



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

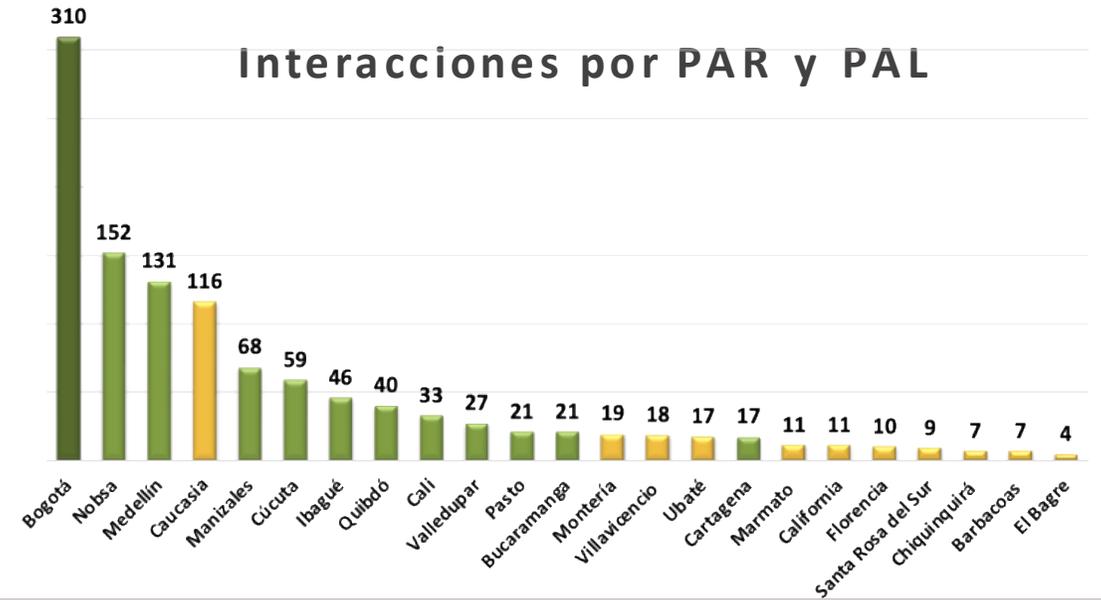
Interacciones
atendidas



98,0%

Solución Primer
Contacto

Interacciones por PAR y PAL



Tipos de interacciones



99,9%



Satisfacción
de usuario

97,7%



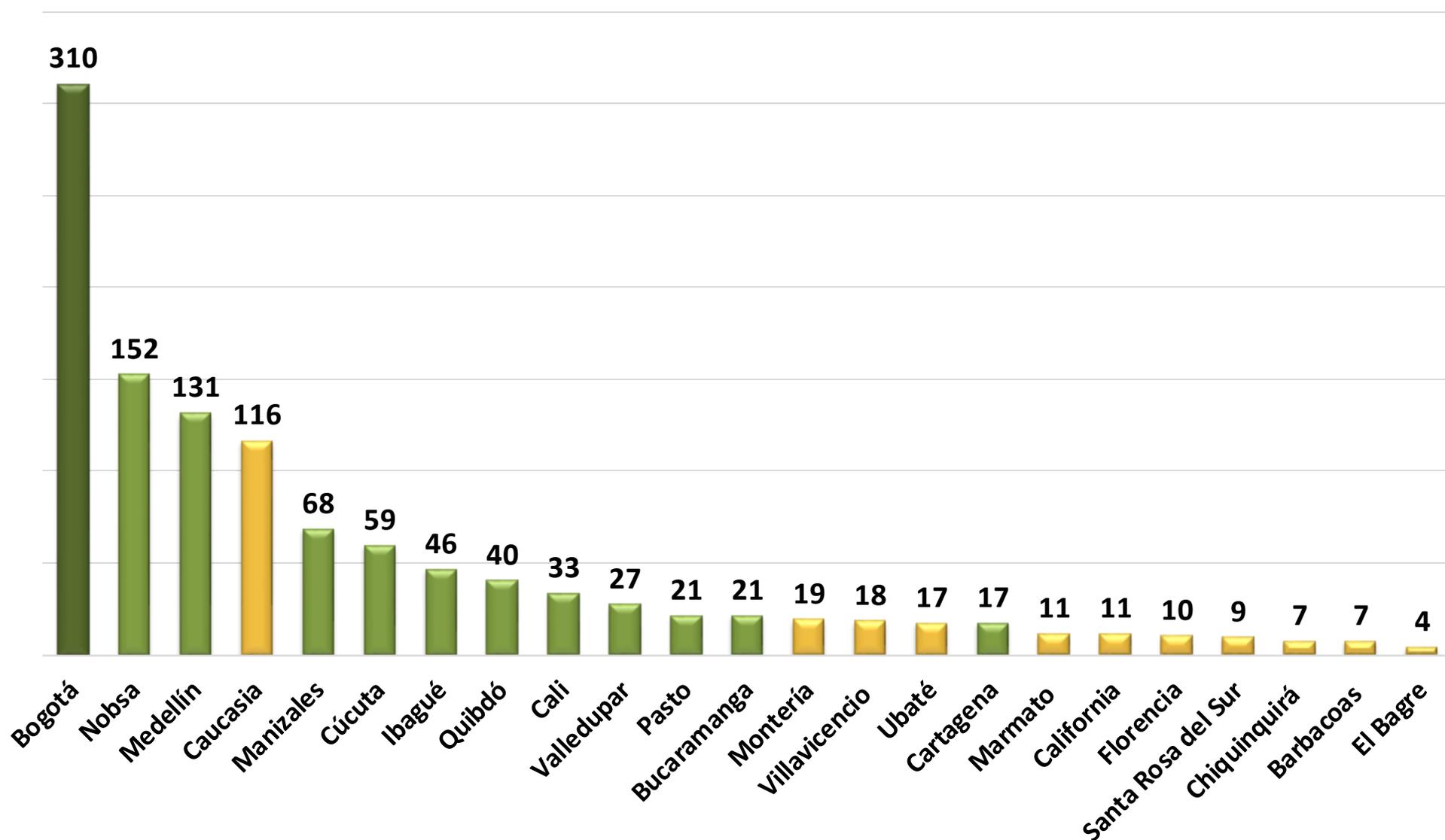
Percepción
de usuario

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%

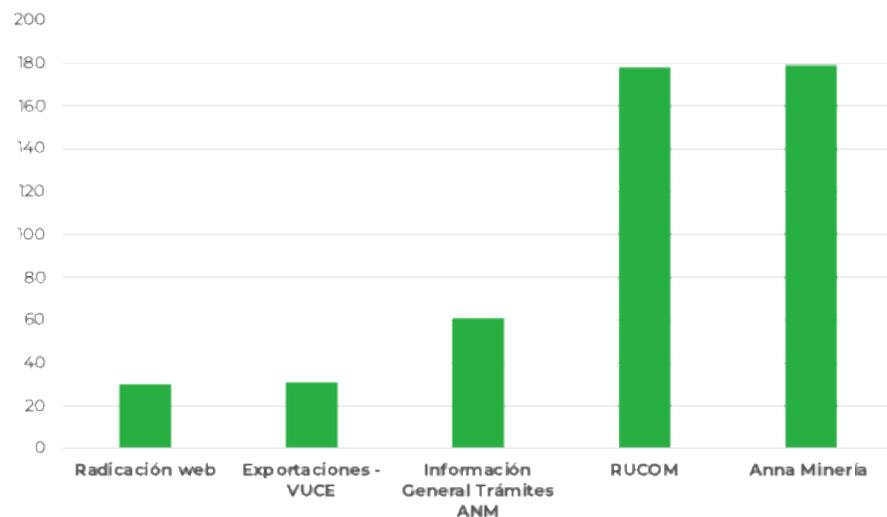
Solución Primer
Contacto

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

