Comunicaciones

*Informe de Servicio y Atención al
Usuario*

Marzo 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 Marzo

223

Canal
Telefónico

1.432

Canal
Presencial

6.317

Canal
Virtual

Total 7.972
interacciones



Consolidado 2025

907

Canal
Telefónico

Enero: 542
Febrero: 142
Marzo: 223

3.650

Canal
Presencial

Enero: 847
Febrero: 1.371
Marzo: 1.432

17.387

Canal
Virtual

Enero: 4.853
Febrero: 6.217
Marzo: 6.317

Total 21.944
interacciones

Cifras Presencial



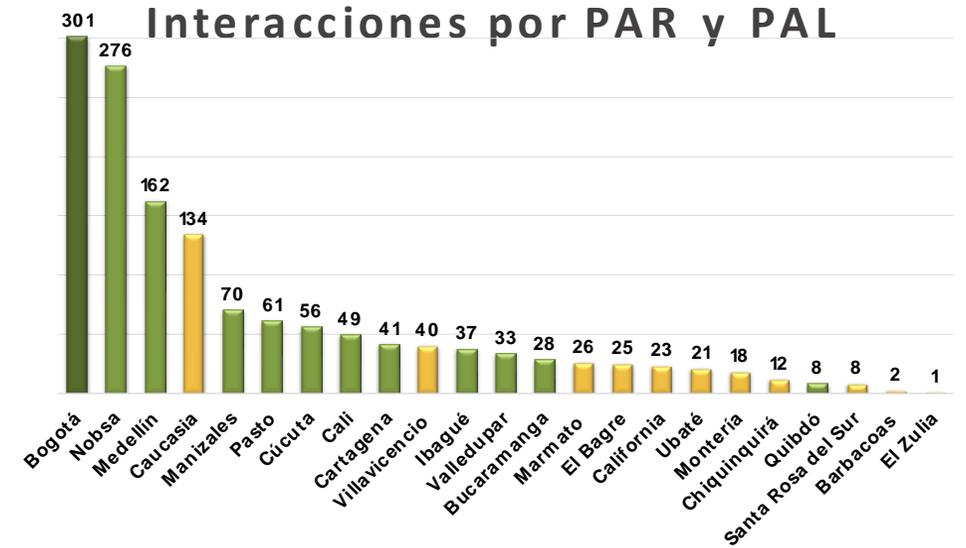
1.432

Interacciones
atendidas

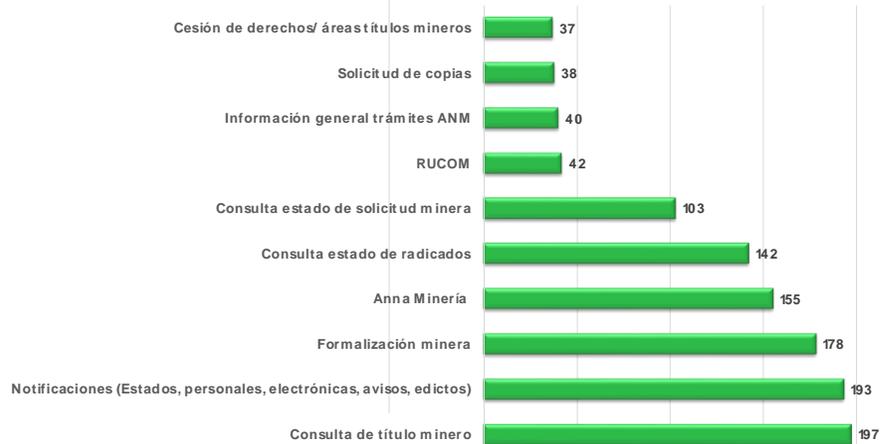


99,0%

Solución Primer
Contacto



Tipos de interacciones



100,0%



Satisfacción
de usuario

99,9%



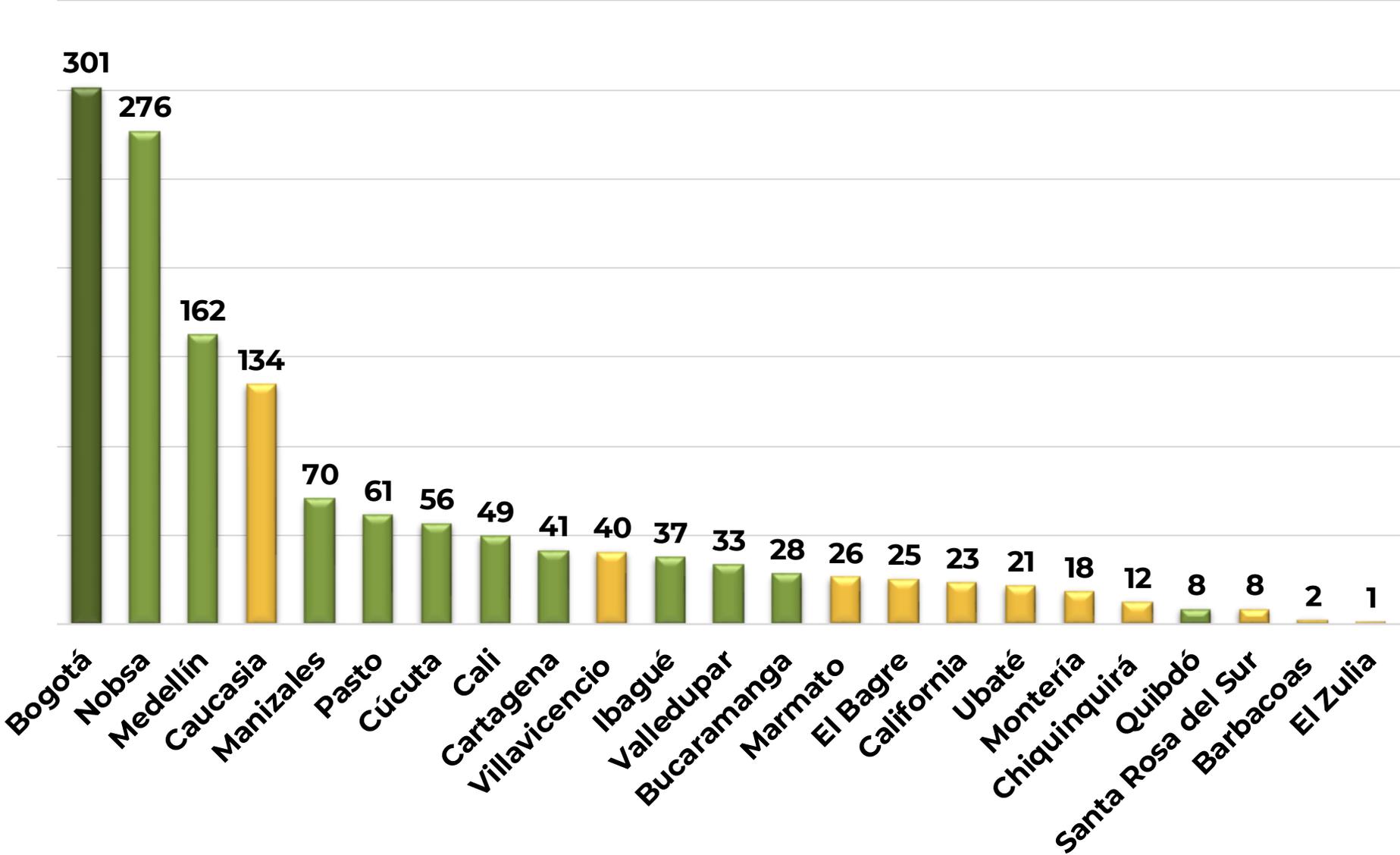
Percepción
de usuario

99,7%



Confianza

Interacciones Canal Presencial



1122
(78%) Sede Central

310
(18%) PAR

0
(0%) PAL



1432
Usuarios Registrados

99,0%
Solución en primer contacto

Cifras Telefónico



223

Interacciones
atendidas



83,4%

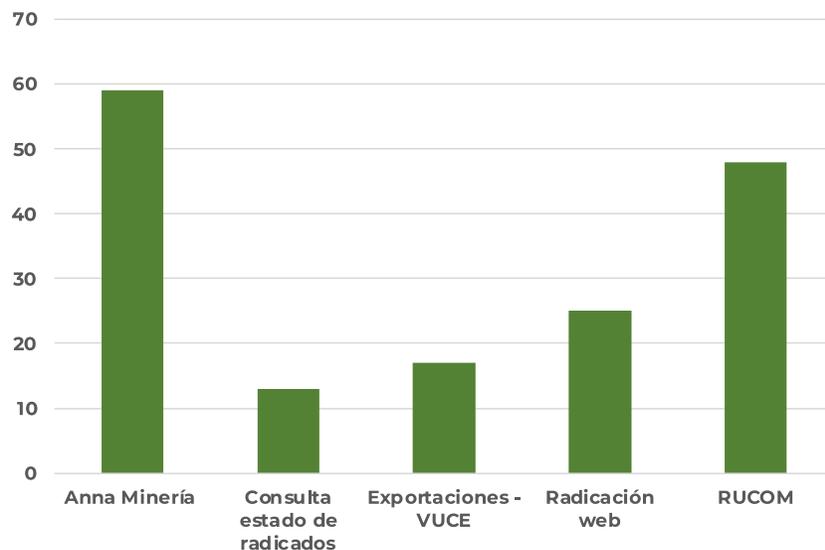
Solución Primer
Contacto

83%



Llamadas
Contestadas vs
entrantes

Tipos de interacciones



90,3%



Satisfacción
de usuario

98,1%



Percepción
de usuario

93,4%



Confianza

Satisfacción Consolidada

99,60%



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

99,4%



Satisfacción De usuario

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

99,8%



Percepción De usuario

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

99,4%



Confianza

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

Análisis de la Satisfacción

El **99,4%** 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 100 % de satisfacción de usuario. Califican 1,100 personas de 1,432 es decir el 76%

El canal telefónico tiene un 90% de satisfacción de usuario.

Califican 62 personas de 223 es decir el 27%

La medición del mes 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 **99,8%** 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 de usuario.
Califican 1,100 personas de 1,432 es decir el 76%

El canal telefónico tiene un 98% de percepción de usuario.

Califican 53 personas de 223 es decir el 23%

La medición del mes 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 **99,4%** 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 % de confianza de usuario.
Califican 1,100 personas de 1,432 es decir el 76%

El canal telefónico tiene un 93% de confianza de usuario.

Califican 46 personas de 223 es decir el 20%

La medición del mes 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



Marzo
GAPCC



- Avances
- Desarrollos
- Mejoras

Entregas de Valor canal Virtual

Marzo

36 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 2.468 comunicaciones que ingresaron por el correo contacto@anm.gov.co.

Realizamos desde el GAPCC el seguimiento de 4.595 comunicaciones PQRS radicadas por los diferentes canales referentes al mes de marzo.

Se definieron para la respectiva gestión a las diferentes dependencias de la Entidad un total de 2.481 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 llevó a cabo 1 visita al Punto de Atención Regional Ibagué 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

Marzo

El día 11 de marzo, se dio inicio al ciclo de capacitaciones brindadas por el Grupo de Estudios Técnicos, donde los 24 colaboradores de los Puntos de Atención a Nivel Nacional, recibieron inducción sobre las generalidades sobre la nueva plataforma ZETA, herramienta que se lanzará en el mes de abril, para la presentación de los instrumentos técnicos por parte de los titulares mineros y beneficiarios de algunas de las solicitudes de formalización minera.

El equipo de atención presencial, asistió el día 12 de marzo, a la capacitación brindada por parte del Grupo de Regalías y Contraprestaciones Económicas, donde los 24 colaboradores recibieron inducción sobre la nueva herramienta de Trazabilidad de Minerales, en la cual los explotadores mineros autorizados y comercializadores, deberán registrar las ventas de los minerales.

El día 12 de marzo, los 24 colaboradores de atención al usuario, asistieron a la capacitación presentada por parte de la Vicepresidencia de Promoción y Fomento, en donde se dio a conocer los lineamientos de la nueva circular para la ruta de pre-formalización, que establece los criterios para acceder a los mecanismos de formalización de los mineros tradicionales del país, en donde se tiene participación activa del personal de atención al usuario presencial, quienes son los encargados del diligenciamiento del formulario de intención de formalización con los usuarios mineros se acerquen a los puntos con deseos de iniciar esta ruta de formalización.

El día 27 de marzo, los 24 colaboradores de atención presencial asistieron activamente a la segunda capacitación entregada por el Grupo de Estudios Técnicos, donde se dio a conocer los Estudios Geológicos Mineros que son evaluados por parte de la Entidad y que serán entregables a través de la nueva plataforma ZETA, que busca facilitar la entrega, acceso y evaluación, de esta documentación técnica por parte de los titulares y la ANM.

Entregas de Valor canal Presencial

Marzo

El equipo de atención presencial a través de sus 24 colaboradores, asistieron a la charla informativa sobre la actualización en el Sistema Integrado de Gestión Minera ANNA Minería, en cuanto a aplicación de las coordenadas en el visor geográfico.

El día 31 de marzo, el equipo de atención presencial, a través de sus 24 colaboradores, asistió a la capacitación entregada por parte del jurídico del Grupo de Atención, Participación Ciudadana y Comunicaciones, sobre los Riesgos de Corrupción, en donde se dio un enfoque inicial para dar a conocer el Origen de la Corrupción en Colombia, con el fin de garantizar que los colaboradores mantengan la política de cero tolerancia a la corrupción y a su vez contribuyan con las campañas anti fraudes, suplantación, entre otras que establezca la Entidad.

El equipo de atención presencial, a través de los diferentes puntos a nivel nacional, brindó asistencia técnica y jurídica a 178 usuarios, que se encuentran interesados en acceder a las diferentes alternativas de formalización minera, con las que hoy cuenta la Entidad.

Durante el mes de marzo 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 1432 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 3 Punto de Atención Regional, brindó apoyo a la radicación del correo contacto y el radicador web durante el mes de marzo, 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 6317 comunicaciones de entrada y salida.



Agencia Nacional de Minería

