



Grupo de Atención, Participación Ciudadana y Comunicaciones

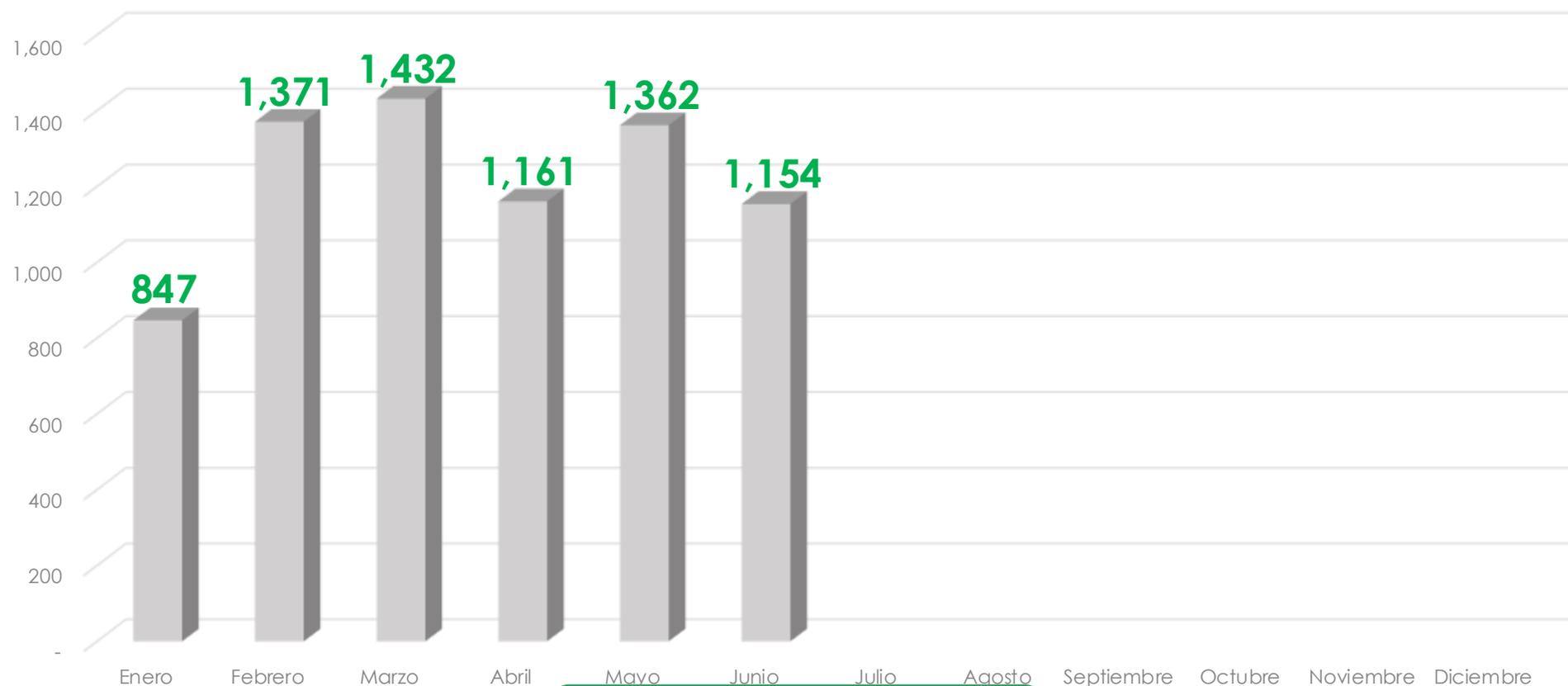
Informe de Servicio y Atención al Usuario / II
Trimestre
Abril, Mayo y Junio 2025



**Comunidades
usuarios
Canales
De atención**

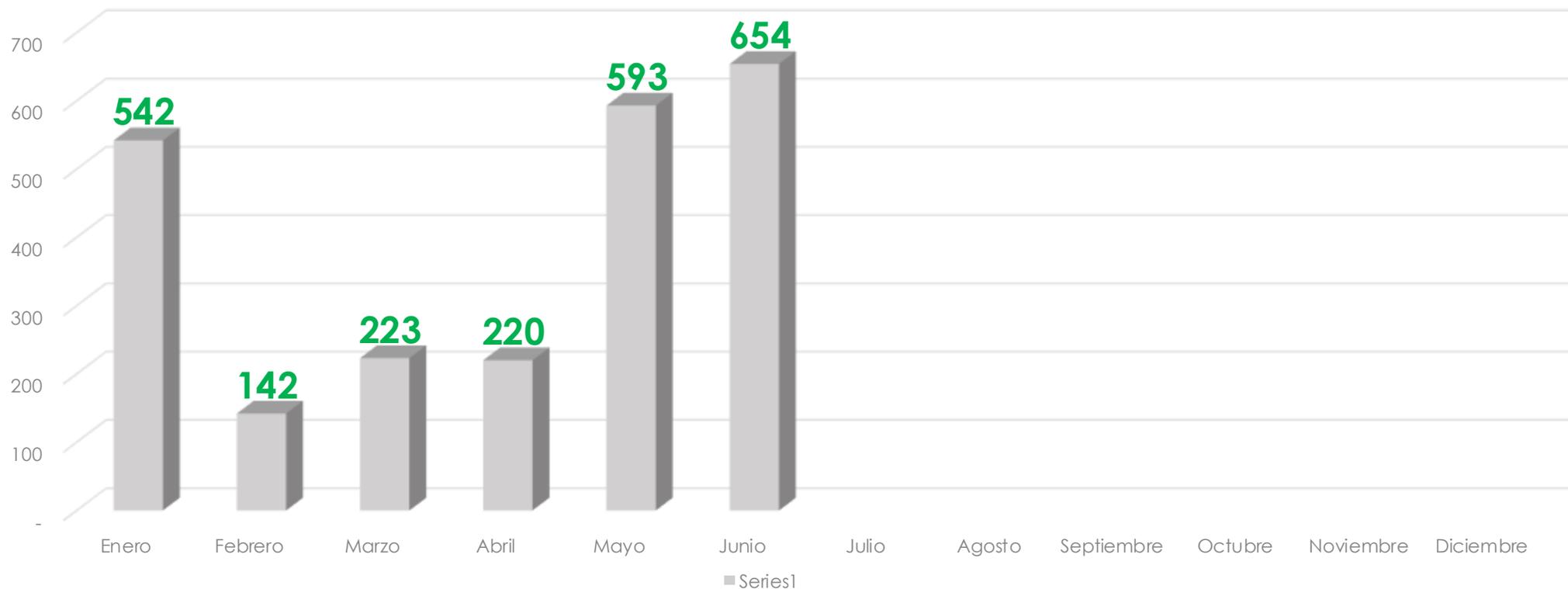
**Presencial
Telefónico
Virtual**

Canal Presencial



Total
interacciones **7.327**

Canal Telefónico

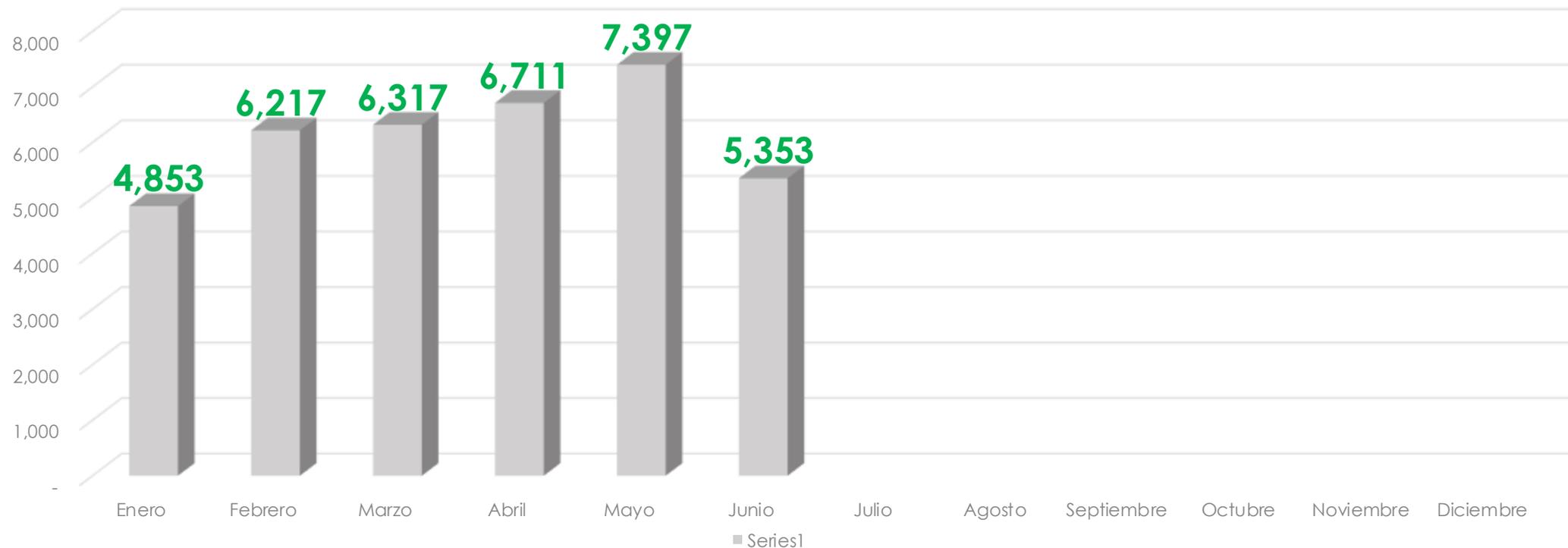


Total
interacciones

2.374

Canal Virtual

Radicador WEB y correos: contáctenos
y notificaciones judiciales



Total
interacciones **36.848**

Consolidado 2025

2.374

Canal
Telefónico

Enero: 542
Febrero: 142
Marzo: 223
Abril: 220
Mayo: 593
Junio: 654

7.327

Canal
Presencial

Enero: 847
Febrero: 1.371
Marzo: 1.432
Abril: 1.161
Mayo: 1.362
Junio: 1.154

36.848

Canal
Virtual

Enero: 4.853
Febrero: 6.217
Marzo: 6.317
Abril: 6.711
Mayo: 7.397
Junio: 5.353

Total 46.549
interacciones

II Trimestre 2025

**Satisfacción
Consolidada**

98,37%



**Satisfacción De
usuario ANM**

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

II Trimestre 2025

Satisfacción

99,10%

Satisfacción
De usuario

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

Percepción

98,81%

Percepción
De usuario

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

Confianza

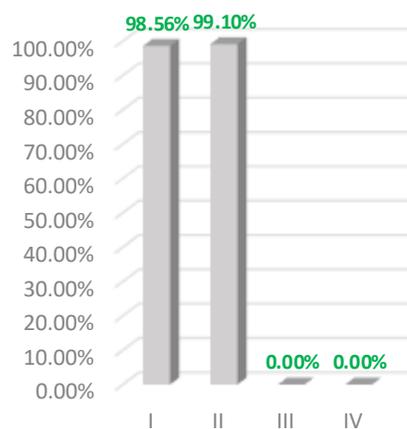
97,18%

Percepción
De usuario

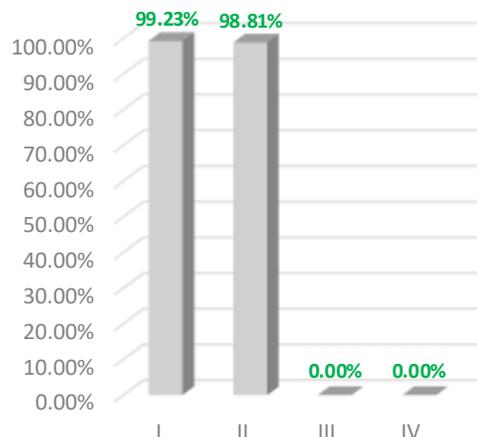
Busca identificar entre los diferentes grupos de interés el grado de confianza de los usuarios en la Entidad.

II Trimestre 2025

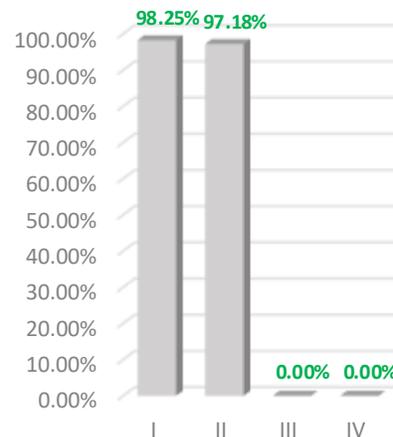
Satisfacción



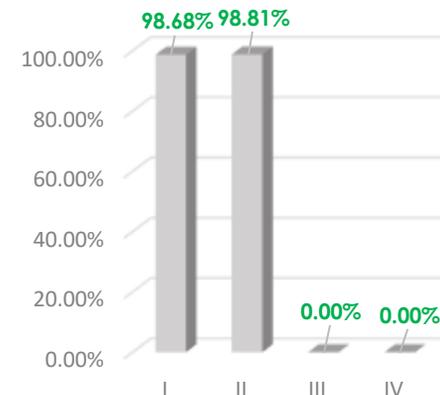
Percepción



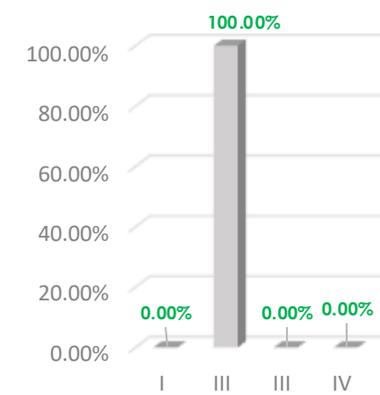
Confianza



Disponibilidad



Cobertura



No se proyectan
Nuevos canales para la QI

Grupo de Atención, Participación Ciudadana y Comunicaciones

*Informe de Servicio y Atención al
Usuario*

Abril 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 Abril

220

Canal
Telefónico

1.161

Canal
Presencial

6.711

Canal
Virtual

Total 8.092
interacciones



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



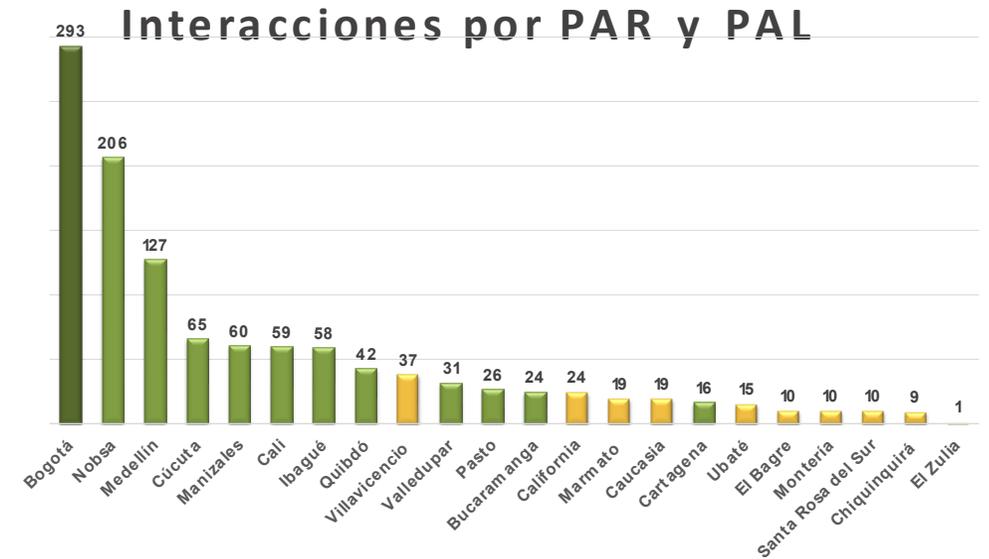
1.161

Interacciones
atendidas

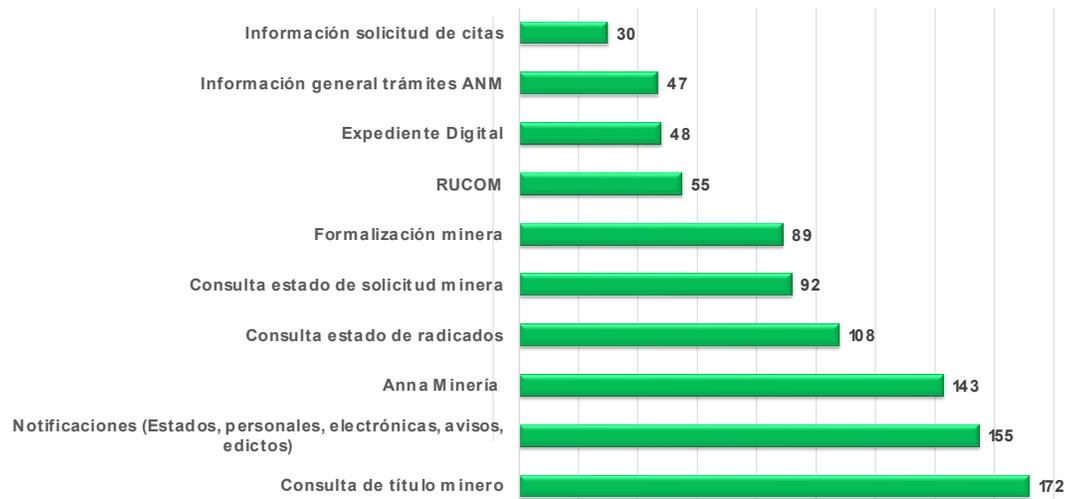


99,2%

Solución Primer
Contacto



Tipos de interacciones



99,9%



Satisfacción
de usuario

99,8%



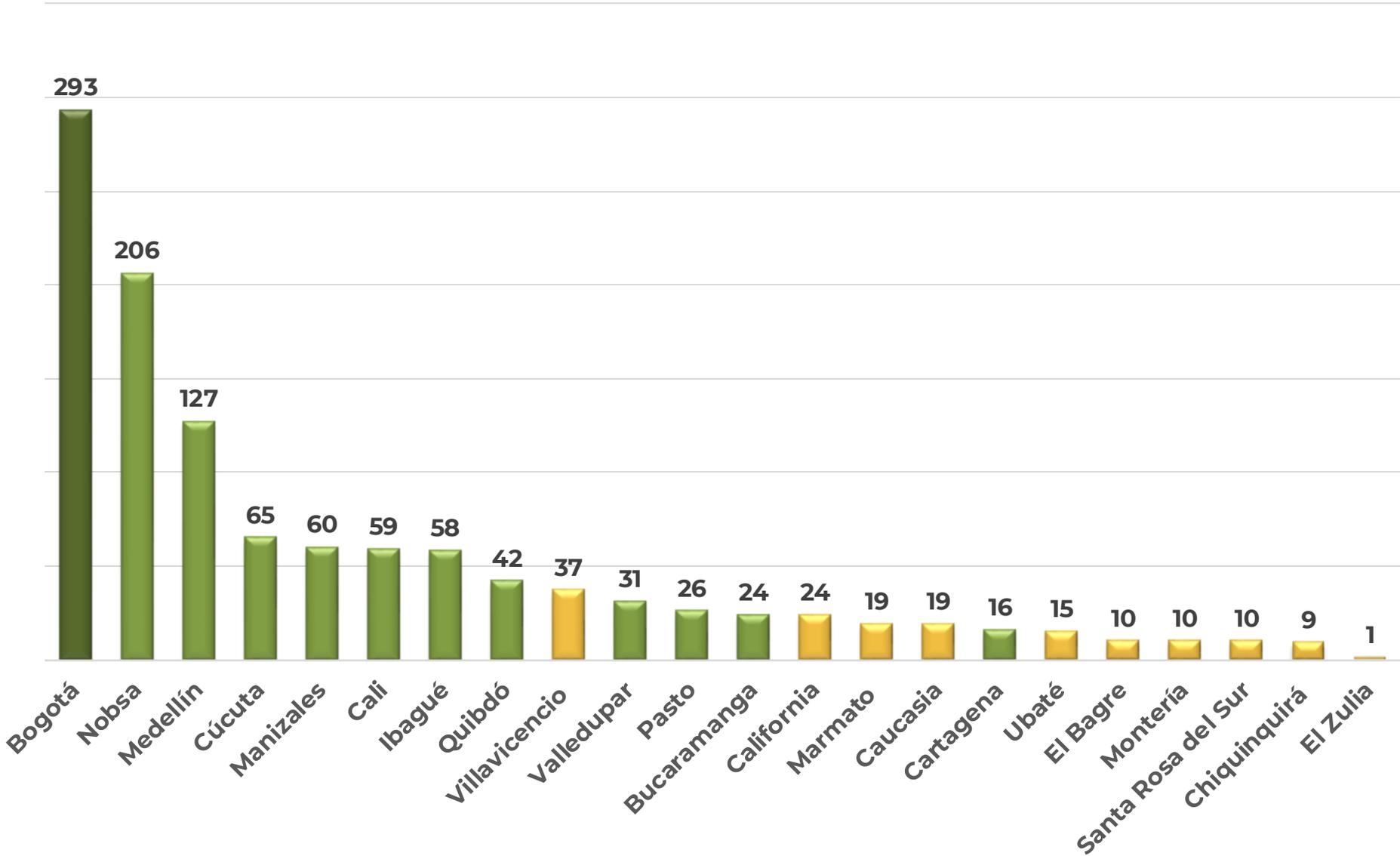
Percepción
de usuario

99,4%



Confianza

Interacciones Canal Presencial



1007
(87%)

310
(13%)

Sede Central

PAR

PAL



1161

Usuarios Registrados

99,2%

Solución en primer contacto

Cifras Telefónico



220

Interacciones
atendidas



85,4%

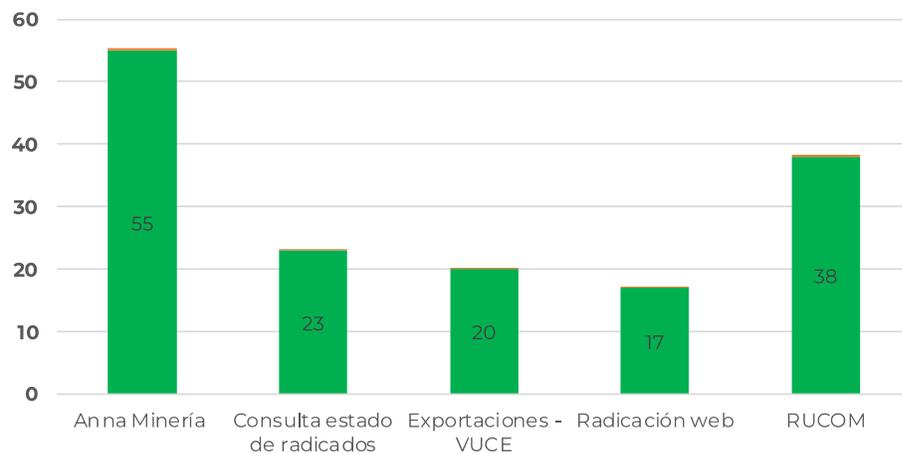
Solución Primer
Contacto

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 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 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**

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 respectiva 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 Cauca, Montería, Bucaramanga, Medellín, Ubaté, Chiquinquirá, Nobsa y la convocatoria para la asistencia de los usuarios a las mismas.



Agencia Nacional de Minería



Grupo de Atención, Participación Ciudadana y Comunicaciones

*Informe de Servicio y Atención al
Usuario*

Mayo 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 Mayo

593

Canal
Telefónico

1.362

Canal
Presencial

7.397

Canal
Virtual

Total 9.352
interacciones



Consolidado 2025

1.720

Canal
Telefónico

Enero: 542
Febrero: 142
Marzo: 223
Abril: 220
Mayo: 593

6.173

Canal
Presencial

Enero: 847
Febrero: 1.371
Marzo: 1.432
Abril: 1.161
Mayo: 1.362

31.495

Canal
Virtual

Enero: 4.853
Febrero: 6.217
Marzo: 6.317
Abril: 6.711
Mayo: 7.397

Total 39.388
interacciones

Cifras Presencial



1.362

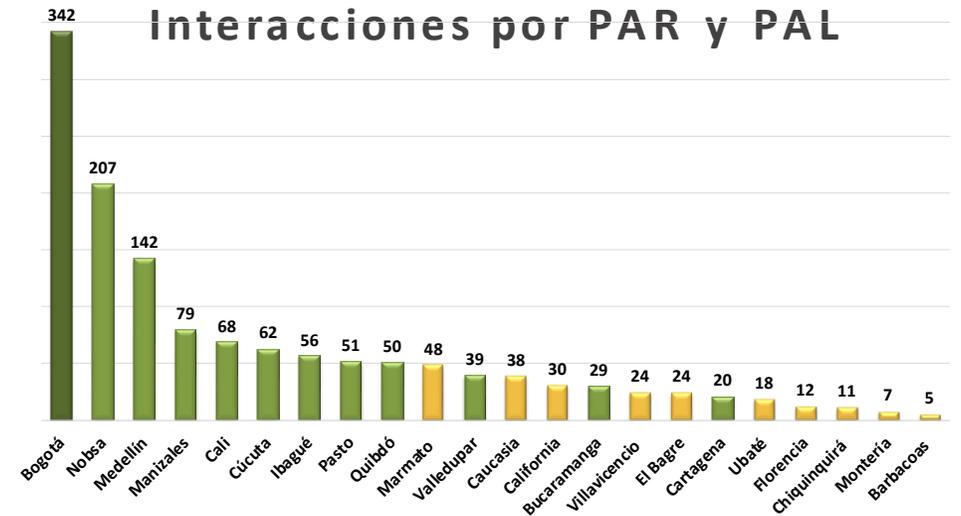
Interacciones
atendidas



97,8%

Solución Primer
Contacto

Interacciones por PAR y PAL



Tipos de interacciones



99,9%



Satisfacción
de usuario

99,6%



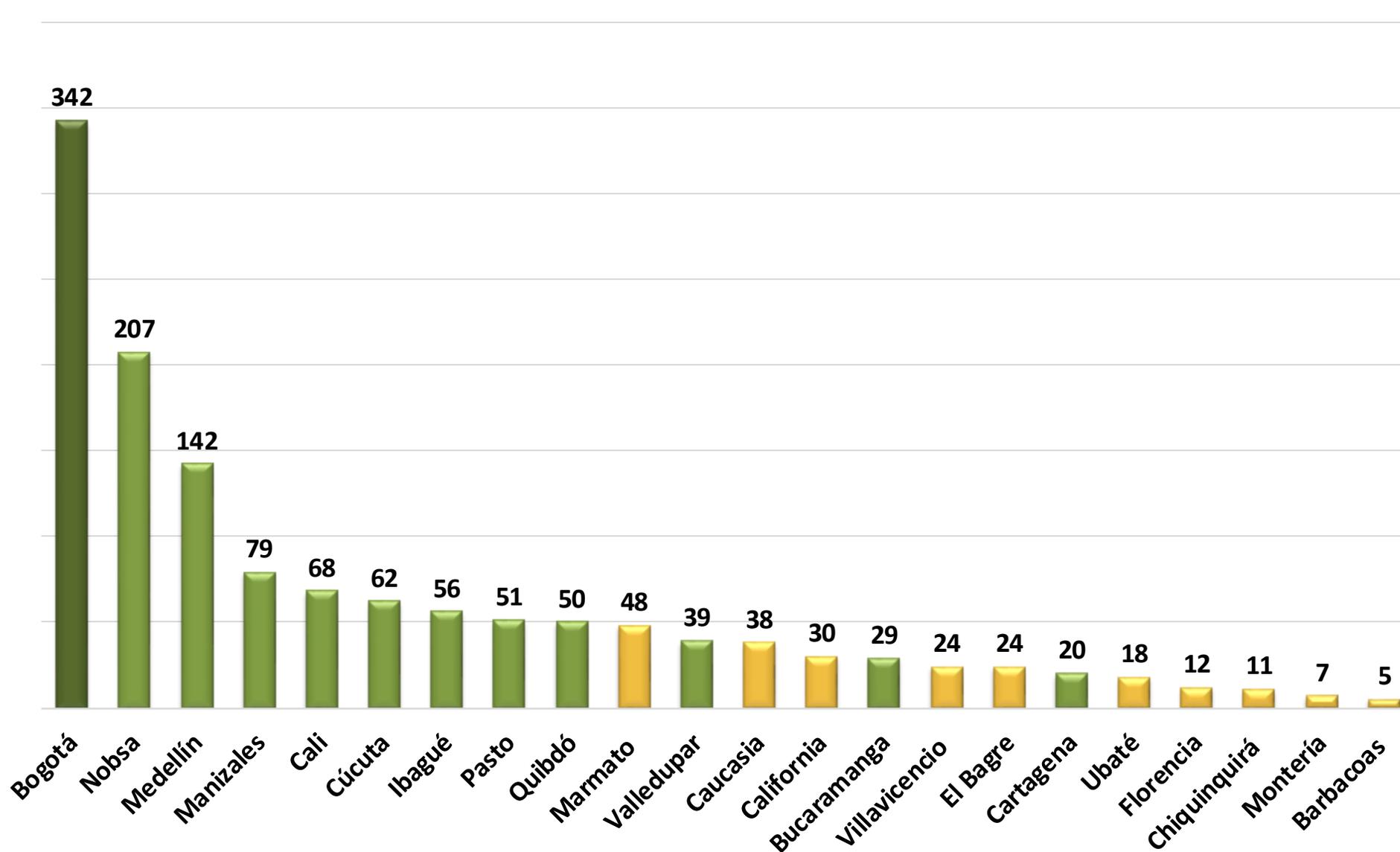
Percepción
de usuario

98,6%



Confianza

Interacciones Canal Presencial



1145
(84%) Sede Central

217
(16%) PAR

PAL



1362

Usuarios Registrados

97,8%

Solución en primer contacto

Cifras Telefónico



593

Interacciones
atendidas



81,2%

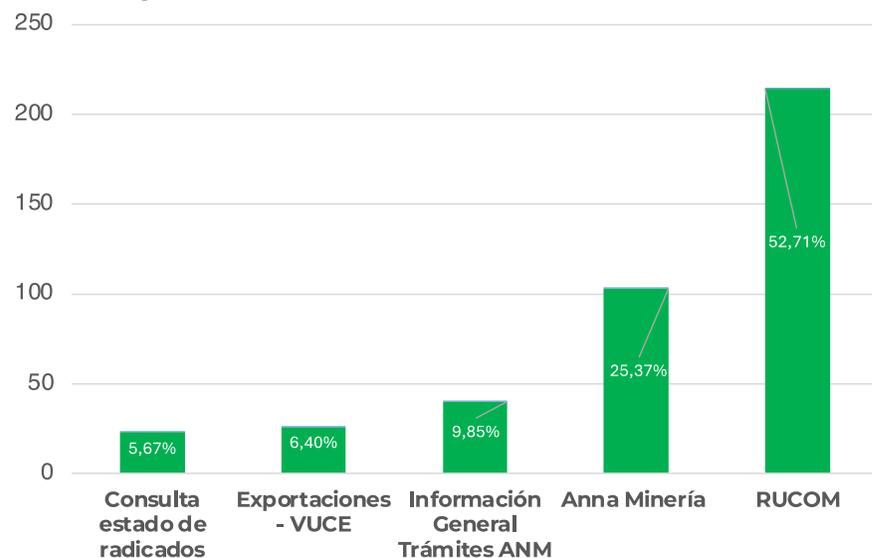
Solución Primer
Contacto

90%



Llamadas
Contestadas vs
entrantes

Tipos de interacciones



93,8%



Satisfacción
de usuario

94,7%



Percepción
de usuario

90,5%



Confianza

Satisfacción Consolidada

98,40%



Satisfacción De usuario ANM

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

Percepción, Satisfacción y Confianza

98,8%



Satisfacción De usuario

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

98,8%



Percepción De usuario

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

97,4%



Confianza

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

Análisis de la Satisfacción

El **98,8%** 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 99,9 % de satisfacción de usuario. Califican 1036 personas de 1,362 es decir el 76%

El canal telefónico tiene un 93,8% de satisfacción de usuario. Califican 211 personas de 593 es decir el 35%

La medición del mes contiene una muestra de encuestas menor a lo acostumbrado, toda vez que en este mes continúa el canal telefónico en contingencia por intermitencia en el operador de telefonía.

Análisis de la Percepción

El **98,8%** 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 99,6 % de percepción de usuario.
Califican 1036 personas de 1,362 es decir el 76%

El canal telefónico tiene un 94,7% de percepción de usuario.
Califican 192 personas de 593 es decir el 32%

La medición del mes contiene una muestra de encuestas menor a lo acostumbrado, toda vez que en este mes continúa el canal telefónico en contingencia por intermitencia en el operador de telefonía.

Análisis de la Confianza

El **97,4%** 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 98,6 % de confianza de usuario.
Califican 1036 personas de 1,362 es decir el 76%

El canal telefónico tiene un 90,5% de confianza de usuario.
Califican 180 personas de 593 es decir el 30%

La medición del mes contiene una muestra de encuestas menor a lo acostumbrado, toda vez que en este mes continúa el canal telefónico en contingencia por intermitencia en el operador de telefonía.



Entregas De valor



Mayo
GAPCC



- Avances
- Desarrollos
- Mejoras

Entregas de Valor canal Virtual

Mayo

49 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 2.883 comunicaciones que ingresaron por el correo contacto@anm.gov.co.

Realizamos desde el GAPCC el seguimiento de 5.751 comunicaciones PQRS radicadas por los diferentes canales referentes al mes de mayo.

Se definieron para la respectiva gestión a las diferentes dependencias de la Entidad un total de 2.749 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 realizó visita al Punto de Atención Regional Nobsa, con el objetivo de brindar apoyo a los colaboradores del PAR en materia de la gestión de las comunicaciones que tienen asignadas en el Sistema. (Nube sin gestión)

Entregas de Valor canal Presencial

Mayo

El día 02 de mayo, se dio inicio a la vinculación del equipo de atención a través del BPO Grupo ASD, en donde se logró vincular a 27 de los colaboradores del canal presencial, que operan desde 23 de los Puntos de Atención a nivel nacional, logrando de esta manera unificar la contratación del equipo, en aras de fortalecer el proyecto de inversión para el año 2025.

Durante los días 6 y 7 de mayo, se asistió a reuniones con los líderes del GAPCC, en donde se efectuó revisión de las cargas de trabajo del procedimiento de atención al usuario y de evaluación de satisfacción, en aras de establecer el personal necesario en el marco de la reingeniería de la Entidad.

El día 9 de mayo, desde el canal de atención presencial se brindó apoyo para el lanzamiento de la nueva plataforma ZETA en la ciudad de Bogotá, en donde se realizó acompañamiento en la convocatoria previa y en el registro de los asistentes el día del evento.

El día 20 de mayo, el equipo de atención presencial recibió capacitación sobre la plataforma ZETA, a fin de poder afianzar la información referente a este nuevo sistema de radicación de instrumentos técnicos, con el fin de poder estar altamente calificados para resolver las posibles inquietudes de los ciudadanos.

Durante el mes de mayo los 31 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 1362 usuarios atendidos durante este mes tuvieran esta información en primer contacto de parte de la Entidad

Entregas de Valor canal Presencial

Mayo

El día 30 de mayo, 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.

Durante el mes de mayo, los colaboradores de atención al usuario de los Puntos de Atención Regional, brindaron apoyo logístico al Grupo de Estudios Técnicos, para el desarrollo de las capacitaciones sobre la nueva plataforma ZETA para radicación de instrumentos técnicos, llevadas a cabo en las ciudades de Ibagué, Nobsa, Pasto, Valledupar, y Bogotá, y la convocatoria para la asistencia de los usuarios a las mismas.

Durante el mes de mayo, 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 Ibagué, Manizales, Cali, Cartagena, Valledupar y Bogotá y la convocatoria para la asistencia de los usuarios a las mismas.

El equipo de atención presencial, a través de los diferentes puntos a nivel nacional, brindó asistencia técnica y jurídica a 101 usuarios, que se encuentran interesados en acceder a las diferentes alternativas de formalización minera, con las que hoy cuenta la Entidad.

Entregas de Valor canal Presencial

Mayo

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 mayo, 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 7397 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.

Los días 20 y 21 de mayo, el equipo de atención Presencial de los 12 Puntos de Atención Local, se hizo participe en el Encuentro Nacional de Grupos Internos "VSCSM: Planeando el Nuevo Bienio" 4ta edición, en la ciudad de Manizales, en donde se dieron a conocer a los diferentes directivos y coordinadores de la Vicepresidencia de Seguimiento y Control, los hitos, experiencias y las necesidades de cada uno de los PAL, con el fin de fortalecer el acceso a la información y poder resolver las inquietudes de los ciudadanos que visitan estos puntos





Agencia Nacional de Minería



Grupo de Atención, Participación Ciudadana y Comunicaciones

*Informe de Servicio y Atención al
Usuario*

Junio 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 Junio

654

Canal
Telefónico

1.154

Canal
Presencial

5.353

Canal
Virtual

Total 7.161
interacciones



Consolidado 2025

2.374

Canal
Telefónico

Enero: 542
Febrero: 142
Marzo: 223
Abril: 220
Mayo: 593
Junio: 654

7.327

Canal
Presencial

Enero: 847
Febrero: 1.371
Marzo: 1.432
Abril: 1.161
Mayo: 1.362
Junio: 1.154

36.848

Canal
Virtual

Enero: 4.853
Febrero: 6.217
Marzo: 6.317
Abril: 6.711
Mayo: 7.397
Junio: 5.353

Total 46.549
interacciones

Cifras Presencial



1.154

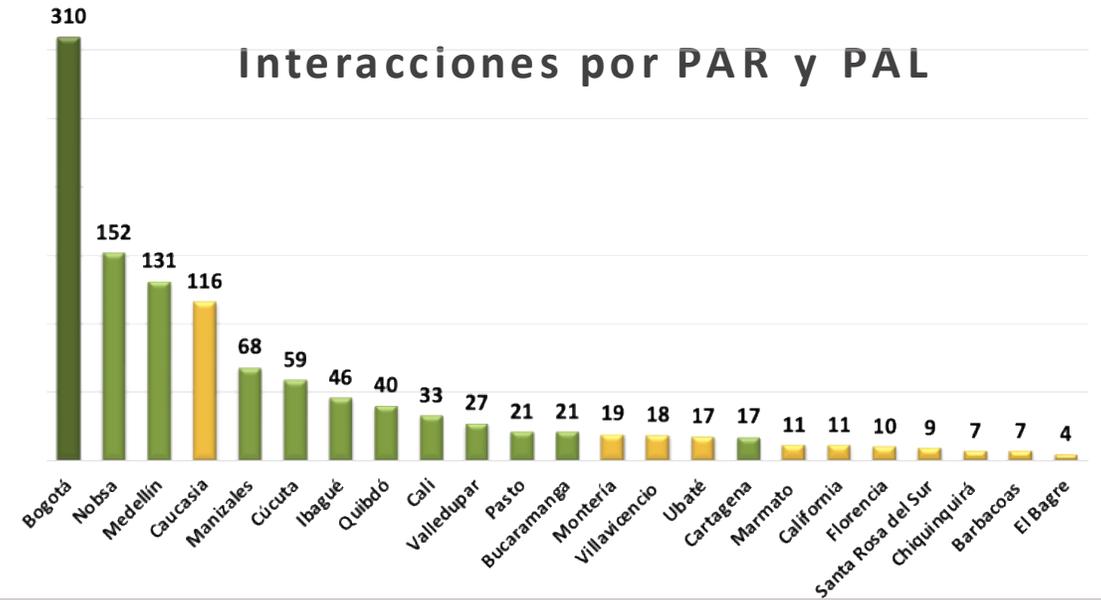
Interacciones
atendidas



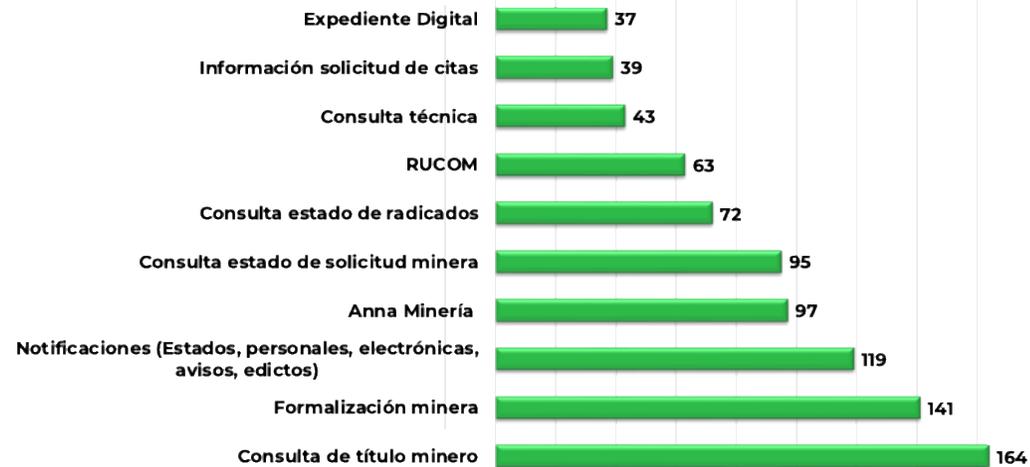
98,0%

Solución Primer
Contacto

Interacciones por PAR y PAL



Tipos de interacciones



99,9%



Satisfacción
de usuario

97,7%



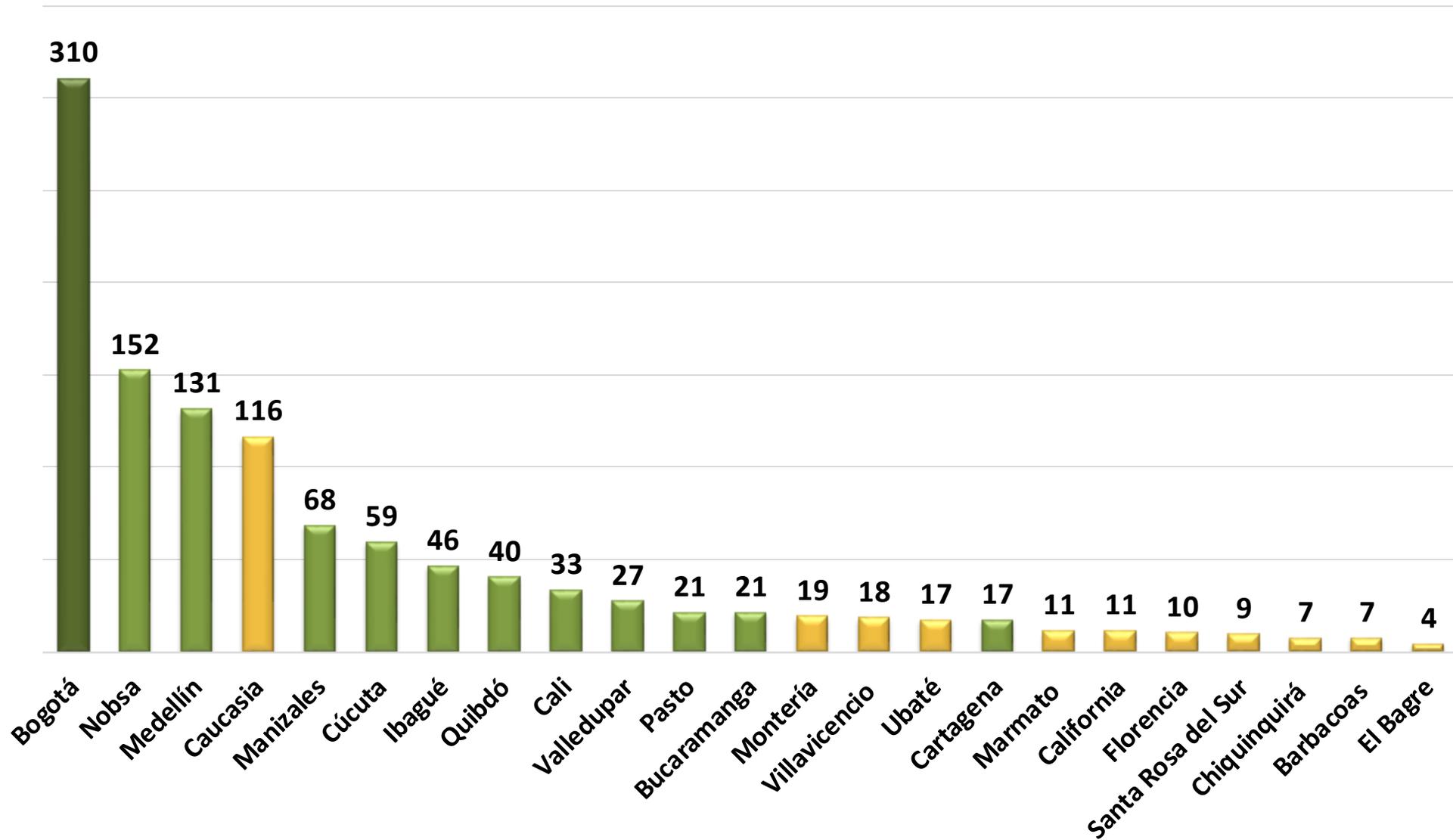
Percepción
de usuario

97,1%



Confianza

Interacciones Canal Presencial



925
(80%) Sede Central

229
(20%) PAR

229
(20%) PAL



1154

Usuarios
Registrados

98,0%

Solución en
primer contacto

Cifras Telefónico



654

Interacciones
atendidas



86%

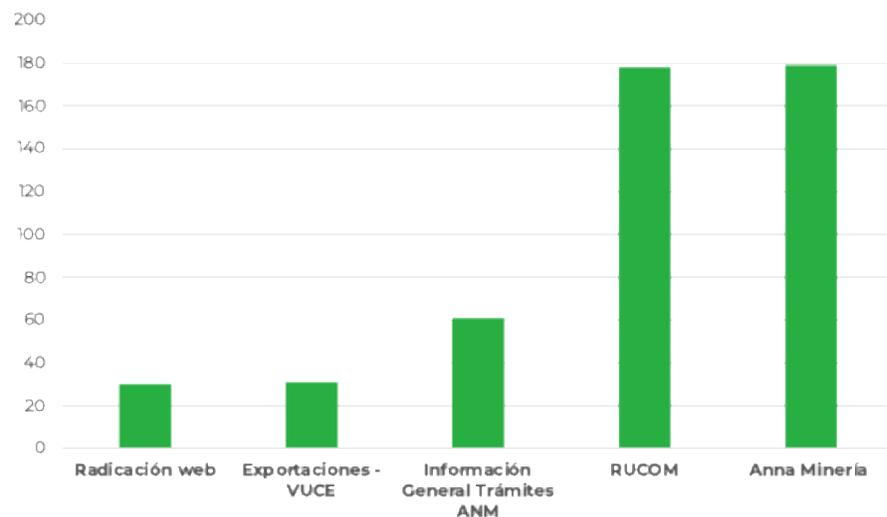
Solución Primer
Contacto

92%



Llamadas
Contestadas vs
entrantes

Tipos de interacciones



95,6%



Satisfacción
de usuario

93,7%



Percepción
de usuario

90,0%



Confianza

Satisfacción Consolidada

97,57%



Satisfacción De usuario ANM

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

Percepción, Satisfacción y Confianza

98,8%



Satisfacción De usuario

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

98,2%



Percepción De usuario

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

95,6%



Confianza

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

Análisis de la Satisfacción

El **98,8%** 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 99,7 % de satisfacción de usuario. Califican 873 personas de 1,154 es decir el 75%

El canal telefónico tiene un 95,6% de satisfacción de usuario. Califican 250 personas de 654 es decir el 38%

La medición del mes contiene una muestra en aumento

Análisis de la Percepción

El **98,2%** 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 99,5 % de percepción de usuario.
Califican 873 personas de 1,154 es decir el 75%

El canal telefónico tiene un 93,7% de percepción de usuario.
Califican 240 personas de 654 es decir el 36%

La medición del mes contiene una muestra en aumento

Análisis de la Confianza

El **95,5%** 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 97,02 % de confianza de usuario.
Califican 873 personas de 1,154 es decir el 75%

El canal telefónico tiene un 90,00% de confianza de usuario.
Califican 230 personas de 654 es decir el 35%

La medición del mes contiene una muestra en aumento



Entregas De valor



Junio
GAPCC



- Avances
- Desarrollos
- Mejoras

Entregas de Valor canal Virtual

Junio

62 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 1.541 comunicaciones que ingresaron por el correo contacto@anm.gov.co.

Realizamos desde el GAPCC el seguimiento de 5.270 comunicaciones PQRS radicadas por los diferentes canales referentes al mes de junio.

Se definieron para la respectiva gestión a las diferentes dependencias de la Entidad un total de 2.112 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

Junio

El día 05 de junio, colaboradores del canal presencial participaron en reunión preparatoria del proyecto de Estrategia de Participación Ciudadana, en el cual se brindara apoyo durante los próximos meses para el desarrollo del mismo.

El día 06 de junio, colaboradores del canal presencial participaron en reunión preparatoria del proyecto de Caracterización de Usuario, en el cual se brindara apoyo durante los próximos meses para el desarrollo del mismo.

El día 09 de junio, el canal presencial asistió a reunión sobre el expediente digital, en donde se dio a conocer el uso y el funcionamiento del mismo, así como la aplicabilidad de las consultas dependiendo del tipo de usuario que se acerca a los Puntos de Atención.

El día 10 de junio, colaboradores del canal presencial participaron en reunión preparatoria del proyecto de Lenguaje Claro, en el cual se brindara apoyo durante los próximos meses para el desarrollo del mismo.

El día 10 de junio, se entregó capacitación al equipo de atención presencial, sobre el uso y manejo del archivo de disponibilidad de canales, en el cual los colaboradores deben reportar cada una de las incidencias que presentan para el correcto funcionamiento del canal.

Durante los días 5 y 10 de junio, en los PAL Ubaté y Cauca, se atendieron visita presencial y virtual respectivamente, dentro del proceso de levantamiento de cargas laborales que se está llevando a cabo dentro de la Entidad, para dar a conocer la labor realizada dentro del canal de atención presencial en los Puntos de Atención Local.

El equipo de atención presencial, brindó apoyo a la radicación del correo contacto y el radicador web durante el mes de junio, logrando apoyar con la gestión de un total de 5353 comunicaciones de entrada y salida, que se gestionaron durante este mes.

Entregas de Valor canal Presencial

Junio

El día 12 de junio, colaboradores del canal presencial participaron en reunión preparatoria del proyecto de Protocolo de Atención al Usuario, en el cual se brindara apoyo durante los próximos meses para el desarrollo del mismo.

El día 12 de junio, el canal presencial asistió a capacitación sobre el programa GENESIS, brindada por parte del Grupo de Regalías y Contraprestaciones Económicas, en donde se dio a conocer los requisitos con los que deben contar los mineros de subsistencia y cual es el procedimiento para ser incluidos de la mano de la aprobación de las Alcaldías.

El día 16 de junio, se brindó capacitación al equipo de atención presencial del PAR Nobsa y PAL Chiquinquirá, sobre el uso y correcto diligenciamiento del formulario de manifestación de interés de los mineros con intención de formalizarse, lo anterior debido a campaña que se inició en el Occidente de Boyacá por parte del Grupo Socio Ambiental para que los mineros formalicen su actividad.

El día 24 de junio, el canal presencial asistió a capacitación de Propuestas de Contrato de Concesión, Autorización Temporales y demás tramites evaluados por el Grupo de Contratación Minera, en donde se dio a conocer los requisitos de cada uno de los trámites a cargo de este grupo de trabajo.

El equipo de atención presencial, a través de los diferentes puntos a nivel nacional, brindó asistencia técnica y jurídica a 141 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 junio los 31 colaboradores de atención al usuario, participaron activamente en la aplicación de la encuesta de caracterización de usuarios para este 2025, que para el cierre del mes llego a 1.292 encuestas aplicadas, entre todos los canales de atención.



Agencia Nacional de Minería

