Agencia
Nacional de Minería

Grupo de Atención, Participación Ciudadana y Comunicaciones

Informe de Servicio y Atención al Usuario

Abril 2025

Agencia Nacional de Minería

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.

Agencia
Nacional de Minería

Comunidades /usuarios

Canales De atención

Presencial
Telefónico
Virtual

Canales Abril

220
Canal Telefónico

1.161
Canal Presencial

6.711
Canal Virtual

Total interacciones 8.092

Agencia Nacional de Minería

Consolidado 2025

1.127

Canal Telefónico

Enero: 542
Febrero: 142
Marzo: 223
Abril: 220

4.811

Canal Presencial

Enero: 847
Febrero: 1.371
Marzo: 1.432
Abril: 1.161

24.098

Canal Virtual

Enero: 4.853
Febrero: 6.217
Marzo: 6.317
Abril: 6.711

Total 30.036
interacciones

Cifras Presencial

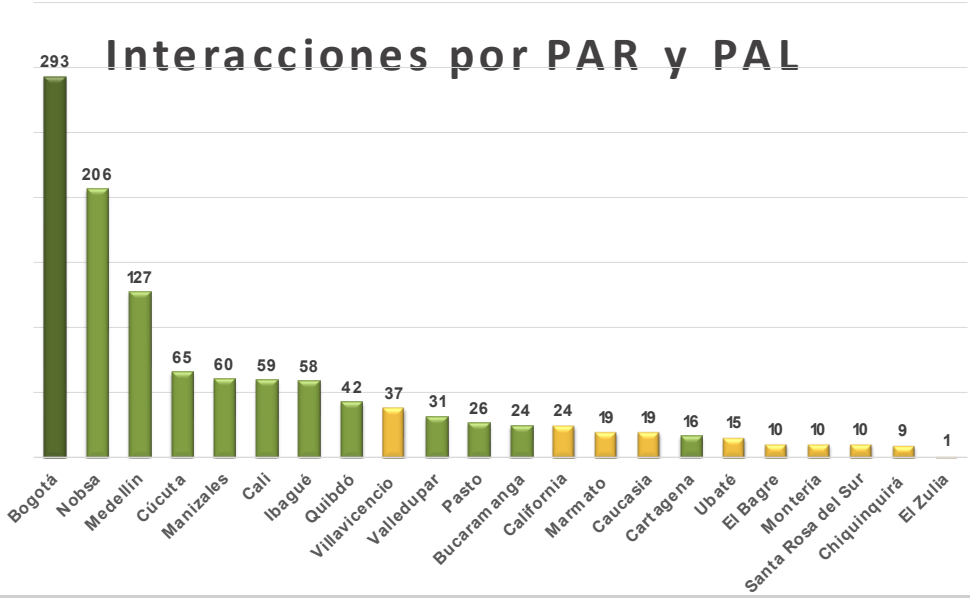
1.161

Interacciones atendidas

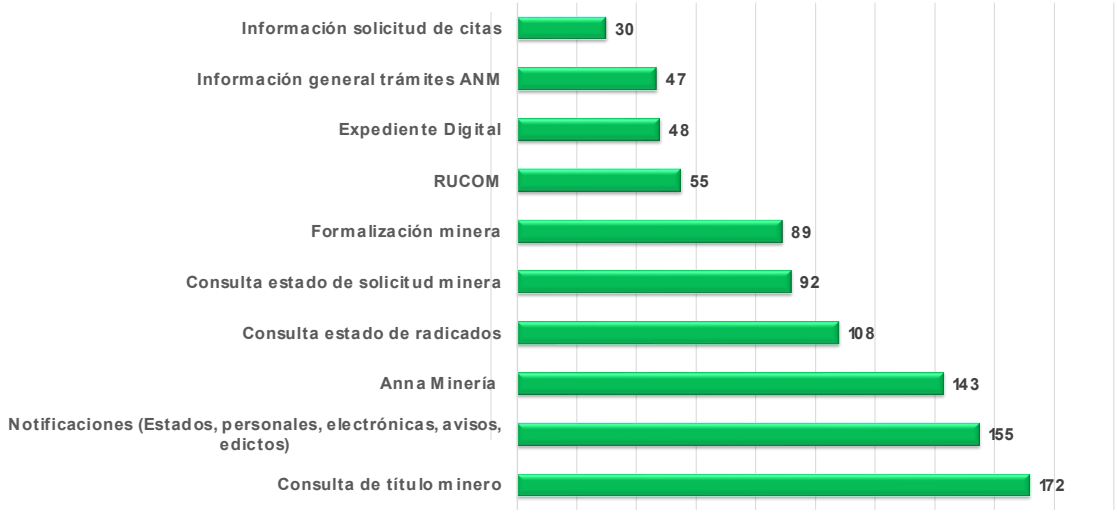
99,2%

Solución Primer Contacto

Interacciones por PAR y PAL



Tipos de interacciones



99,9%

Satisfacción de usuario

99,8%

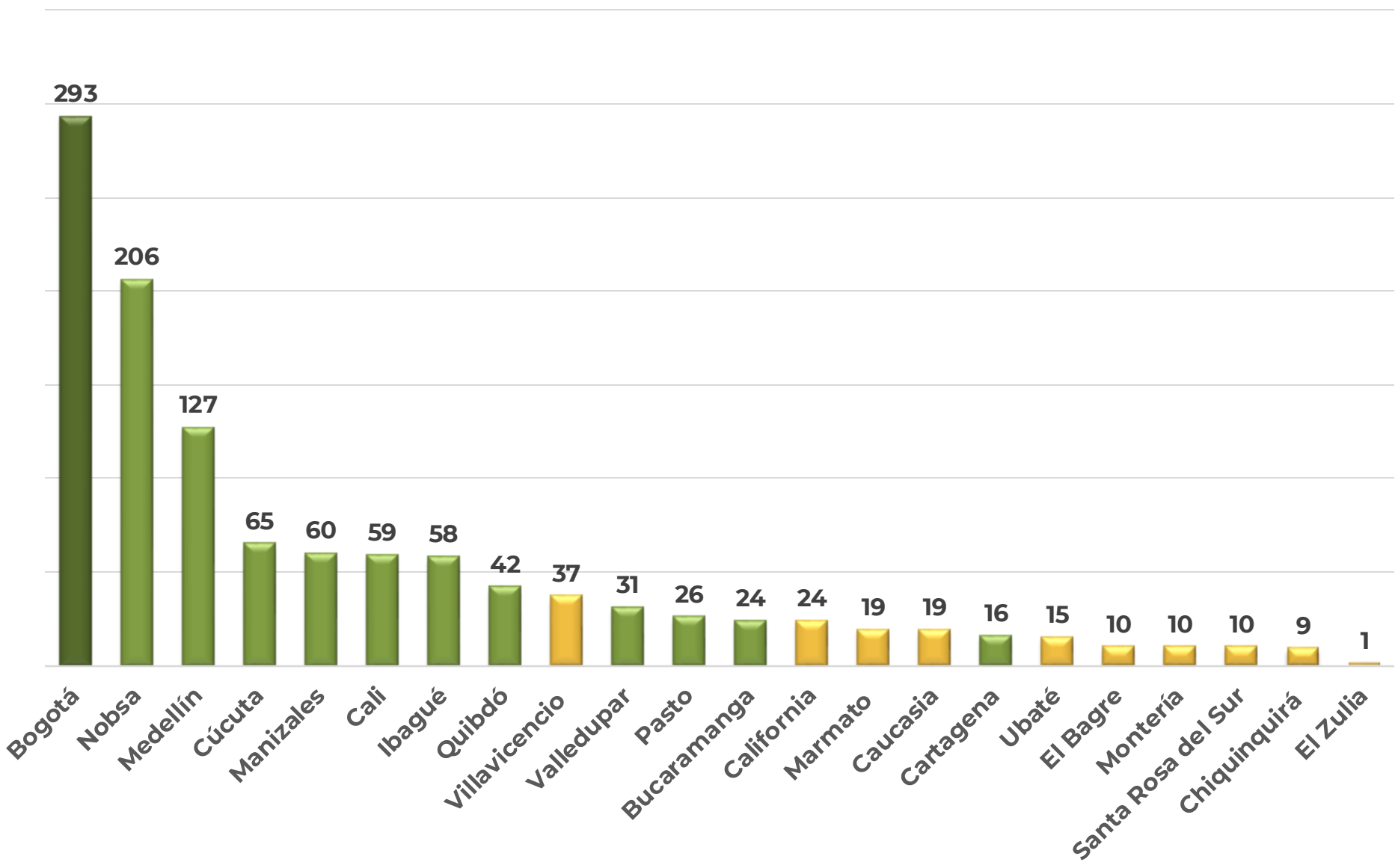
Percepción de usuario

99,4%

Confianza

Interacciones Canal Presencial

Agencia Nacional de Minería



1007 (87%) Sede Central

PAR

310 (13%) PAL

1161

Usuarios Registrados

99,2%

Solución en primer contacto

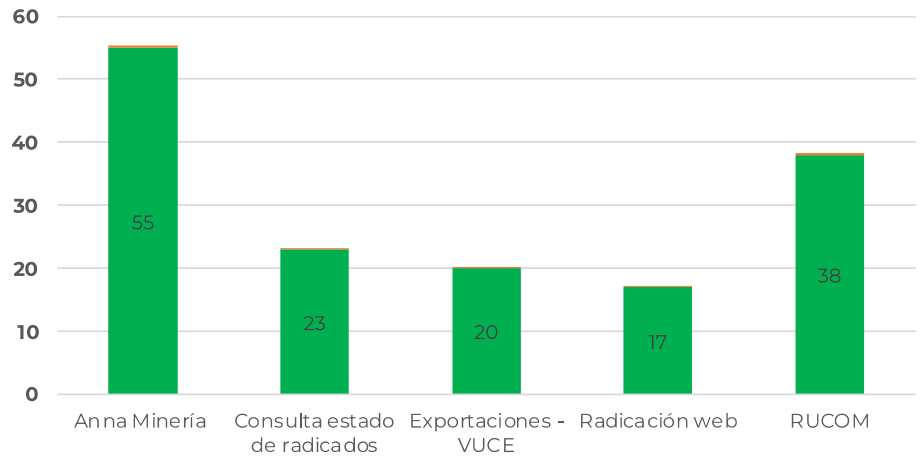
Cifras Telefónico

220
Interacciones atendidas

85,4%
Solución Primer Contacto

85%
Llamadas
Contestadas vs entrantes

Tipos de interacciones



96,2%
Satisfacción de usuario

93,6%
Percepción de usuario

85,9%
Confianza

Satisfacción
Consolidada

99,14%

Satisfacción De usuario ANM

Sumatoria de personas que califican entre 4 y 5 sobre personas totales que califican encuestas

Percepción, Satisfacción y Confianza

99,5%

Satisfacción De usuario

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

99,2%

Percepción De usuario

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

98,5%

Confianza

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

Análisis de la Satisfacción

El **99,5%** de los usuarios que calificaron la encuesta de satisfaction 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 902 personas de 1,161 es decir el 77%

El canal telefónico tiene un 96,2% de satisfacción de usuario.

Califican 79 personas de 220 es decir el 35%

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 **99,2%** 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 99,7 % de percepción de usuario.
Califican 902 personas de 1,161 es decir el 77%

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

Califican 72 personas de 220 es decir el 32%

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 98,5 % de confianza de usuario.
Califican 902 personas de 1,161 es decir el 77%

El canal telefónico tiene un 85,9% de confianza de usuario.

Califican 64 personas de 220 es decir el 29%

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

Abril

GAPCC

- Avances
- Desarrollos
- Mejoras

Agencia Nacional de Minería

Entregas de Valor canal Virtual

Abril

42 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 2.864 comunicaciones que ingresaron por el correo contacto@anm.gov.co.

Realizamos desde el GAPCC el seguimiento de 5.763 comunicaciones PQRS radicadas por los diferentes canales referentes al mes de abril.

Se definieron para la respetiva gestión a las diferentes dependencias de la Entidad un total de 2.569 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 reunión virtual con el Punto de Atención Regional Bucaramanga 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

Abril

Los días 01 y 03 de abril, se llevaron a cabo las dos capacitaciones de cierre del ciclo de la plataforma ZETA, en cabeza del Grupo de Estudios Técnicos, en donde se dieron a conocer la estructura de las carpetas y el entorno de la plataforma, en aras de poder brindar en debida forma la atención a los usuarios respecto a este trámite de los 24 colaboradores de atención del canal presencial.

El día 24 de abril, se llevó a cabo la inauguración del Punto de Atención Local Florencia, el primer PAL en el oriente amazónico, en colaboración con la Gobernación del Caquetá, con el fin de continuar la presencia en el territorio de la Entidad y en búsqueda de la formalización minera del país.

El día 28 de abril, se suscribió a través de acuerdo marco de servicios de BPO, el contrato con la UT-IQ-ASD, el contrato dentro del proyecto de inversión para la vigencia 2025, con el fin de vincular laboralmente a los colaboradores de atención al usuario de las 24 oficinas de atención PAR y PAL en las que la Entidad tiene presencia, fortaleciendo el protocolo de atención a usuarios y manteniendo los altos niveles de satisfacción al usuario, por la presencia en el territorio.

El día 30 de abril, 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.

Entregas de Valor canal Presencial

Abril

El equipo de atención presencial, a través de los diferentes puntos a nivel nacional, brindó asistencia técnica y jurídica a 89 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 abril 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 1161 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 abril, 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 6711 comunicaciones de entrada y salida.

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.

Durante el mes de abril, los colaboradores de atención al usuario de los Puntos de Atención Regional y los Puntos de Atención Local, brindaron apoyo logístico al Grupo de Regalías y Contraprestaciones Económicas, para el desarrollo de las capacitaciones sobre la nueva plataforma de trazabilidad de minerales, llevadas a cabo en las ciudades de Caucasia, Montería, Bucaramanga, Medellín, Ubaté, Chiquinquirá, Nobsa y la convocatoria para la asistencia de los usuarios a las mismas.

Agencia
Nacional de Minería