



AGENCIA NACIONAL DE  
**MINERÍA**

# Grupo de Atención, Participación Ciudadana y Comunicaciones

Informe de Servicio y Atención al Usuario / I  
Trimestre  
**Enero, Febrero y Marzo 2025**



**Comunidades  
usuarios  
Canales  
De atención**

**Presencial  
Telefónico  
Virtual**

# Canal Presencial



**Total**  
interacciones **3.650**

# Canal Telefónico



**Total**  
interacciones **907**

# Canal Virtual

Radicador WEB y correos: contáctenos  
y notificaciones judiciales



**Total**  
interacciones **17.387**

# 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

## I Trimestre 2025

---

### Satisfacción

**99,56%**

Satisfacción  
De usuario

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

### Percepción

**99,23%**

Percepción  
De usuario

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

### Confianza

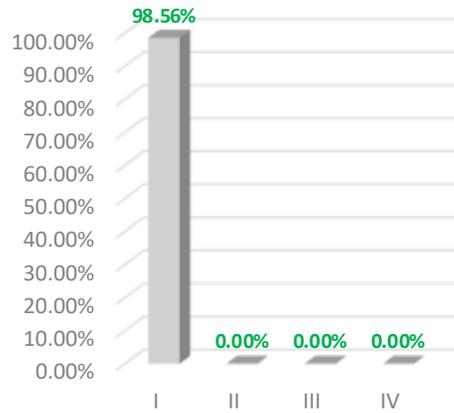
**98,25%**

Percepción  
De usuario

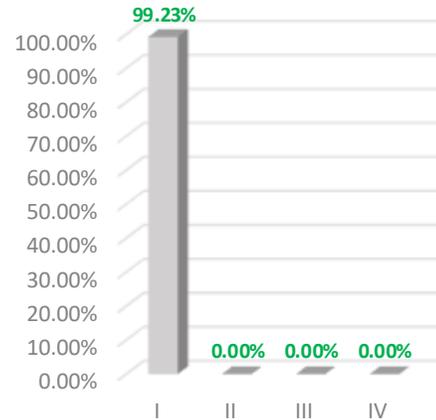
Busca identificar entre los diferentes grupos de interés el grado de confianza de los usuarios en la Entidad.

# I Trimestre 2025

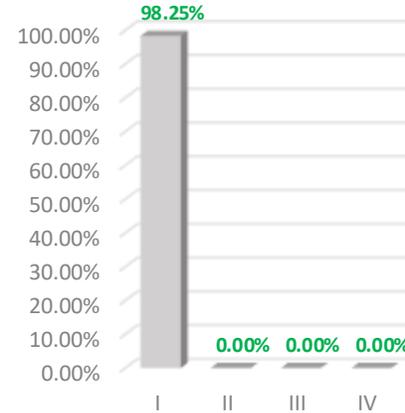
## Satisfacción



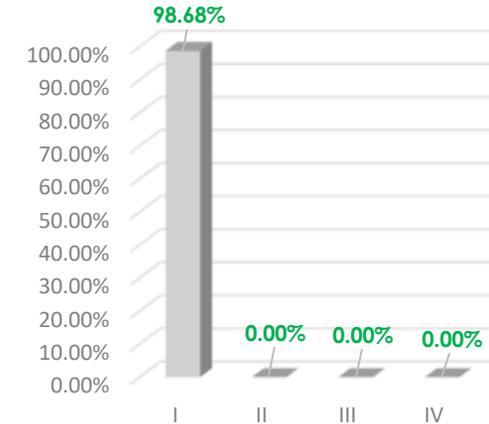
## Percepción



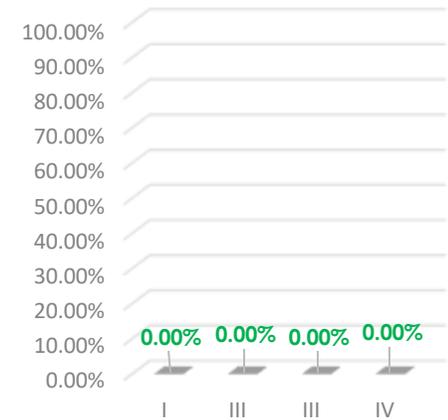
## Confianza



## Disponibilidad



## Cobertura



No se proyectan  
Nuevos canales para la Q1

# Grupo de Atención, Participación Ciudadana y Comunicaciones

*Informe de Servicio y Atención al  
Usuario*

**Enero 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 Enero

**542**

Canal  
Telefónico

**847**

Canal  
Presencial

**4.853**

Canal  
Virtual

**Total** **6.242**  
interacciones



# Consolidado 2025



**542**

Enero: 542  
Canal  
Telefónico



**847**

Enero: 847  
Canal  
Presencial

**4.853**

Enero: 4.853  
Canal  
Virtual

**Total 6.242**  
interacciones

## Cifras Presencial



**847**

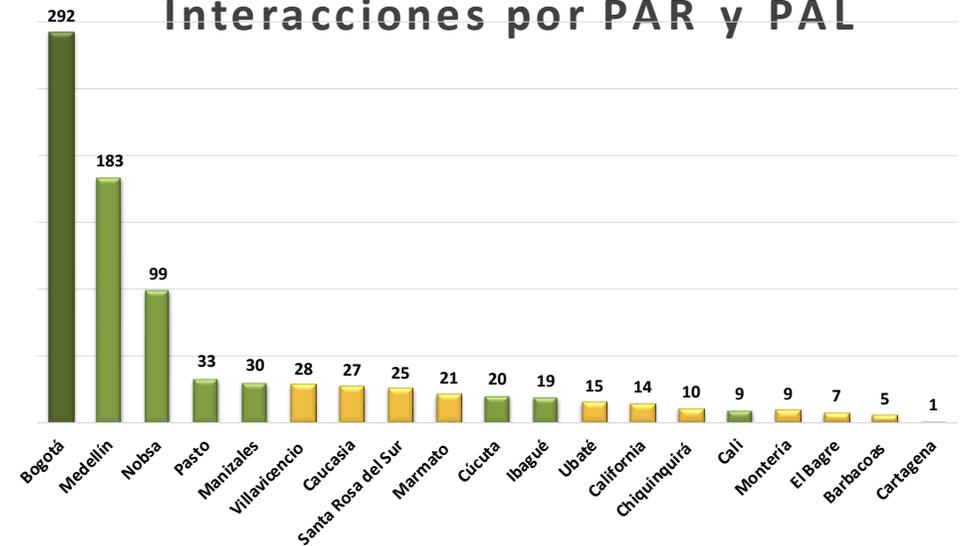
Interacciones  
atendidas



**95,2%**

Solución Primer  
Contacto

## Interacciones por PAR y PAL



## Tipos de interacciones



**100,0%**



Satisfacción  
de usuario

**99,6%**



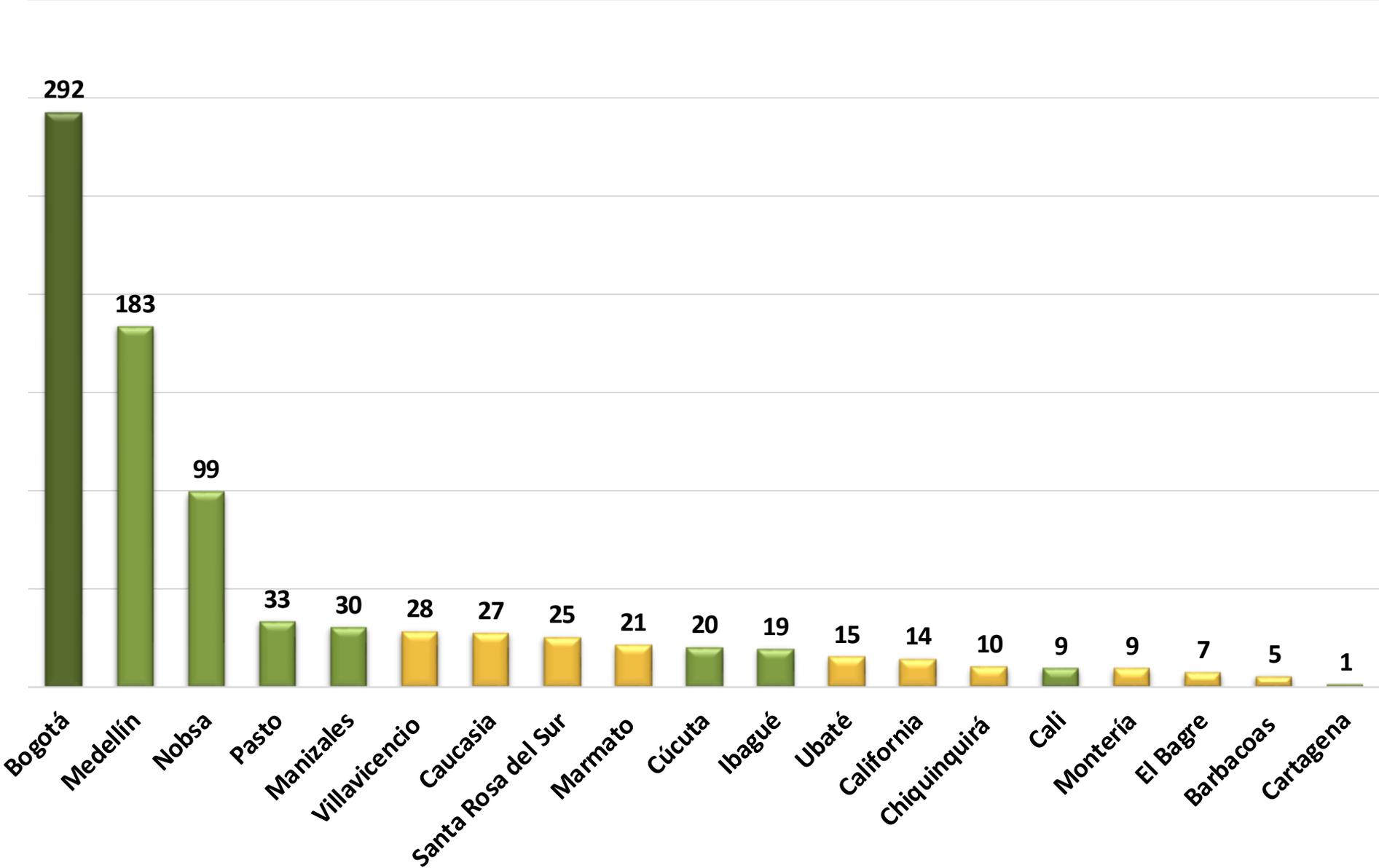
Percepción  
de usuario

**98,0%**



Confianza

# Interacciones Canal Presencial



**686**  
**(78%)** Sede Central

**161**  
**(18%)** PAR

**0**  
**(0%)** PAL



**847**  
Usuarios Registrados

**95,2%**  
Solución en primer contacto

## Cifras Telefónico



542

Interacciones  
atendidas



83,7%

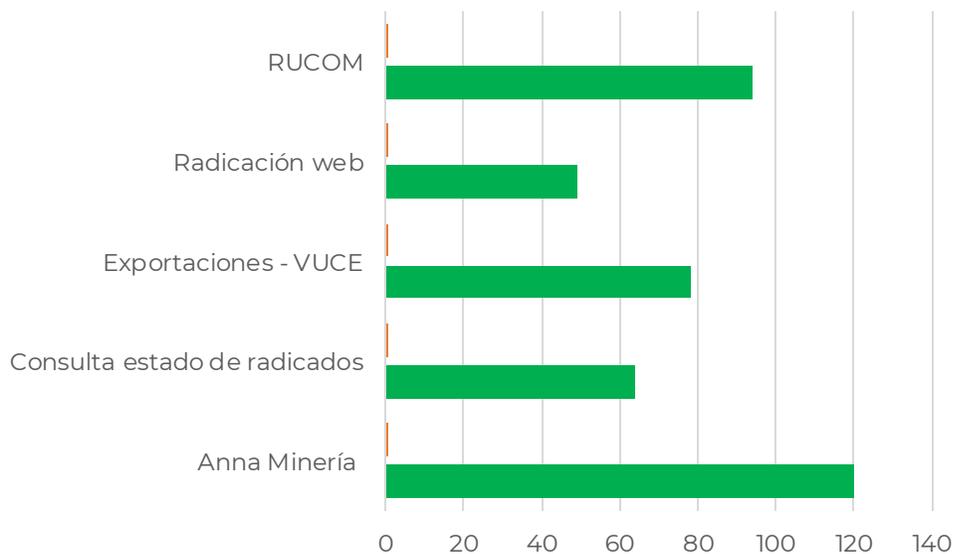
Solución Primer  
Contacto

53%



Llamadas  
Contestadas vs  
entrantes

## Tipos de interacciones



93,6%



Satisfacción  
de usuario

97,5%



Percepción  
de usuario

91,8%



Confianza

## Satisfacción Consolidada

98,7%



### 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

99,3%



## Satisfacción De usuario

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

99,3%



## Percepción De usuario

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

97,5%



## Confianza

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

# Análisis de la Satisfacción

El **99,3%** 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 100 % de satisfacción de usuario. Califican 448 personas de 847 es decir el 52%

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

Califican 40 personas de 542 es decir el 7%

La medición del mes de enero contiene una muestra de encuestas menor a lo acostumbrado, toda vez que en este primer mes no se cuenta con el equipo de atención completo en los canales.

# Análisis de la Percepción

El **99,3%** 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 448 personas de 847 es decir el 52%

El canal telefónico tiene una percepción del 97%.

Califican 40 personas de 542 es decir el 7%

La medición del mes de enero contiene una muestra de encuestas menor a lo acostumbrado, toda vez que en este primer mes no se cuenta con el equipo de atención completo en los canales.

# 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 448 personas de 847 es decir el 52%

La medición de la confianza en la ANM realizada en el canal telefónico fue de 91%

Califican 40 personas de 542 es decir el 7%

La medición del mes de enero contiene una muestra de encuestas menor a lo acostumbrado, toda vez que en este primer mes no se cuenta con el equipo de atención completo en los canales.



# Entregas De valor



Enero

**GAPCC**



- **Avances**
- **Desarrollos**
- **Mejoras**

# Entregas de Valor canal Virtual

Enero

38 funcionarios/contratistas de la entidad recibieron nuestra orientación durante el mes, en temas relacionados con radicación.

Recibimos, analizamos y radicamos 1,847 comunicaciones que ingresaron por el correo contacto@anm.gov.co

Se remitieron los respectivos documentos a las dependencias responsables de efectuar las respuestas. Este no es una entrega de valor, es una tarea que hacemos.

Realizamos desde el GAPCC el seguimiento de 5.284 comunicaciones radicadas por los diferentes canales referentes al mes de enero

Se definieron para la respectiva gestión a las diferentes dependencias de la Entidad un total de 2.579 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.

# Entregas de Valor canal Presencial

Enero

El día 16 de enero, el equipo de atención presencial de los Puntos de Atención Local, asistió a reunión virtual del comité primario con presidencia, en donde se dieron a conocer los objetivos y las metas para el año 2025, en donde se resalto los procesos de formalización.

Durante el mes de enero, el equipo de atención de los PAL, brindó apoyo a la radicación del correo contacto y el radicador web, 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.

El día 29 de enero, se brindó directriz a los colaboradores de atención vinculados en los diferentes puntos, para que participen 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.

El día viernes 31 de enero, las colaboradoras de atención de los PAL El Bagre y Caucaasia, participaron en la reunión efectuada en el PAR Medellín, en donde se dio a conocer la estrategia y metas para Antioquia durante el año 2025, teniendo intervención para dar a conocer las cifras de los PAL durante el año anterior.

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.

# 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

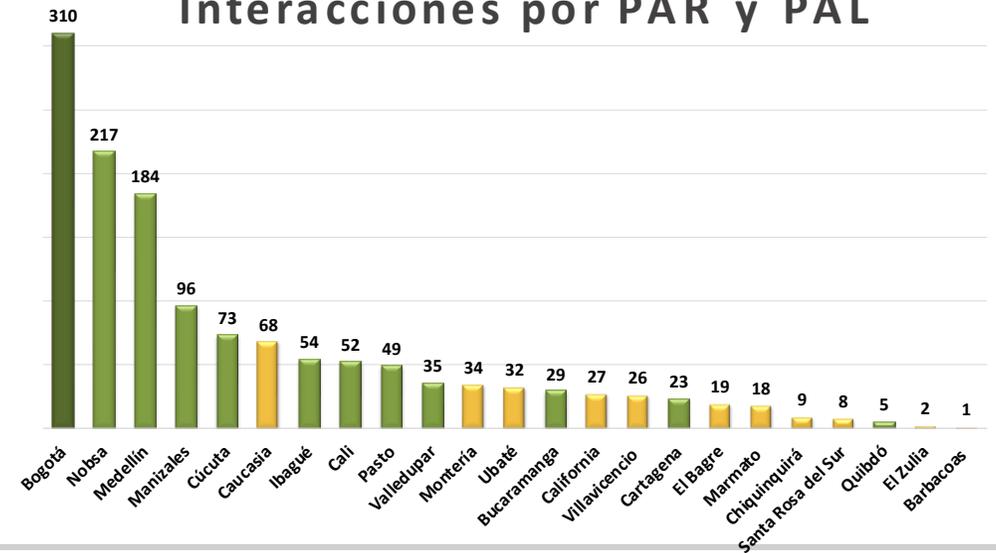
Interacciones  
atendidas



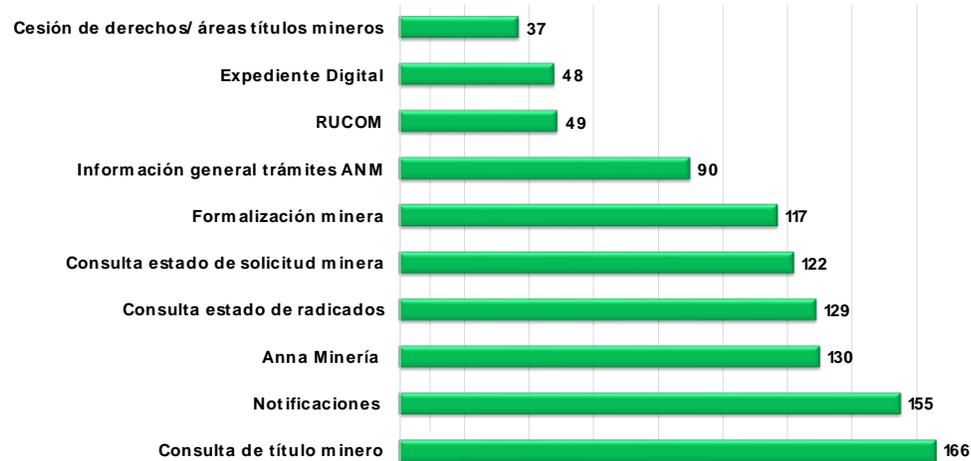
98,3%

Solución Primer  
Contacto

## Interacciones por PAR y PAL



## Tipos de interacciones



99,8%



Satisfacción  
de usuario

98,5%



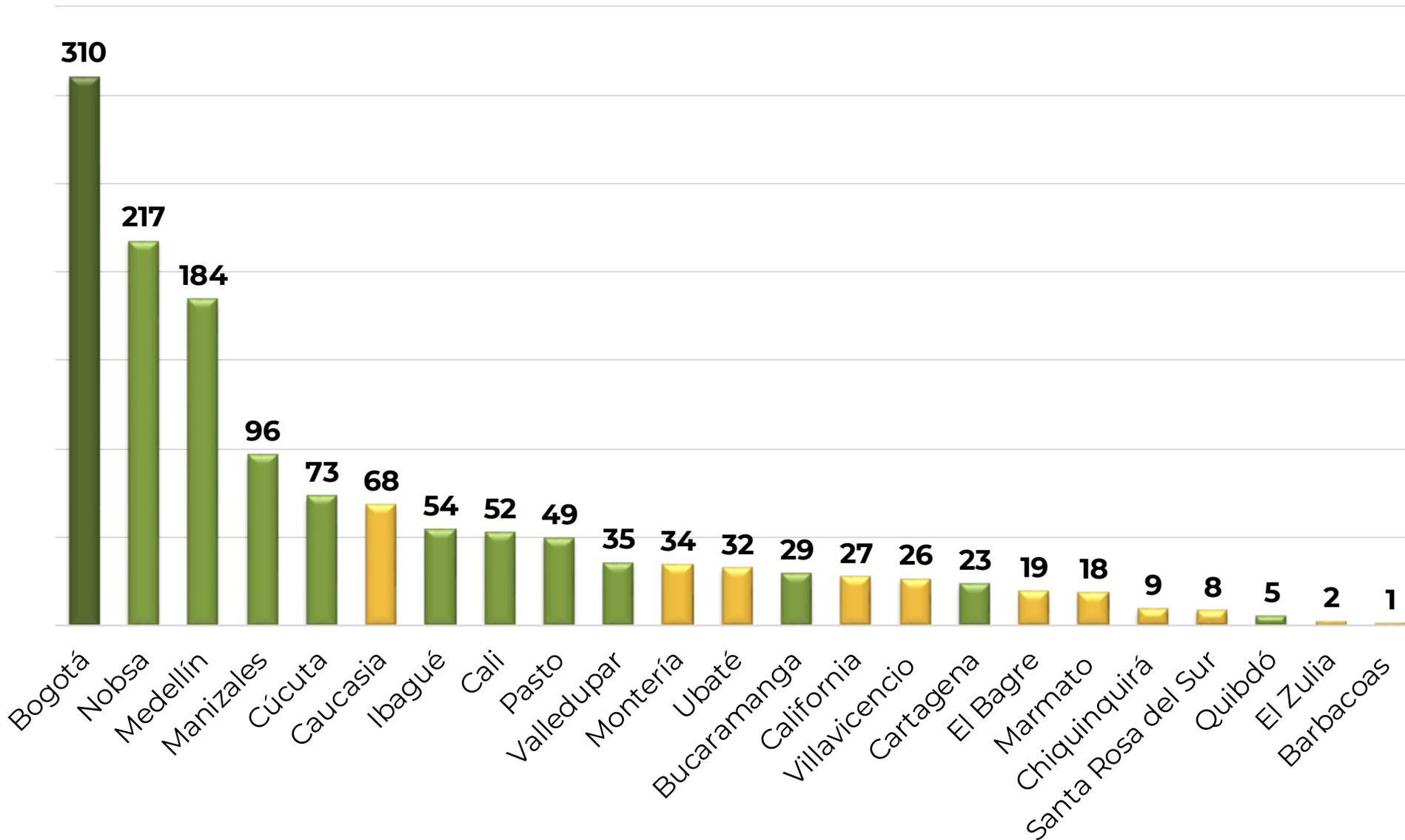
Percepción  
de usuario

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.

# 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



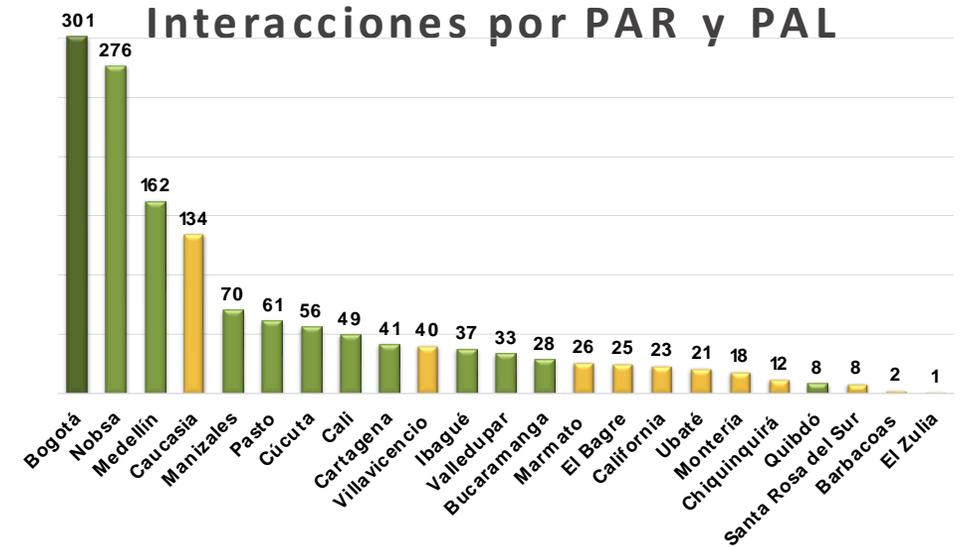
1.432

Interacciones  
atendidas

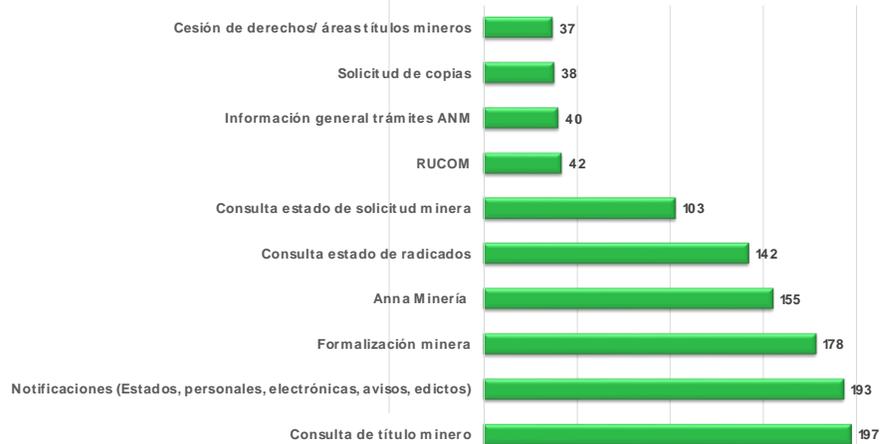


99,0%

Solución Primer  
Contacto



## Tipos de interacciones



100,0%



Satisfacción  
de usuario

99,9%



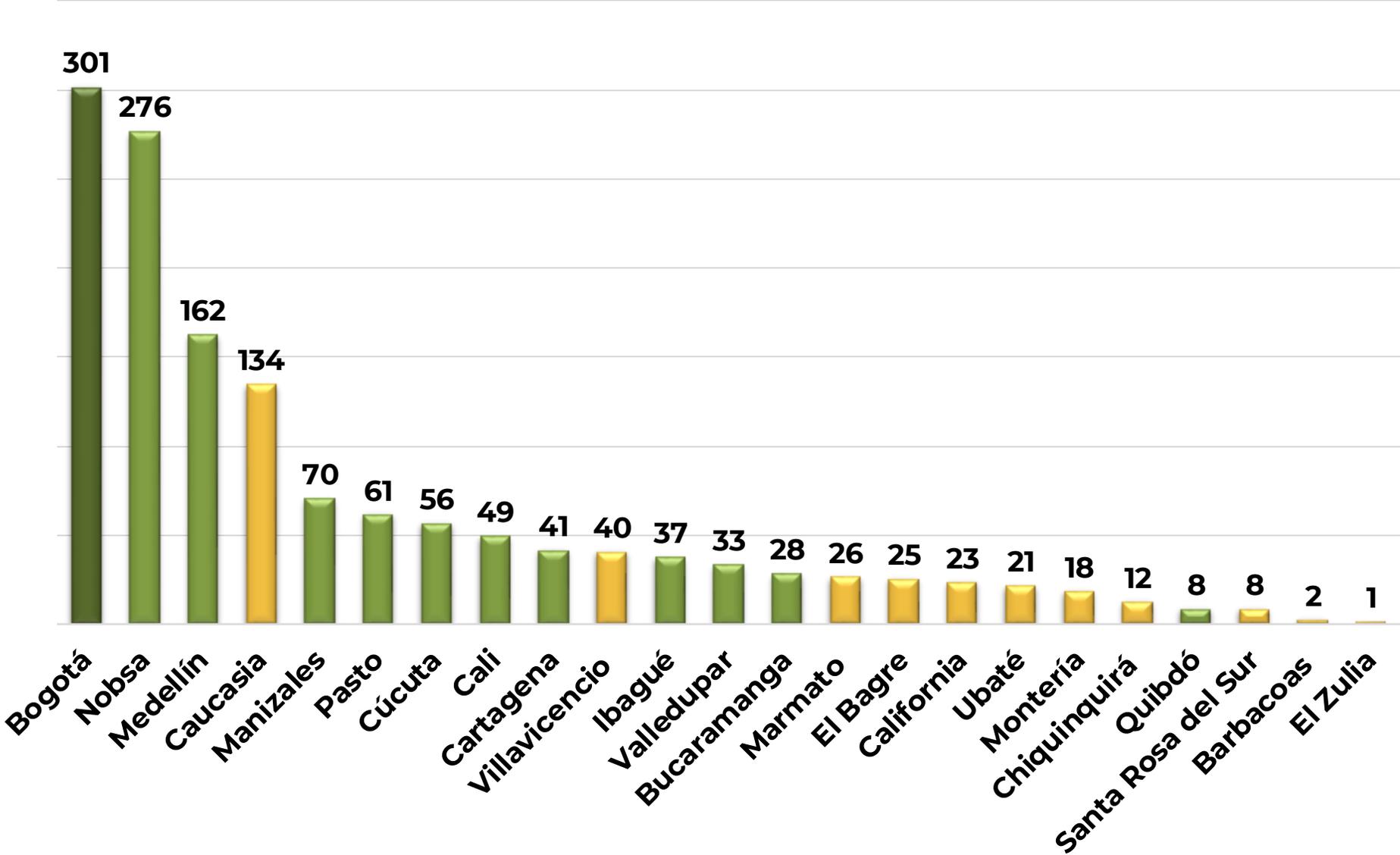
Percepción  
de usuario

99,7%



Confianza

# Interacciones Canal Presencial



**1122**  
**(78%)** Sede Central

**310**  
**(18%)** PAR

**0** PAL



**1432**  
Usuarios Registrados

**99,0%**  
Solución en primer contacto

## Cifras Telefónico



223

Interacciones  
atendidas



83,4%

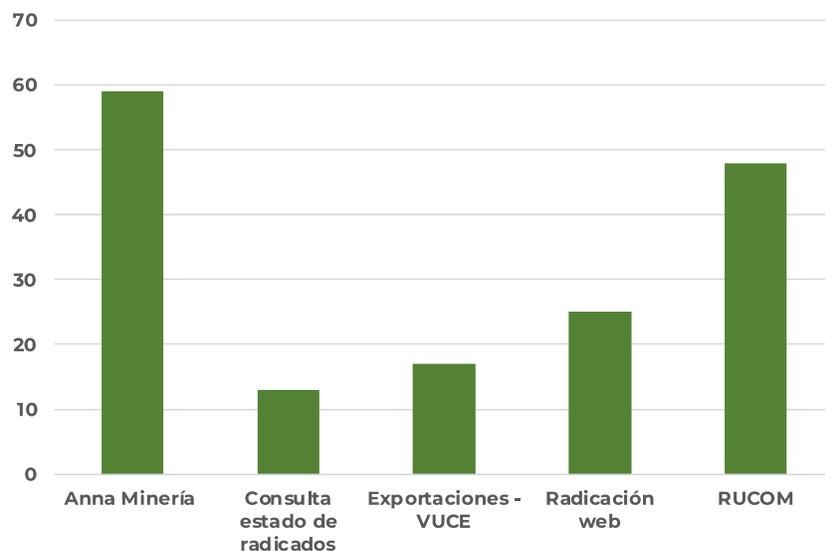
Solución Primer  
Contacto

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.

**GRACIAS**



