



# Agencia Nacional de Minería



# Grupo de Atención, Participación Ciudadana y Comunicaciones

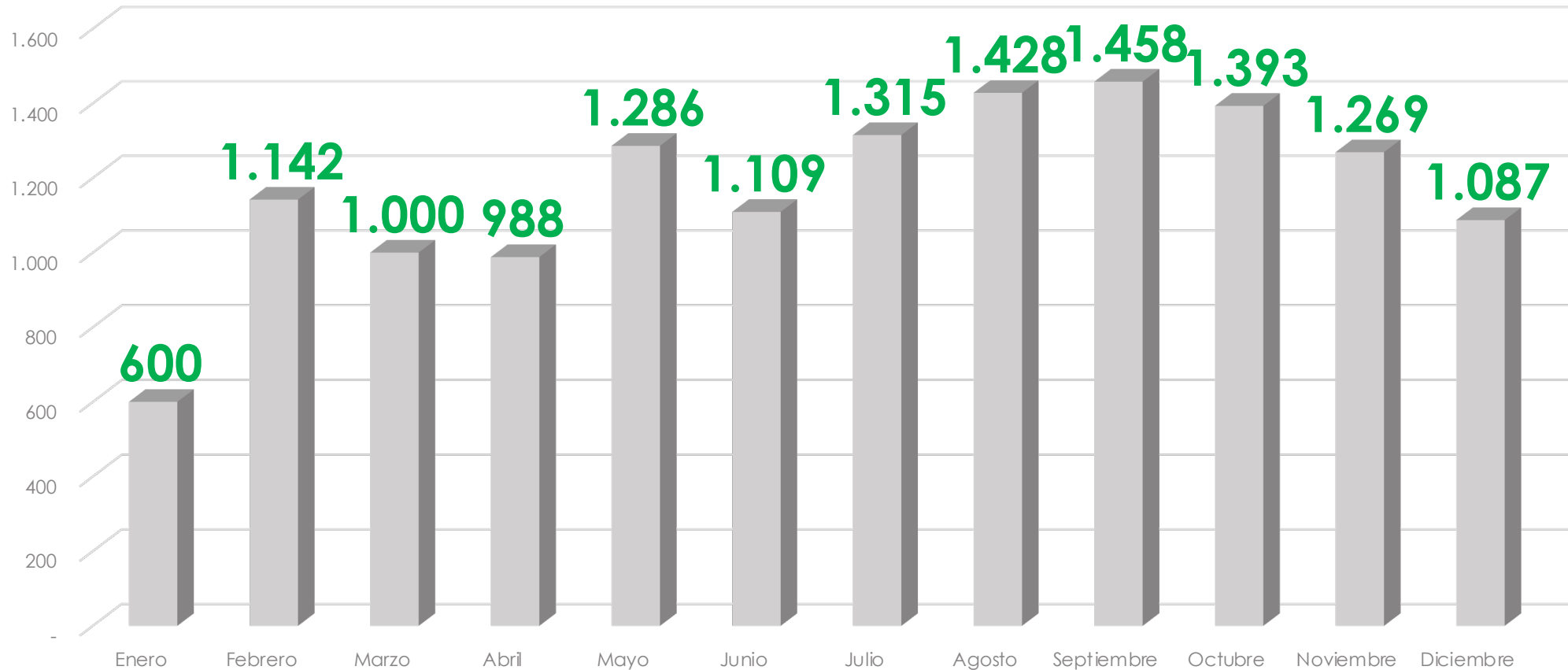
Informe de Servicio y Atención al Usuario /  
Semestre II 2024 (Consolidado)



**Comunidades  
usuarios  
Canales  
De atención**

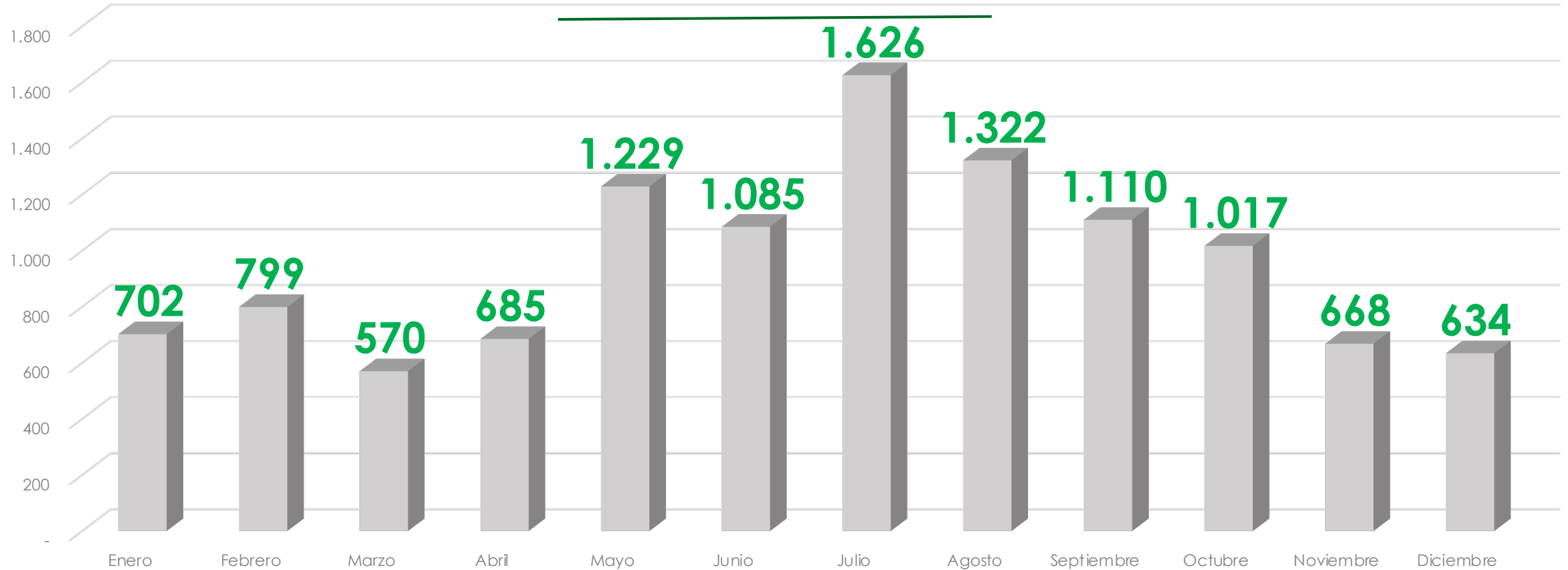
**Presencial  
Telefónico  
Virtual**

# Canal Presencial



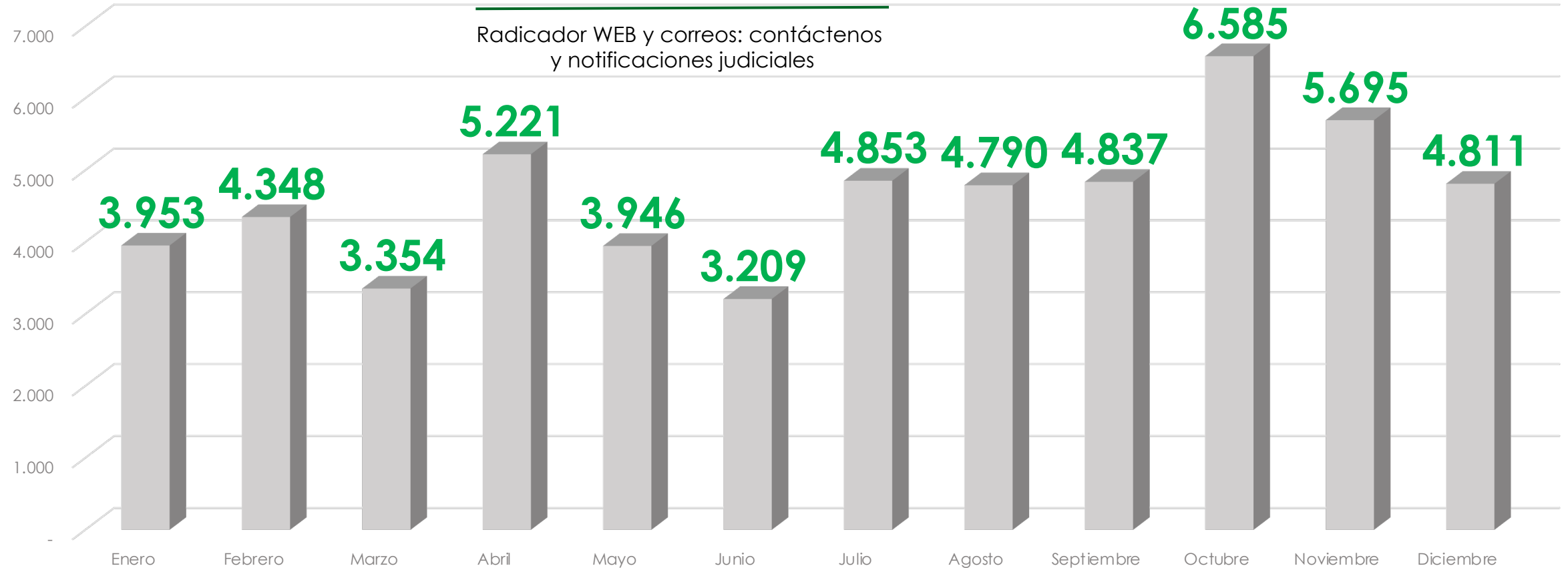
**Total**  
interacciones **14.075**

# Canal Telefónico



**Total**  
interacciones **11.447**

# Canal Virtual



**Total**  
interacciones **55.602**

# Consolidado 2024



**11.447**

Canal  
Telefónico

Enero: 702  
Febrero: 799  
Marzo: 570  
Abril 685  
Mayo 1,229  
Junio 1,085  
Julio 1,626  
Agosto 1,322  
Septiembre 1,110  
Octubre 1,017  
Noviembre 668  
Diciembre 634



**14.075**

Canal  
Presencial

Enero: 600  
Febrero: 1.142  
Marzo: 1.000  
Abril 988  
Mayo 1,286  
Junio 1,109  
Julio 1,315  
Agosto 1,428  
Septiembre 1,458  
Octubre 1,393  
Noviembre 1,269  
Diciembre 1,087

**55.602**

Canal  
Virtual

Enero: 3.953  
Febrero: 4.348  
Marzo: 3.354  
Abril 5.221  
Mayo 3,946  
Junio 3,209  
Julio 4,853  
Agosto 4,790  
Septiembre 4,837  
Octubre 6,585  
Noviembre 5,695  
Diciembre 4,811

**Total 81.124**  
interacciones

## IV Trimestre 2024

---

### Satisfacción

**98,63%**

Satisfacción  
De usuario

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

### Percepción

**98,16%**

Percepción  
De usuario

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

### Confianza

**96,63%**

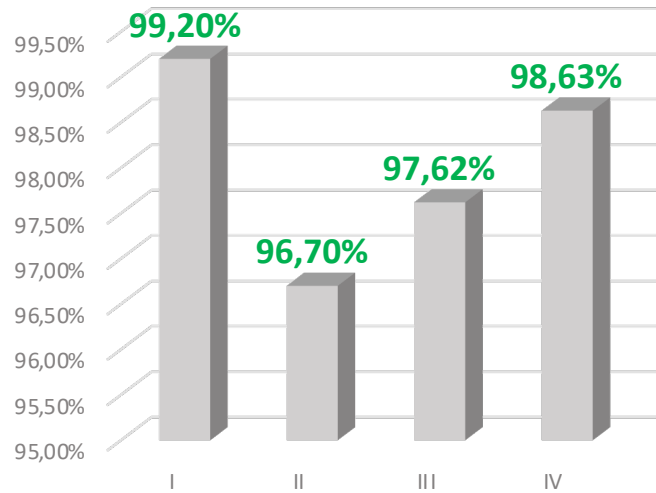
Confianza  
De usuario

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

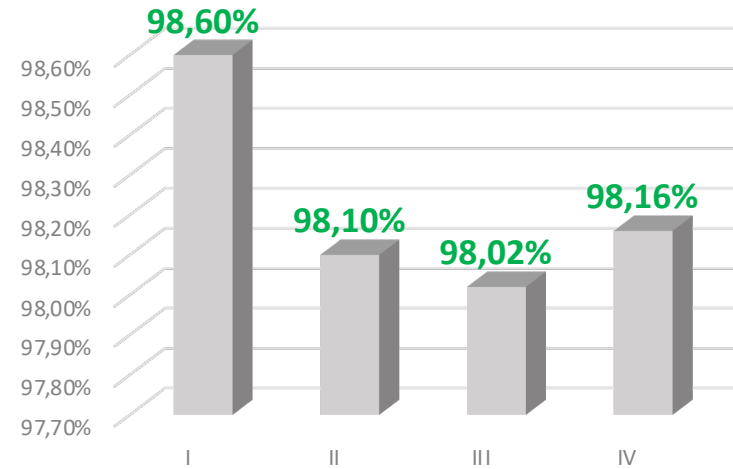


# I,II,III y IV Trimestre 2024

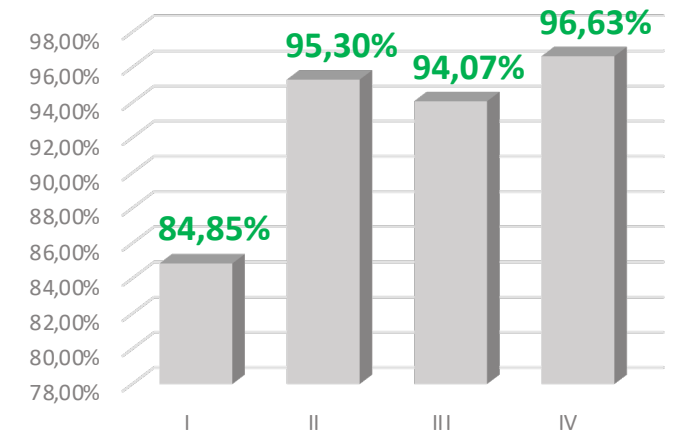
## Satisfacción



## Percepción

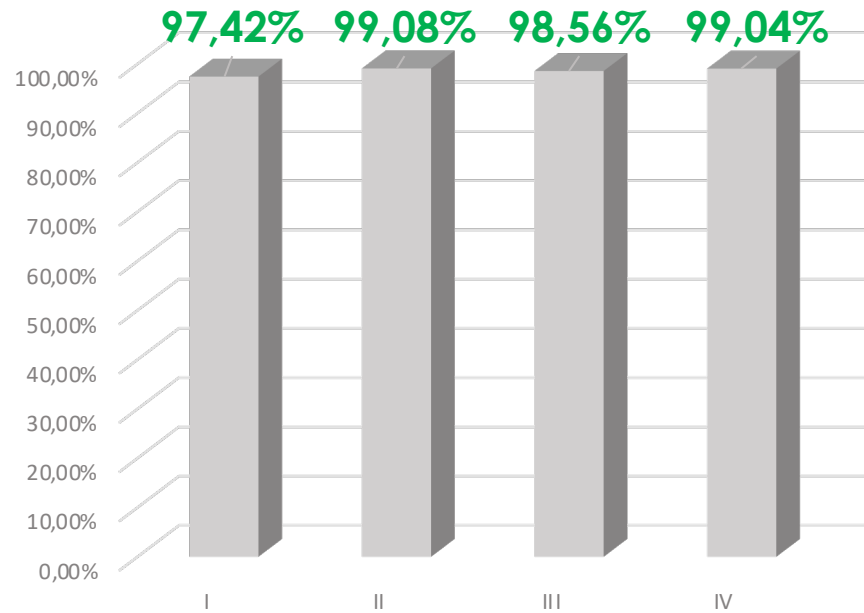


## Confianza



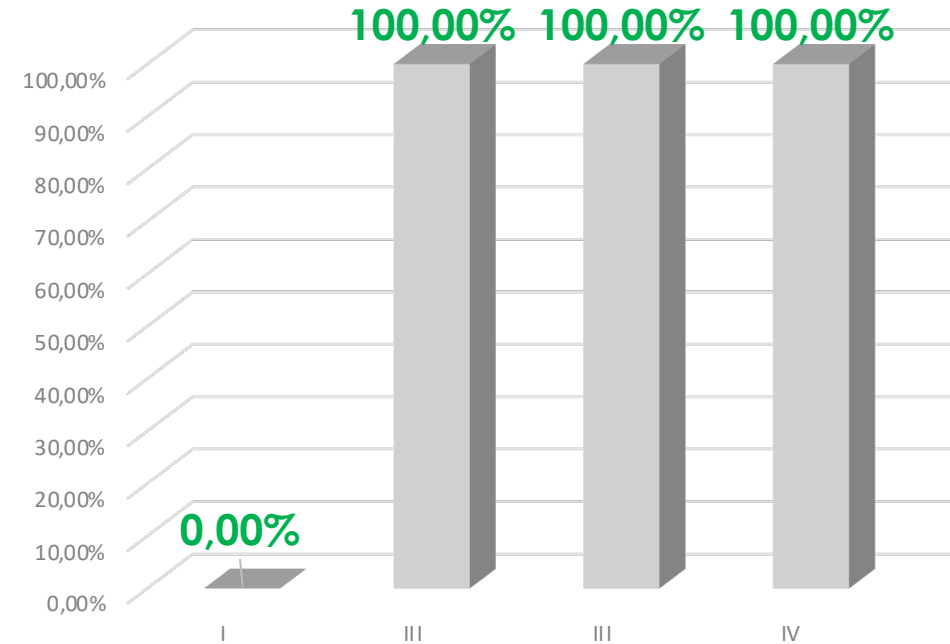
# I,II,III Y IV Trimestre 2024

## Disponibilidad



% del tiempo disponible de los canales vs lo proyectado

## Cobertura



1 canal digital nuevo cada trimestre desde Q2 (Chatbot, Sms-Mailing-Videoatención)

# Grupo de Atención, Participación Ciudadana y Comunicaciones

*Informe de Servicio y Atención al  
Usuario*

**Enero 2024**



# 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



**702**

Canal  
Telefónico



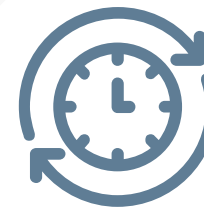
**600**

Canal  
Presencial

**3.953**

Canal  
Virtual

**Total** **5.255**  
interacciones



# Consolidado 2024

**702**



Canal  
Telefónico

Enero: 702

**600**



Canal  
Presencial

Enero: 600

**3.953**

Canal  
Virtual

Enero: 3.953

**Total** **5.255**  
interacciones

## Cifras Presencial



**600**

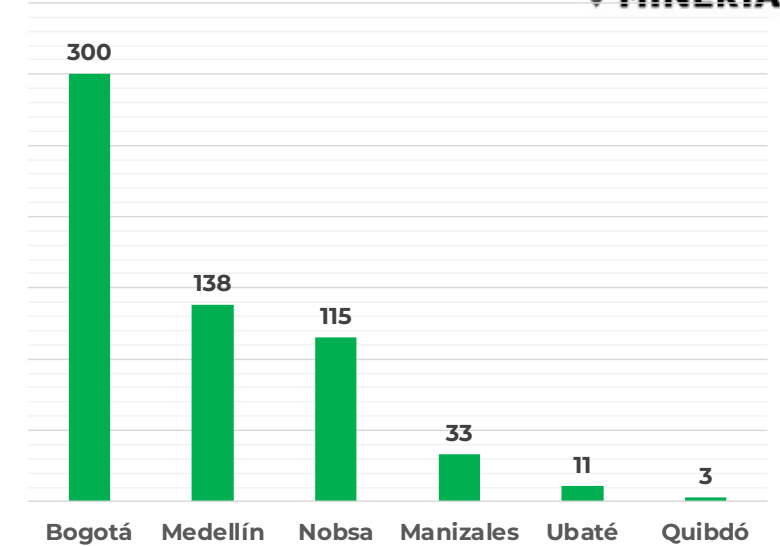
Interacciones  
atendidas



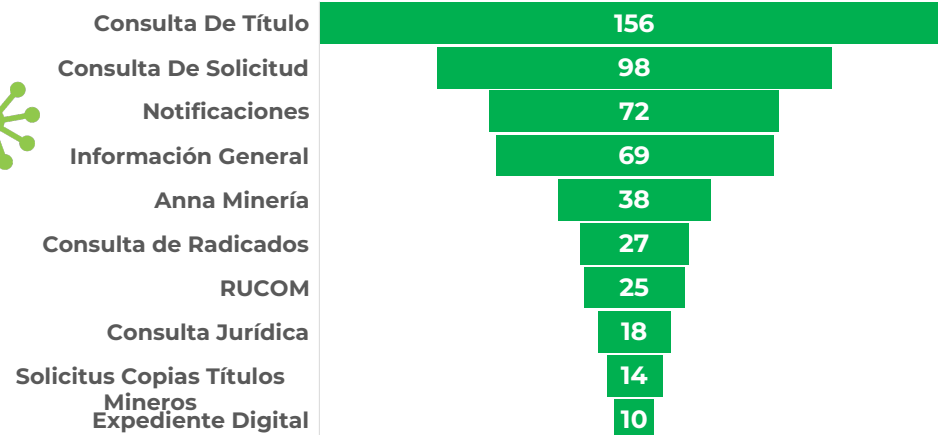
**96,0%**

Solución Primer  
Contacto  
Baja

## Interacciones por PAR



## Tipos de interacciones



**99,4%**



Satisfacción  
de usuario

Sube

**98,4%**



Percepción  
de usuario

Baja

**90,9%**




Confianza

Baja



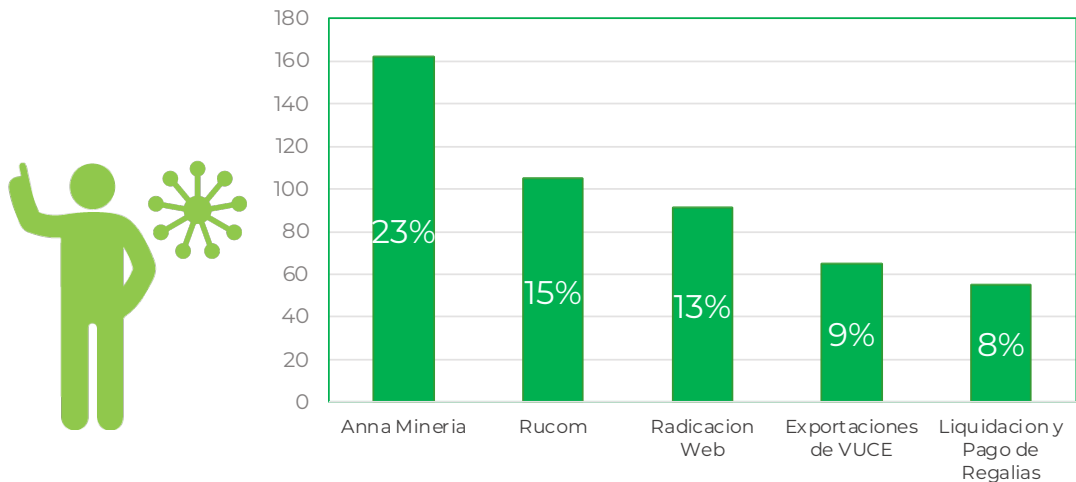
## Cifras Telefónico

 **702**  
Interacciones  
atendidas

 **83,7%**  
Solución Primer  
Contacto  
Baja

**66%**   
**Llamadas  
Contestadas vs  
entrantes**  
Baja 31 puntos

## Tipos de interacciones



**99,1%**   
**Satisfacción  
de usuario**  
Sube

**97,0%**   
**Percepción  
de usuario**  
Igual

**94,0%**   
**Confianza**  
Sube

# Percepción, Satisfacción y Confianza

99,32%



## Satisfacción De usuario

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

98,12%



## Percepción De usuario

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

91,73%



## Confianza

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

Enero

# Análisis de la Satisfacción

---

El **99,32%** de los usuarios que calificaron la encuesta de satisfacción en enero, escogen “muy satisfecho” a la hora de medir la experiencia.

El canal presencial tiene un 99,40 % de satisfacción de usuario.

El canal telefónico tiene un 99,10% de satisfacción de usuario.

Responden la encuesta en promedio el 20% de los usuarios reales atendidos:

La medición del mes de enero contiene una muestra menor, debido a que la capacidad de atención en presencial para el mes de este informe es de 2 personas en Bogotá y algunos ingenieros o abogados dispuestos por los coordinadores de los PAR. Esta es la razón por la que no se registran todas las atenciones y la encuesta tiene una muestra tan bajas.

# Análisis de la Percepción

---

El **98,12%** de los usuarios que calificaron la encuesta de percepción en enero, 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 una percepción del 98 %.

El canal telefónico tiene una percepción del 97%.

Responden la encuesta en promedio el 20% de los usuarios reales atendidos:

La medición del mes de enero contiene una muestra menor, debido a que la capacidad de atención en presencial para el mes de este informe es de 2 personas en Bogotá y algunos ingenieros o abogados dispuestos por los coordinadores de los PAR. Esta es la razón por la que no se registran todas las atenciones y la encuesta tiene una muestra tan bajas.

# Análisis de la Confianza

El **91,73%** 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 % de confianza en su quinta medición está por encima del 80%,

La medición de la confianza en la ANM realizada en el canal presencial fue de 90%.

La medición de la confianza en la ANM realizada en el canal telefónico fue de 94%.

Responden la encuesta en promedio el 20% de los usuarios reales atendidos:

La medición del mes de enero contiene una muestra menor, debido a que la capacidad de atención en presencial para el mes de este informe es de 2 personas en Bogotá y algunos ingenieros o abogados dispuestos por los coordinadores de los PAR. Esta es la razón por la que no se registran todas las atenciones y la encuesta tiene una muestra tan bajas.



# Entregas De valor



Enero

**GAPCC**



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

# Entregas de Valor Canal Virtual

Enero

1. A través del correo institucional contacto se brindó la orientación a los diferentes funcionarios en la búsqueda de sus solicitudes para encontrar información sobre radicados con su respectiva documentación.
2. Se recibieron, analizaron, consolidaron y se radicaron las comunicaciones que ingresaron por el canal virtual y se remitieron los respectivos documentos a las dependencias responsables de efectuar las respuestas.
3. Se efectuó el seguimiento de las comunicaciones pendientes por gestionar en la Entidad referentes al mes anterior (diciembre 2023 y enero 2024).
4. Brindar apoyo para la resolución y gestión de PQRS recibidas por el grupo en el marco de los tiempos de respuesta y atención oportuna al usuario.
5. Se brindó orientación al personal dentro del equipo de 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.
6. Soporte del canal en revisión de bases de datos asociadas al tema nube sin gestión.
7. Asistencia y apoyo en el encuentro con alcaldes y mineros en el Bajo Cauca, llevado a cabo en el municipio de El Bagre Antioquía.

# Entregas de Valor Canal Presencial

Enero

1. Se efectuó solicitud al Grupo de Servicios Administrativos, con el fin de que se brindará apoyo a la atención a los usuarios durante la transición en el proceso de licitación del BPO, que se tiene estimado inicie su operación en el mes de Abril, por lo que se autorizó contratación de 11 colaboradores a nivel nacional a través de la empresa de correspondencia PRINDEL por los meses de febrero y marzo.
2. El día 23 de enero, se llevó a cabo reunión con el Grupo de Servicios Administrativos y la empresa PRINDEL, para ultimar detalles respecto al inicio de la contratación de los 11 colaboradores a nivel nacional para brindar la atención a los usuarios.
3. A finales del mes de enero, se culminó el proceso de contratación del personal de atención al usuario a través de la empresa PRINDEL y se autorizó el ingreso del personal a partir del lunes 05 de febrero en 11 Puntos de Atención Nacional.
4. Desde el día 02 de enero hasta el 31 del mismo mes, se realizó acompañamiento desde el Punto de Atención en Bogotá, a los funcionarios y/o contratistas de los PARES, que brindaron apoyo en la atención al usuario, a fin de mantener una articulación a nivel nacional y dar respuesta en primer contacto de las solicitudes de la ciudadanía.



# Entregas de Valor Participación

Enero

2 de febrero del 2024. El Bagre, una población enclavada en el Bajo Cauca antioqueño, fue el municipio elegido por la Agencia Nacional de Minería (ANM) para realizar su primer acto público desde que reasumió las funciones en Antioquia, el pasado 1 de enero. La ANM lideró en este municipio una reunión con siete de los alcaldes de esta zona del departamento a los que les informó no sólo de los programas que tiene en ejecución sino también para definir una hoja de ruta sobre lo que se va a ejecutar.

A la cita acudieron los alcaldes de El Bagre, Marco Fidel Trespalacio; Nechí, Yumaris Henríquez; Caucasia, Jhoan Oderis Montes; Cáceres, Damiana Monterrosa; Zaragoza, Andrés Luján; Tarazá, Yomer Álvarez; Segovia, Edwin Castañeda. Además, estuvo Daniela Estrada Loaiza como delegada de Minas de Buriticá. En la tarde, el encuentro se desarrolló con líderes mineros del Bajo Cauca antioqueño, a quienes también se les escuchó alrededor de las inquietudes y propuestas que tienen para el desarrollo de la actividad minera en esa zona del departamento.



# Entregas de Valor Participación

Enero



## Jornada 1

Alcaldes

8:00 a.m. - 12:00 m.

- Proyecto minero de la ANM para Antioquia
  - Regalías
- Génesis / RUCOM
- Autorizaciones temporales
- Amparos administrativos
  - Oficinas (PAL)
- Conversación con los alcaldes

## Jornada 2

Mineros

2:00 p.m. - 6:00 p.m.

- '¿Para dónde vamos en Antioquia?'
- Retoma de funciones delegadas a la Gobernación de Antioquia
- Caracterización, formalización, reubicación y reconversión laboral Bajo Cauca y Buriticá
- Programa de apoyo a la pequeña y mediana minería / VETA
- Mesas de trabajo - definición hoja de ruta



# Grupo de Atención, Participación Ciudadana y Comunicaciones

*Informe de Servicio y Atención al  
Usuario*

**Febrero 2024**



# 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



**799**

Canal  
Telefónico



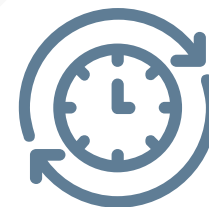
**1.142**

Canal  
Presencial

**4.348**

Canal  
Virtual

**Total**  
interacciones **6.289**



# Consolidado 2024

  
**1.501**

Canal  
Telefónico

Enero: 702  
Febrero: 799

  
**1.742**

Canal  
Presencial

Enero: 600  
Febrero: 1.142

**8.301**

Canal  
Virtual

Enero: 3.953  
Febrero: 4.348

**Total 11.544**  
interacciones

## Cifras Presencial



1.142

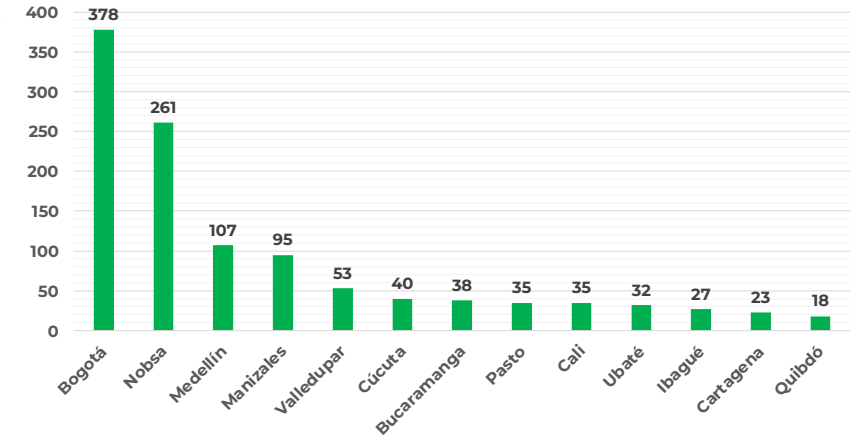
Interacciones  
atendidas



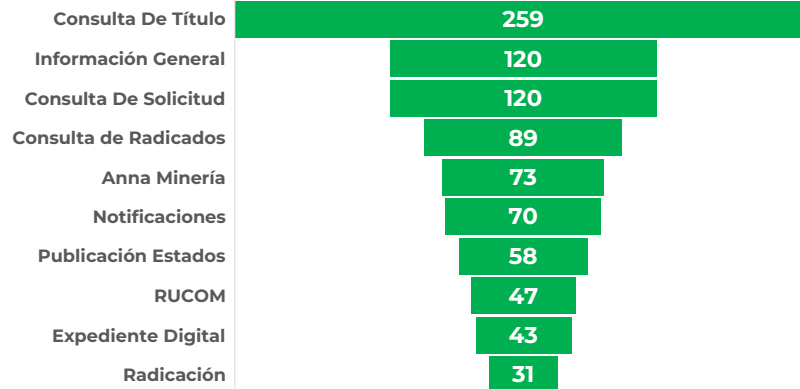
94%

Solución Primer  
Contacto

## Interacciones por PAR



## Tipos de interacciones



99%



Satisfacción  
de usuario

99%



Percepción  
de usuario


97%




Confianza



## Cifras Telefónico

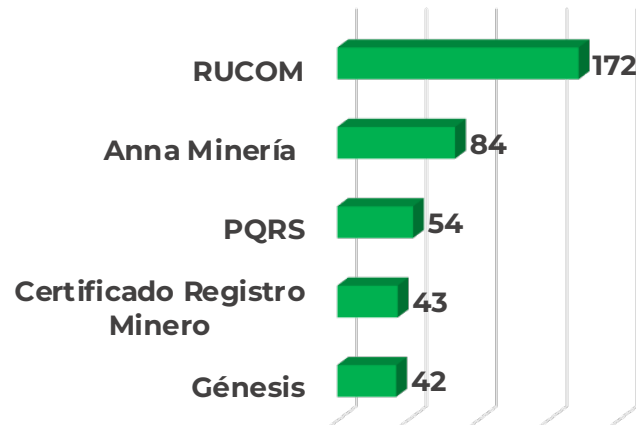
 **799**  
Interacciones  
atendidas

 **77%**  
Solución Primer  
Contacto

**65%**   
**Llamadas**  
Contestadas vs  
entrantes



## Tipos de interacciones



**97%**   
  
Satisfacción  
de usuario

**95%**   
  
Percepción  
de usuario

**10%**   
  
Confianza

# Percepción, Satisfacción y Confianza

98,75%



## Satisfacción De usuario

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

98,71%



## Percepción De usuario

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

85,66%



## Confianza

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

Febrero

# Análisis de la Satisfacción

---

El **98,75%** de los usuarios que calificaron la encuesta de satisfacción en febrero, escogen “muy satisfecho” a la hora de medir la experiencia.

El canal presencial tiene un 97 % de satisfacción de usuario.  
Califican 992 personas de 1.142, es decir el 86%

El canal telefónico tiene un 99% de satisfacción de usuario.  
Califican 179 personas de 799, es decir el 22%

Responden la encuesta en promedio el 54% de los usuarios reales atendidos:

La medición del mes de febrero contiene una muestra mayor, esto debido a que se ha ido integrando mas personas al equipo presencial en los diferentes puntos de atención, sin embargo en el telefónico la capacidad aún es reducida con lo cual las encuestas son enviadas al IVR y no hechas a viva voz.

# Análisis de la Percepción

---

El **98,71%** de los usuarios que calificaron la encuesta de percepción en febrero, 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 una percepción del 99 %.  
Califican 992 personas de 1.142, es decir el 86%

El canal telefónico tiene una percepción del 95%.  
Califican 171 personas de 799, es decir el 21%

Responden la encuesta en promedio el 53% de los usuarios reales atendidos.

La medición del mes de febrero contiene una muestra mayor, esto debido a que se ha ido integrando mas personas al equipo presencial en los diferentes puntos de atención, sin embargo en el telefónico la capacidad aún es reducida con lo cual las encuestas son enviadas al IVR y no hechas a viva voz.

# Análisis de la Confianza

El **85,66%** 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.

La medición de la confianza en la ANM realizada en el canal presencial fue de 97%.  
Califican 992 personas de 1.142, es decir el 86%

La medición de la confianza en la ANM realizada en el canal telefónico fue de 10%.  
Califican 159 personas de 799, es decir el 19%

Responden la encuesta en promedio el 52% de los usuarios reales atendidos:

La medición del mes de febrero contiene una muestra menor en el telefónico, debido a que la capacidad aún es reducida, con lo cual las encuestas son enviadas al IVR y no hechas a viva voz. Esto por un lado explica la baja muestra sin embargo muestra que el usuario esta inconforme con la solución de trámites, no confía en la entidad en cuanto a los trámites.



# Entregas De valor



Febrero  
**GAPCC**



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

# Otras Entregas de Valor

Febrero

1. 59 interacciones recibidas a través del correo institucional contacto@anm.gov.co para orientación de funcionarios en temas relacionados con radicados
2. Se recepcionaron, analizaron, consolidaron y se radicaron 1.016 comunicaciones que ingresaron por el correo contacto@anm.gov.co se remitieron los respectivos documentos a las a las dependencias responsables de efectuar las respuestas.
3. Se efectuó el seguimiento de 6.018 comunicaciones radicadas por los diferentes canales referentes al mes anterior (enero 2024).
4. Se definieron para gestión a las diferentes dependencias de la Entidad 3.855 comunicaciones que ingresaron por el radicador web al GAPCC
5. Lideramos y desarrollamos la estrategia ANM mas cerca, estrategia de los eventos de participación ciudadana y control social y de presencia de la entidad en el territorio.

# Entregas de Valor Presencial

Febrero

1. Se efectuó en colaboración con el Grupo de Servicios Administrativos la contratación a partir del 05 de febrero, de 11 colaboradores en los diferentes puntos de atención a Nivel Nacional, a fin de cubrir la atención a los usuarios durante el proceso de licitación para la contratación del BPO que supla los servicios de atención al usuario en los canales presencial y telefónico de la Entidad.
2. Se asignó para la nueva colaboradora del PAR Cúcuta, acompañamiento durante su curva de aprendizaje, a la asesora de atención del PAR Manizales, quien ha venido programando distintas capacitaciones, para dar a conocer el portafolio de trámites y servicios de la Entidad, garantizando que no se afecte el servicio y que el mismo se encuentre alineado conforme se establece en el Protocolo de Atención a Usuarios.
3. El día seis de febrero, se llevó a cabo reunión con los líderes de los canales de atención y la coordinación del GAPPC, para plantear estrategias para el cumplimiento de indicadores en pro del mejoramiento de la atención a los usuarios y la unificación de criterios de cara a la atención a nuestros grupos de interés.
4. El día 15 de febrero, se efectuó reunión con la colaboradora del PAR Cúcuta, para dar a conocer los procedimientos para el registro de atenciones, la importancia de la aplicación de encuestas y demás directrices establecidas en el Protocolo de Atención de cara a la satisfacción de la ciudadanía.
5. Los días 20 y 23 de febrero, se efectuaron reuniones con la coordinación del GAPCC y el Grupo de Planeación, para dar inicio a la elaboración del nuevo proyecto de inversión del grupo, a fin de cubrir de las necesidades de la Entidad de cara al servicio a los grupos de interés durante la vigencia de los años 2025 - 2028.



# Entregas de Valor Presencial

Febrero

6. El día 21 de febrero, se programó capacitación en conjunto con el equipo de Expediente Digital, para reforzar y alinear conceptos y directrices del uso adecuado de los usuarios del aplicativo y la reserva legal de la información de los expedientes mineros.
7. Conforme a solicitud de la coordinación del GAPCC, se entregó documento al equipo de comunicaciones, con los trámites y servicios efectuados por parte del canal presencial, para campaña interna y externa de la entidad, a fin de dar a conocer los servicios prestados por el equipo de atención en cada uno de sus canales.
8. El día 27 de febrero, se sostuvo reunión con los líderes del equipo de atención, para establecer ideas para el nuevo personaje del chat bot de la entidad, que entrara en funcionamiento en los próximos días como un nuevo canal de atención para nuestra ciudadanía.
9. El día 27 de febrero, el canal presencial participó en la jornada de capacitación denominada “Riesgos de Corrupción”, la cual busca sensibilizar a los contratistas del equipo de atención sobre la normatividad vigente y los escenarios a los que se está expuestos de cara a la ciudadanía en relación a la corrupción, ley habeas data, entre otros.
10. 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*

**Marzo 2024**



# 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



**570**

Canal  
Telefónico



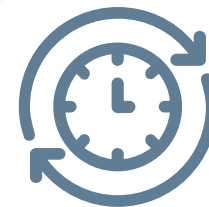
**1.000**

Canal  
Presencial

**3.354**

Canal  
Virtual

**Total** **4.924**  
interacciones



# Consolidado 2024

  
**2.071**

Canal  
Telefónico

Enero: 702  
Febrero: 799  
Marzo: 570

  
**2.742**

Canal  
Presencial

Enero: 600  
Febrero: 1.142  
Marzo: 1.000

**11.655**

Canal  
Virtual

Enero: 3.953  
Febrero: 4.348  
Marzo: 3.354

**Total 16.468**  
interacciones

## Cifras Presencial



**1.000**

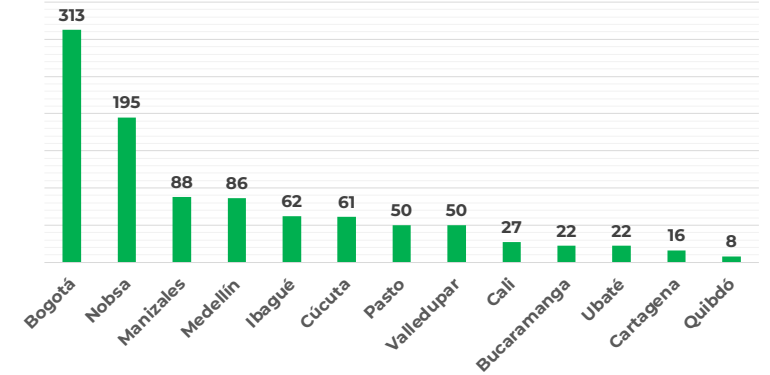
Interacciones  
atendidas



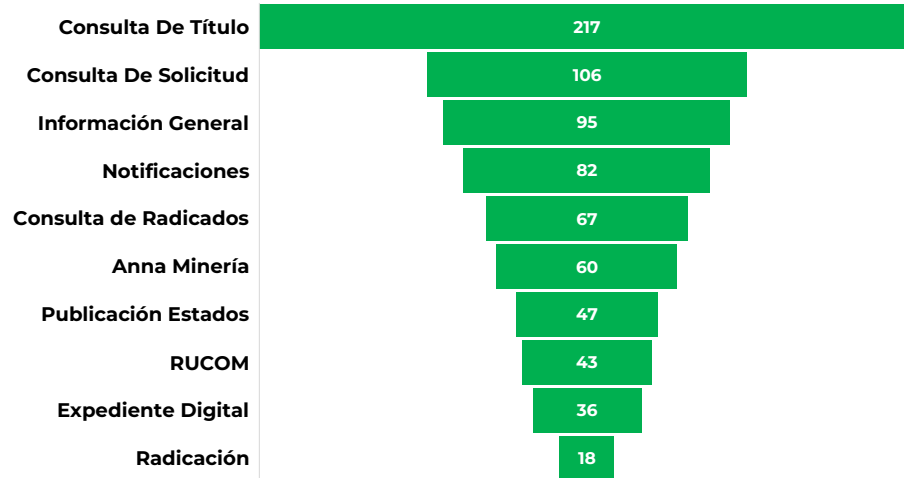
**92,9%**

Solución Primer  
Contacto

## Interacciones por PAR



## Tipos de interacciones



**99,41%**



Satisfacción  
de usuario

**99,10%**



Percepción  
de usuario


**97%**



Confianza

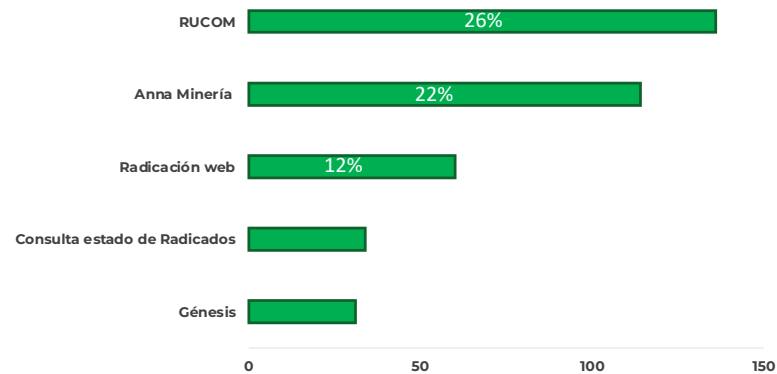
## Cifras Telefónico

 **570**  
Interacciones  
atendidas

 **62%**  
Solución Primer  
Contacto

**59%**   
 **Llamadas  
Contestadas vs  
entrantes**

## Tipos de interacciones



**96,89%**   
  
Satisfacción  
de usuario

**97,31%**   
  
Percepción  
de usuario

**8,43%**   
  
Confianza



# Percepción, Satisfacción y Confianza

98,94%



## Satisfacción De usuario

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

98,79%



## Percepción De usuario

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

82,25%



## Confianza

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

Marzo

# Análisis de la Satisfacción

---

El **98,94%** de los usuarios que calificaron la encuesta de satisfacción en marzo, escogen “muy satisfecho” a la hora de medir la experiencia.

El canal presencial tiene un 92 % de satisfacción de usuario.  
Califican 887 personas de 1.000, es decir el 88%

El canal telefónico tiene un 96% de satisfacción de usuario.  
Califican 206 personas de 570, es decir el 36%

Responden la encuesta en promedio el 62% de los usuarios reales atendidos:

La medición del mes de marzo contiene una muestra que va aumentando en la medida en la que vamos teniendo mas personas para la atención en le canal telefónico.

# Análisis de la Percepción

---

El **98,79%** de los usuarios que calificaron la encuesta de percepción en marzo, 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 92 % de percepción.  
Califican 887 personas de 1.000, es decir el 88%

El canal telefónico tiene una percepción del 95%.  
Califican 186 personas de 570, es decir el 32%

Responden la encuesta en promedio el 60% de los usuarios reales atendidos.

La medición del mes de marzo muestra un aumento en 8 puntos en la cantidad promedio de personas que califican la encuesta.

# Análisis de la Confianza

El **82,25%** 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 887 personas de 1.000, es decir el 88%

La medición de la confianza en la ANM realizada en el canal telefónico fue de 8,43%.  
Califican 178 personas de 570, es decir el 31%

Responden la encuesta en promedio el 59% de los usuarios reales atendidos:

La medición del mes de marzo muestra una confianza que se mantiene por encima del 80% sin embargo, es preocupante la cifra de confianza manifestada por los usuarios en el canal telefónico. La diferencia entre la confianza expresada hacia la ANM en el presencial vs en el telefónico, obedece a que en el presencial la encuesta la hace un asesor humano, con lo cuál el usuario puede sentirse de alguna forma orientado a calificar positivamente, mientras que en el telefónico la encuesta es a través de IVR es decir, es el usuario solo con una grabación.



# Entregas De valor



Marzo

**GAPCC**



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

# Otras Entregas de Valor

Marzo

1. 72 interacciones recibidas a través del correo institucional contacto@anm.gov.co para orientación de funcionarios en temas relacionados con radicados
2. Se recibieron, analizaron, consolidaron y se radicaron 927 comunicaciones que ingresaron por el correo contacto@anm.gov.co se remitieron los respectivos documentos a las dependencias responsables de efectuar las respuestas.
3. Se efectuó el seguimiento de 7.099 comunicaciones radicadas por los diferentes canales referentes al mes anterior (febrero 2024).
4. Se definieron para gestión a las diferentes dependencias de la Entidad 2.427 comunicaciones que ingresaron por el radicador web al GAPCC
5. Capacitaciones a Grupos y mesas de trabajo con la Vicepresidencias para la preparación de las estrategias de la Entidad con el canal virtual

# Entregas de Valor Presencial

Marzo

1. Durante el mes de marzo se adelantó el proceso de licitación para contratación de los servicios de atención telefónica y presencial de la entidad a través de BPO, el cual tiene como fecha estipulado de firma del contrato el próximo 17 de abril.
2. Los días 01 y 04 de marzo, se participó en diferentes mesas de trabajo para definir detalles para la elección del personaje del chat bot para los canales digitales de la entidad, así mismo, el equipo de atención presencial, aplicó encuestas a los usuarios externos de la entidad durante los días 12 y 13 de marzo, a fin de que participaran en la elección del personaje señalado.
3. El día 05 de marzo, se llevó a cabo la reunión de seguimiento a indicadores del mes de febrero con el equipo de atención presencial, en donde se resaltaron los logros obtenidos y las metas de cumplimiento para alcanzar durante el mes de marzo.
4. Se asistió activamente en la capacitación efectuada el día 06 de marzo, sobre el nuevo modulo de regalías a través de ANNA minería, el cual inició su implementación a través del 01 de abril, en donde se estableció la importancia y el compromiso del equipo de atención presencial para divulgar el funcionamiento de esta nueva funcionalidad a los titulares mineros y demás interesados que se acerquen a los Puntos de Atención.

# Entregas de Valor Presencial

Marzo

5. El día 08 de marzo, en compañía de la coordinación del GAPCC, se participó en mesa de trabajo junto con la VCT y el GGN, para establecer los lineamientos del procedimiento de notificaciones.
6. Se sostuvo reunión de asignación de tareas al colaborador del PAR Ibagué, quien esta brindando apoyo en la convocatoria vía telefónica al evento ANM más cerca al Territorio Caucasia, a realizar el próximo 11 y 12 de abril.
7. El día 13 de marzo, se asistió a reunión con los líderes del GAPCC, para definir criterios para la modificación del nuevo árbol de tipificación del registro de atenciones, durante el mes, de parte del líder del canal presencial, se modificó el mismo para los canales de atención telefónico y presencial, buscando la unificación de criterios y temas de consulta de los usuarios a través de los diferentes canales.
8. Se participó en mesa de trabajo el día 14 de marzo, para establecer los criterios y preguntas para la ficha de la encuesta de caracterización que se espera aplicar durante la vigencia del año 2024 y la cual se encuentra en elaboración.
9. De parte del Punto de Atención en Bogotá, se abrió convocatoria para usuarios externos, a la Jornada de Participación Ciudadana “Hablemos de RUCOM – GENESIS”, en donde se logró tener un aforo de 8 participantes, se asistió al evento el día 19 de marzo, dando recibimiento a los invitados y se efectuó la moderación del evento.



# Entregas de Valor Presencial

Marzo

10. Los días 14 y 21 de marzo, de parte de la colaboradora del PAR Manizales, se programaron mesas de trabajo con los líderes del equipo de atención, para establecer la referenciación de canales digitales en otras Entidades, a fin de efectuar pruebas y recorridos, como guía para implementar otros canales de atención en la ANM.
11. El día 20 de marzo, se realizó la inauguración del Punto de Atención Local PAL Montería, en conjunto con la Gobernación de Córdoba, el Ministerio de Minas y Energía y la Presidencia de la ANM, destinado a atender a los mineros de Córdoba, marcando un hito en el fortalecimiento del sector minero en la región.
12. Se asistió el día 22 de marzo, a la jornada de capacitación de riesgos de corrupción, la cual tiene participación activa por parte de la colaboradora del PAL Ubaté en la elaboración y ejecución de las mismas, en donde se busca sensibilizar al equipo de atención, sobre los casos a los que el canal presencial esta expuesto, por la atención directa a la ciudadanía.
13. El día 22 de marzo, se participó en reunión en conjunto con el equipo de comunicaciones, para establecer criterios para la campaña de bullets externa e interna, que busca dar a conocer los trámites y servicios que atiende el canal presencial en la Entidad.
14. Se efectuó seguimiento semanal durante todo el mes de febrero al equipo de atención presencial, con el fin de que se diera cumplimiento a la meta propuesta del 85% de aplicación de encuestas de satisfacción, percepción y confianza, en relación a los usuarios atendidos, consiguiendo un resultado del 88,87%, donde se evidencia un incremento en la aplicación del 2,01% respecto al mes de febrero.

# Grupo de Atención, Participación Ciudadana y Comunicaciones

*Informe de Servicio y Atención al  
Usuario*

**Abril 2024**



# 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



**685**

Canal  
Telefónico



**988**

Canal  
Presencial

**5.221**

Canal  
Virtual

**Total** **6.894**  
interacciones



# Consolidado 2024



**Total 23.362**  
interacciones

## Cifras Presencial



**988**

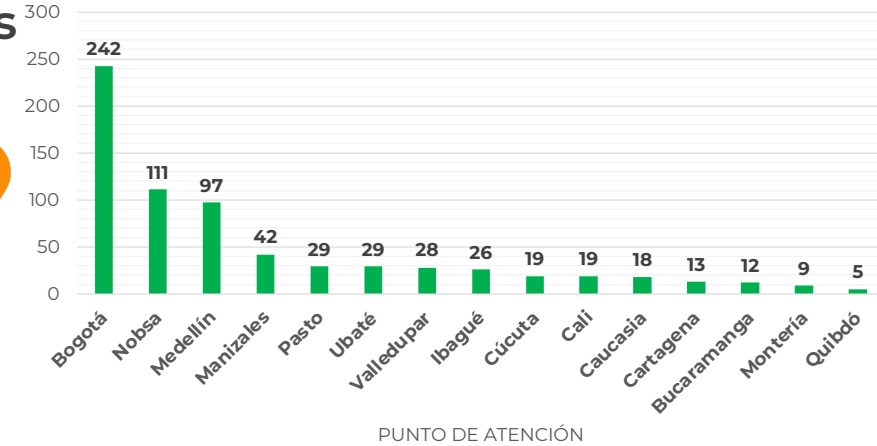
Interacciones  
atendidas



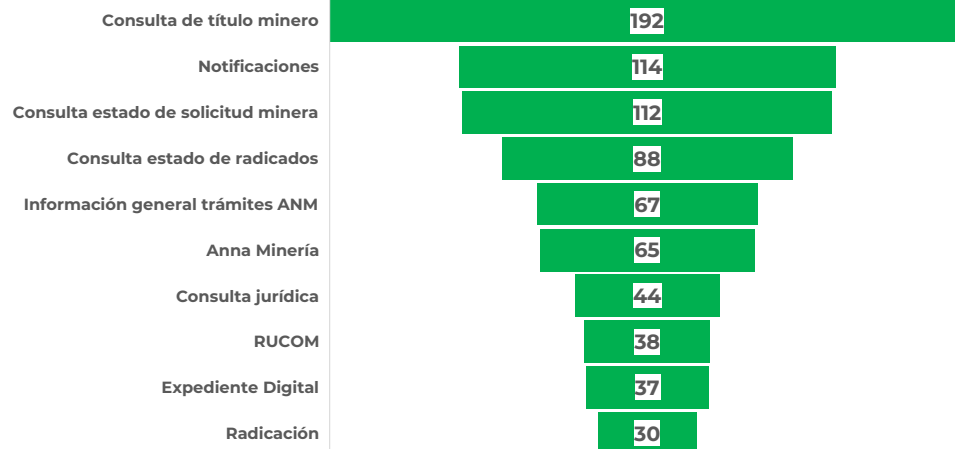
**94,74%**

Solución Primer  
Contacto

## Interacciones por PAR



## Tipos de interacciones



**98,91%**



Satisfacción  
de usuario

**99,14%**



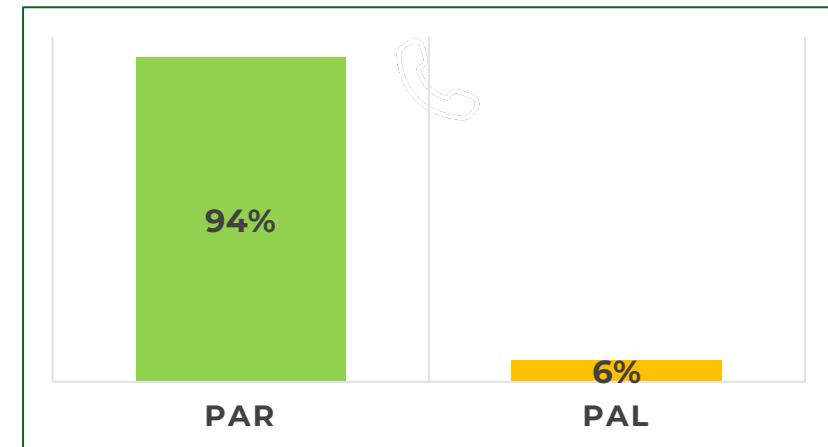
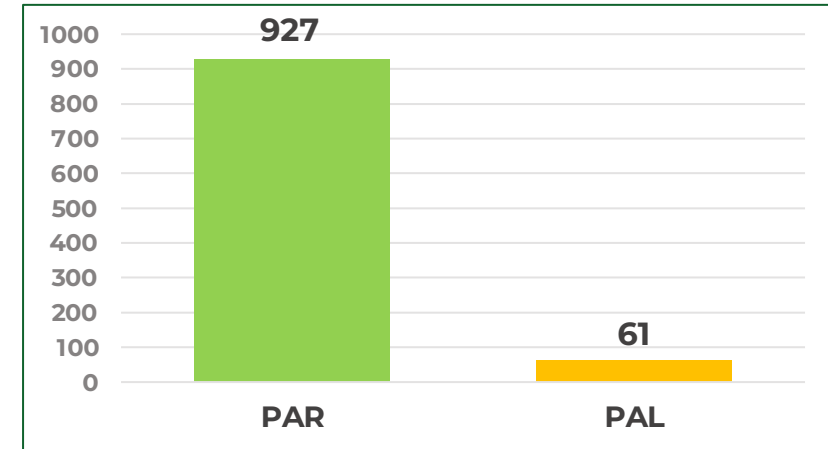
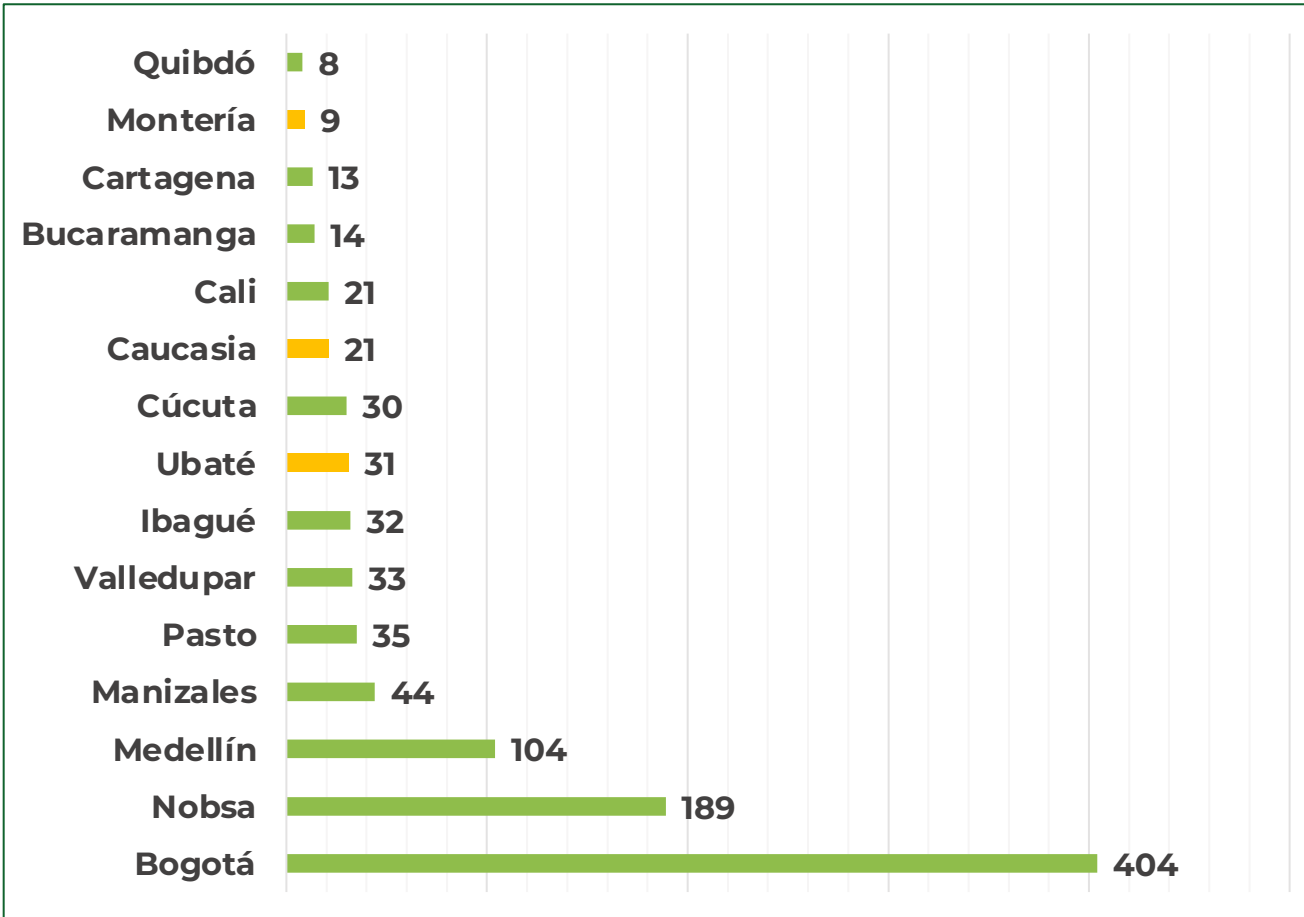
Percepción  
de usuario

**97%**



Confianza

## Interacciones PAR y PAL





## Cifras Telefónico



**685**

Interacciones  
atendidas



**77%**

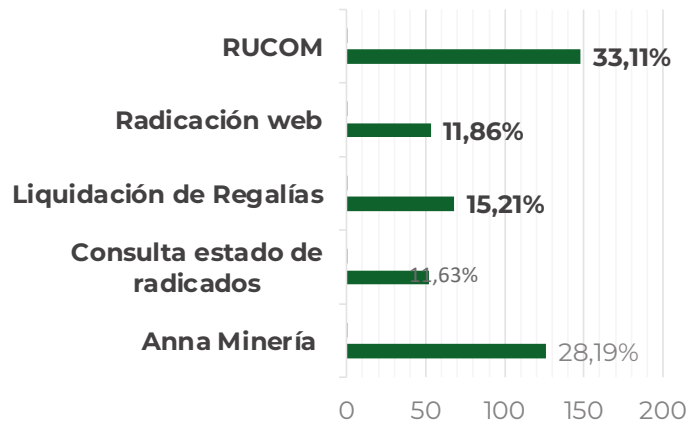
Solución Primer  
Contacto

**48%**



Llamadas  
Contestadas vs  
entrantes

## Tipos de interacciones



**94,82%**



Satisfacción  
de usuario

**95,90%**



Percepción  
de usuario

**76,75%**



Confianza

# Percepción, Satisfacción y Confianza

97,93%



## Satisfacción De usuario

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

98,43%



## Percepción De usuario

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

93%



## Confianza

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

Abril

# Análisis de la Satisfacción

---

El **97,93%** de los usuarios que calificaron la encuesta de satisfacción en Abril, escogen “muy satisfecho” a la hora de medir la experiencia.

El canal presencial tiene un 98 % de satisfacción de usuario.  
Califican 699 personas de 988, es decir el 70%

El canal telefónico tiene un 94% de satisfacción de usuario.  
Califican 220 personas de 685, es decir el 33%

Responden la encuesta en promedio el 51% de los usuarios reales atendidos:

La medición del mes de Abril contiene una muestra que va aumentando en la medida en la que vamos teniendo mas personas para la atención en le canal telefónico.

# Análisis de la Percepción

---

El **98,43%** de los usuarios que calificaron la encuesta de percepción en Abril, 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 699 personas de 988, es decir el 70%

El canal telefónico tiene una percepción del 95%.  
Califican 195 personas de 685, es decir el 28%

Responden la encuesta en promedio el 30% de los usuarios reales atendidos.

# Análisis de la Confianza

El **93%** 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 699 personas de 988, es decir el 70%

La medición de la confianza en la ANM realizada en el canal telefónico fue de 76%.  
Califican 172 personas de 685, es decir el 25%

Responden la encuesta en promedio el 47% de los usuarios reales atendidos:

La medición del mes de abril muestra una confianza en aumento, es debido a que se van completando los equipos de atención presencial y telefónico y a la gestión de PQRS producto del seguimiento del canal en el marco de la nube sin gestión y tableros.



# Entregas De valor



Abril  
**GAPCC**



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

# Otras Entregas de Valor

Abril

1. 81 interacciones recibidas a través del correo institucional contacto@anm.gov.co para orientación de funcionarios en temas relacionados con radicados
2. Se recibieron, analizaron, consolidaron y se radicaron 1.322 comunicaciones que ingresaron por el correo contacto@anm.gov.co se remitieron los respectivos documentos a las dependencias responsables de efectuar las respuestas.
3. Se efectuó el seguimiento de 5.353 comunicaciones radicadas por los diferentes canales referentes al mes anterior (marzo 2024).
4. Se definieron para gestión a las diferentes dependencias de la Entidad 3.899 comunicaciones que ingresaron por el radicador web al GAPCC.
5. Capacitaciones a Grupos y mesas de trabajo con la Vicepresidencias para la preparación de las estrategias de la Entidad con el canal virtual
6. Se brindó orientación al personal dentro del equipo de 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.

# Entregas de Valor Presencial

Abril

1. De parte del Punto de Atención en Bogotá, se abrió convocatoria para usuarios externos, a la Jornada de Participación Ciudadana “Hablemos de Declaración de Regalías”, se asistió al evento el día 02 de abril, dando recibimiento a los invitados y acompañamiento a la jornada.
2. El día 03 de abril, se llevó a cabo la reunión de seguimiento a indicadores del mes de marzo con el equipo de atención presencial, en donde se resaltaron los logros obtenidos y las metas de cumplimiento para alcanzar durante el mes de abril.
3. Se asistió activamente en la capacitación efectuada el día 04 de abril por parte del Grupo de Fomento, sobre la nueva reglamentación de Áreas de Reserva Especial en relación al Artículo 4 de la Ley 2250 de julio 2022.
4. Asistencia al primer evento “ANM más cerca al territorio Cauca”, los días 10, 11 y 12 de abril, donde se atendió stand de atención al usuario, de cara a los asistentes a los dos días del evento.
5. El día 11 de abril, se realizó la inauguración del Punto de Atención Local PAL Cauca, en conjunto con el Ministerio de Minas y Energía y la Presidencia de la ANM, destinado a atender a los mineros de Córdoba, marcando un hito en el fortalecimiento del sector minero en la región.
6. De parte del Punto de Atención en Bogotá, se abrió convocatoria para usuarios externos, a la Jornada de Participación Ciudadana “Hablemos de áreas de reserva especial”, se asistió al evento el día 17 de abril, dando recibimiento a los invitados y acompañamiento a la jornada.



# Entregas de Valor Presencial

Abril

7. De parte del Punto de Atención en Bogotá, se brindó acompañamiento a la convocatoria para usuarios externos, a la Jornada de Participación Ciudadana “Hablemos de Exportaciones de Carbón”, se asistió al evento el día 19 de abril, dando recibimiento a los invitados y acompañamiento a la jornada.
8. Se sostuvo reunión con colaboradora del PAL Ubaté, para elaboración de documento comparativo entre PAR y PAL.
9. Durante el mes de abril se adelantó el proceso de licitación para contratación de los servicios de atención telefónica y presencial de la entidad a través de BPO, el cual se suscribió satisfactoriamente el 22 de abril.
10. El día 23 de abril, se participó en reunión de empalme con el BPO para establecer las estrategias para la entrada en operación de la licitación y contratación del personal de atención al usuario a través del proveedor Conalcreditos.
11. Se asistió el día 26 de abril, a la jornada de capacitación de riesgos de corrupción, la cual tiene participación activa por parte de la colaboradora del PAL Ubaté en la elaboración y ejecución de las mismas, en donde se busca sensibilizar al equipo de atención, sobre los casos a los que el canal presencial está expuesto, por la atención directa a la ciudadanía.
12. El día 26 de abril, se asistió a mesa de trabajo, con líderes del canal de atención a fin de generar la sincronización del formulario de atención, para entrega a proveedor BPO y poder implementar CRM con proveedor para unificación de interacciones de usuarios.

# Entregas de Valor Presencial

Abril

13. Durante el mes de abril, se sostuvo capacitaciones con colaboradoras del PAR Quibdó los PAL Montería y Cauca, para dar a conocer el protocolo de atención, los trámites y servicios de la entidad, entre otros procesos para atender los requerimientos de la ciudadanía.
14. 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.
15. Se efectuó seguimiento semanal durante todo el mes de abril al equipo de atención presencial, con el fin de que se diera cumplimiento a la meta propuesta del 85% de aplicación de encuestas de satisfacción, percepción y confianza, en relación a los usuarios atendidos, consiguiendo un resultado del 70,75%, donde se evidencia una disminución en la aplicación del 18,12% respecto al mes de marzo, la cual obedece a terminación de los contratos de atención al usuario a partir del 16 de abril.

# Grupo de Atención, Participación Ciudadana y Comunicaciones

*Informe de Servicio y Atención al  
Usuario*

**Mayo 2024**



# 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



**1,229**

Canal  
Telefónico



**1,286**

Canal  
Presencial

**3,946**

Canal  
Virtual

**Total**  
interacciones **6.461**



# Consolidado 2024

  
**3.985**

Canal  
Telefónico

Enero: 702  
Febrero: 799  
Marzo: 570  
Abril 685  
Mayo 1,229

  
**5.016**

Canal  
Presencial

Enero: 600  
Febrero: 1.142  
Marzo: 1.000  
Abril 988  
Mayo 1,286

**20.822**

Canal  
Virtual

Enero: 3.953  
Febrero: 4.348  
Marzo: 3.354  
Abril 5.221  
Mayo 3,946

**Total 29.823**  
interacciones

## Cifras Presencial



**1,286**

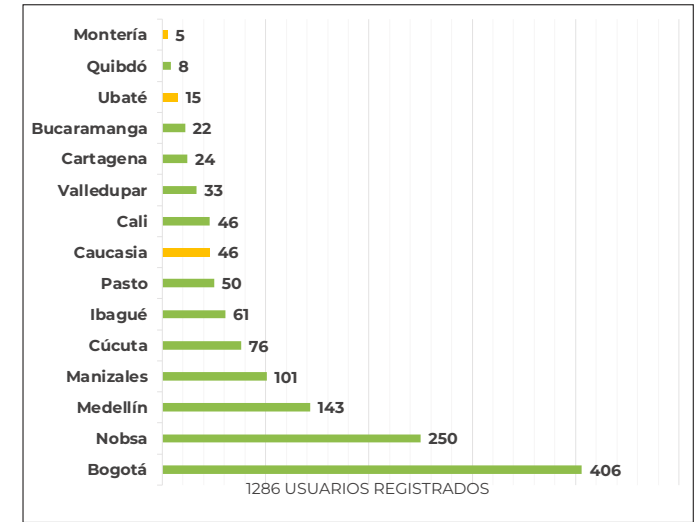
Interacciones  
atendidas



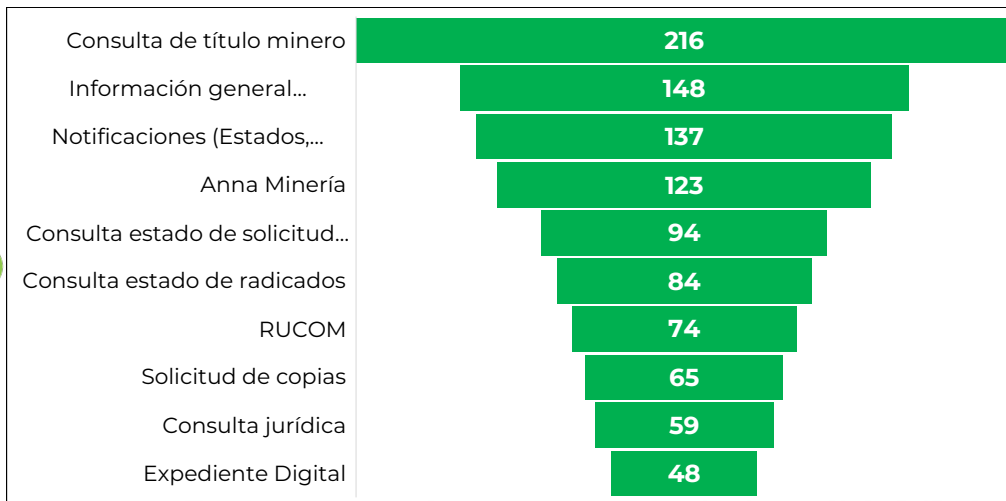
**96,27%**

Solución Primer  
Contacto

## Interacciones por PAR



## Tipos de interacciones



**99,17%**



Satisfacción  
de usuario

**98,97%**



Percepción  
de usuario

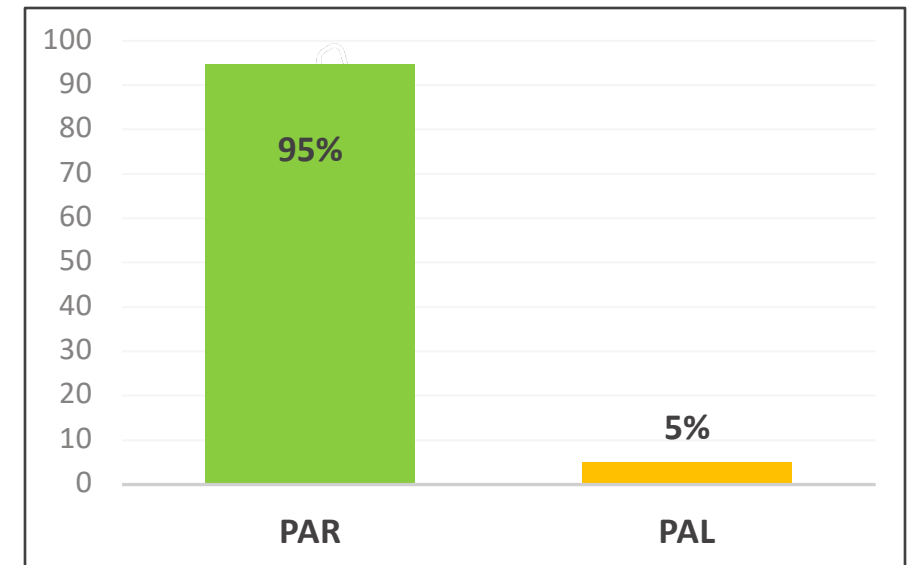
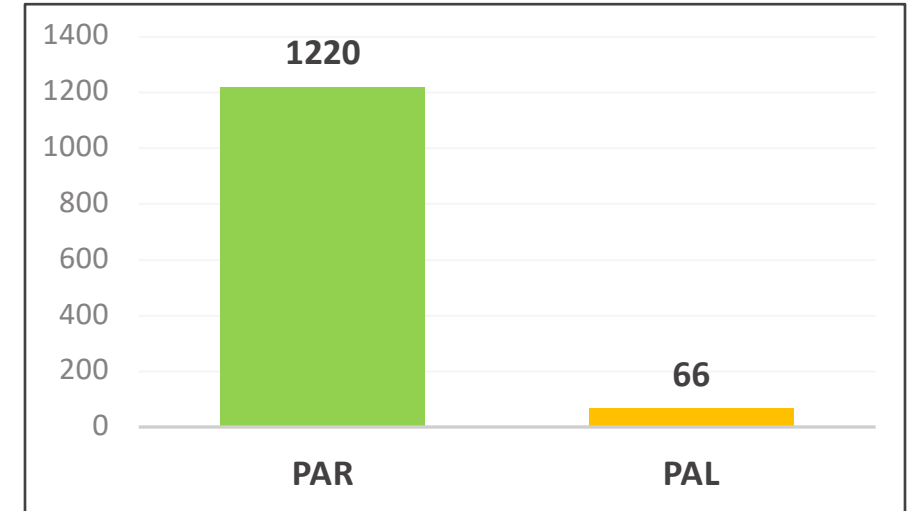
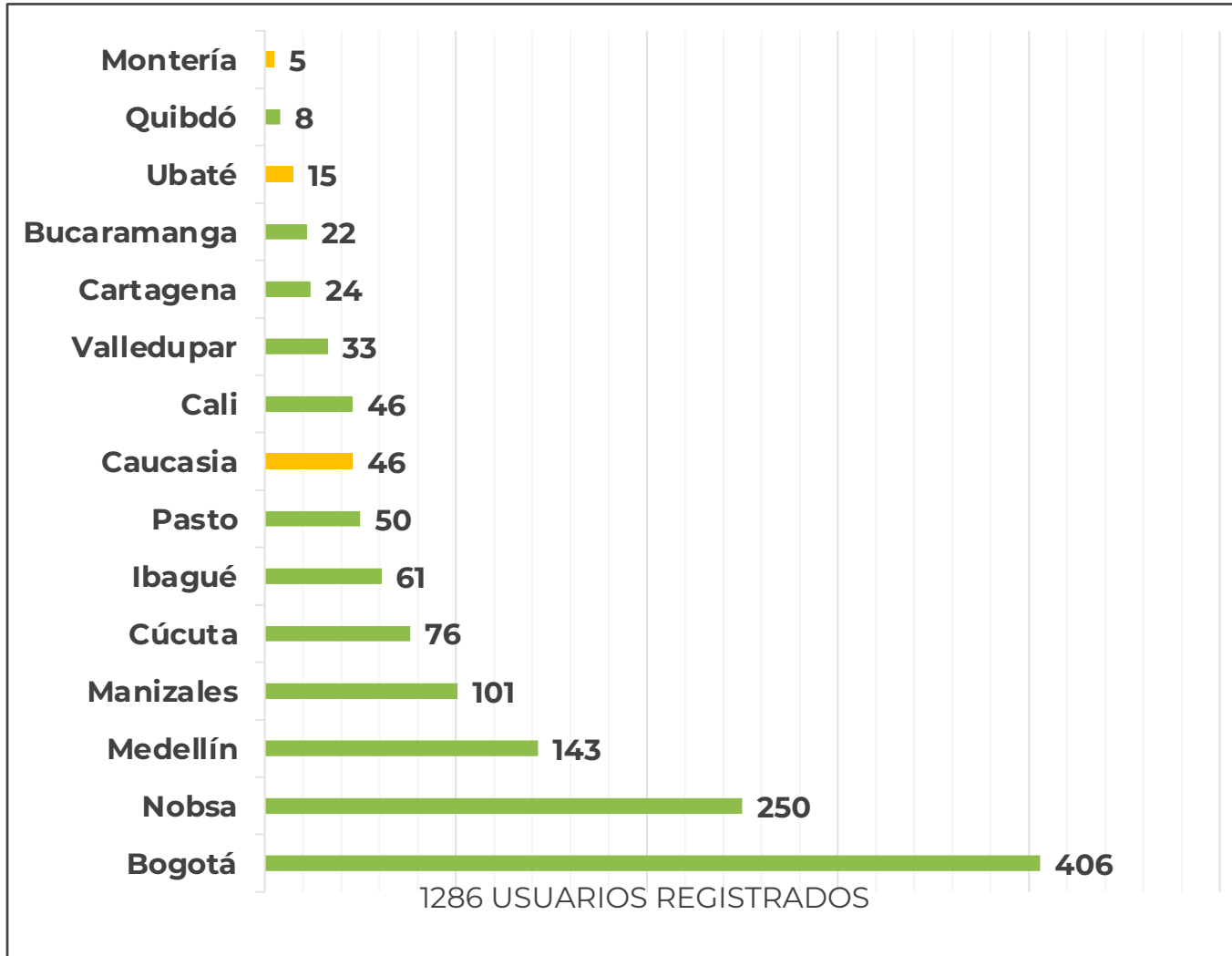
**97,28%**



Confianza



## Interacciones PAR y PAL



## Cifras Telefónico



1,229

Interacciones  
atendidas



93,81%

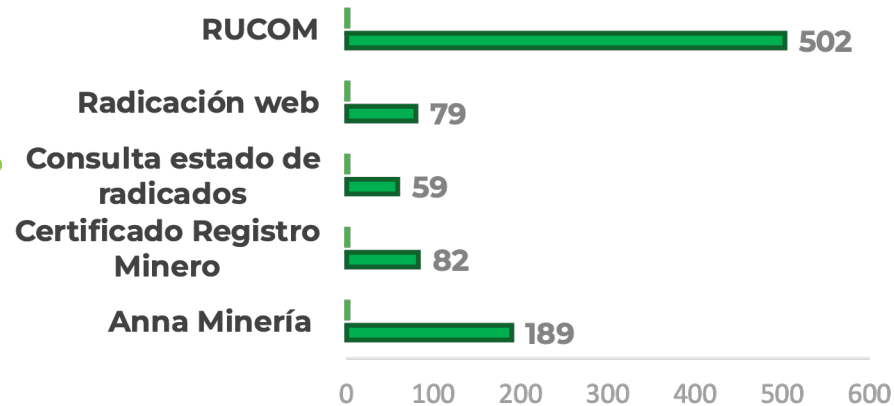
Solución Primer  
Contacto

67%



Llamadas  
Contestadas vs  
entrantes

## Tipos de interacciones



95,82%



Satisfacción  
de usuario

94,82%



Percepción  
de usuario

92,55%



Confianza

# Percepción, Satisfacción y Confianza

98,36%



## Satisfacción De usuario

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

98,03%



## Percepción De usuario

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

96,29%



## Confianza

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

Mayo

# Análisis de la Satisfacción

---

El **98,36%** de los usuarios que calificaron la encuesta de satisfacción en Mayo, escogen “muy satisfecho” a la hora de medir la experiencia.

El canal presencial tiene un 99 % de satisfacción de usuario.  
Califican 1,065 personas de 1,286, es decir el 82%

El canal telefónico tiene un 95% de satisfacción de usuario.  
Califican 340 personas de 1,229, es decir el 27%

Responden la encuesta en promedio el 54% de los usuarios reales atendidos:

La medición del mes de Mayo contiene una muestra que va aumentando en la medida en la que la capacidad del canal se estabiliza en 4 gentes y 1 lider.

# Análisis de la Percepción

---

El **98,03%** de los usuarios que calificaron la encuesta de percepción en mayo, 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 1,065 personas de 1,286, es decir el 82%

El canal telefónico tiene una percepción del 94%.  
Califican 309 personas de 1,229, es decir el 25%

Responden la encuesta en promedio el 53% de los usuarios reales atendidos.

# Análisis de la Confianza

El **96,29%** 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 1,065 personas de 1,286, es decir el 82%

La medición de la confianza en la ANM realizada en el canal telefónico fue de 92%.  
Califican 282 personas de 1,229 es decir el 22%

Responden la encuesta en promedio el 52% de los usuarios reales atendidos:

La medición del mes de mayo muestra una confianza en aumento, es debido a que se van completando los equipos de atención presencial y telefónico y a la gestión de PQRS producto del seguimiento del canal en el marco de la nube sin gestión y tableros.



# Entregas De valor



Mayo

**GAPCC**



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

# Entregas de Valor canal Virtual

Mayo

1. 62 interacciones recibidas a través del correo institucional contacto@anm.gov.co para orientación de funcionarios en temas relacionados con radicados
2. Se recibieron, analizaron, consolidaron y se radicaron 1.236 comunicaciones que ingresaron por el correo contacto@anm.gov.co se remitieron los respectivos documentos a las dependencias responsables de efectuar las respuestas.
3. Se efectuó el seguimiento de 8.540 comunicaciones radicadas por los diferentes canales referentes al mes anterior (abril 2024).
4. Se definieron para gestión a las diferentes dependencias de la Entidad 2.710 comunicaciones que ingresaron por el radicador web al GAPCC.
5. Brindar apoyo para la resolución y gestión de PQRS recibidas por el grupo en el marco de los tiempos de respuesta y atención oportuna al usuario.
6. Capacitaciones a Grupos y mesas de trabajo con la Vicepresidencias para la preparación de las estrategias de la Entidad con el canal virtual
7. Se brindó orientación al personal dentro del equipo de 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.



# Entregas de Valor Presencial

Mayo

1. Se efectuó la contratación a partir del 07 de mayo, de 14 colaboradores a través del BPO para el Canal de Atención Presencial, quienes se vinculan a 11 Puntos de Atención Regional y la Sede Central en Bogotá.
2. El día 08 de mayo, se sostuvo reunión con la totalidad del equipo de atención del GAPCC y la coordinación del mismo, a fin de establecer las metas y criterios para dar cumplimiento al protocolo de atención de la Entidad.
3. Se sostuvo reunión con el equipo de atención presencial el día 09 de mayo, para establecer directrices para la atención a la ciudadanía, en aras de dar cumplimiento al protocolo de atención y conseguir la satisfacción de los usuarios.
4. En el marco de la actualización de procesos y capacitación del personal, el día 10 de mayo, se efectuó capacitación sobre Inscripción y Renovación del RUCOM, programada y efectuada por parte del GAPCC.
5. Dentro del proceso de fortalecimiento del dominio de los tramites y servicios, en aras de entregar respuestas en primer contacto a la ciudadanía, se entregó capacitación por parte del Grupo de Contratación Minera, en relación al nuevo procedimiento de audiencias públicas el día 10 de mayo.
6. El día 10 de mayo, el GAPCC se hizo participe de la primera mesa sectorial de servicio al ciudadano, en donde se establecieron estrategias y compromisos para unificar criterios de la atención a la ciudadanía en el sector Minero Energético del país.

# Entregas de Valor Presencial

Mayo

7. En el marco de la actualización de procesos y capacitación del personal, el día 14 de mayo, se efectuó capacitación sobre Notificaciones Personales, programada y efectuada por parte del GAPCC.
8. De parte del Punto de Atención en Bogotá, se brindó acompañamiento a la convocatoria para usuarios externos, a la Jornada de Participación Ciudadana “Hablemos de Exportaciones de Carbón”, se asistió al evento el día 15 de mayo, dando recibimiento a los invitados y acompañamiento a la jornada.
9. En el marco de la actualización de procesos y capacitación del personal, el día 16 de mayo, se efectuó capacitación sobre Áreas de Reserva Especial Ley 2250, programada y efectuada por parte del GAPCC.
10. En el marco de la actualización de procesos y capacitación del personal, el día 20 de mayo, se efectuó capacitación sobre Propuestas de Contrato de Concesión, programada y efectuada por parte del GAPCC.
11. Al cierre de las capacitaciones programadas y efectuadas del mes de mayo, se efectuó evaluación mensual al equipo de atención presencial, el día 21 de mayo, se realizó la retroalimentación respectiva dando a conocer los resultados obtenidos y la aclaración de las dudas que se generaron al respecto.
12. A partir del 21 de mayo, se entregó capacitación y directrices para iniciar apoyo a cierres masivos del SGD al Grupo de Regalías y Contraprestaciones Económicas, el cual se efectuó por parte de 12 colaboradores a nivel nacional del equipo de atención presencial, al cierre del 31 de mayo, se logró alcanzar un resultado del 48% de avance en la fase 1 de los cierres masivos con un total de 5463 gestiones realizadas.

# Entregas de Valor Presencial

Mayo

13. Se asistió el día 24 de mayo, a la jornada de capacitación de riesgos de corrupción, la cual tiene participación activa por parte del canal presencial, en donde se busca sensibilizar al equipo de atención, sobre los casos a los que el canal presencial esta expuesto, por la atención directa a la ciudadanía.
14. De parte del equipo de atención presencial, se brinda acompañamiento a los proyectos de GAPCC para la vigencia 2024 o vigencias futuras, sobre Video Atención, Plan Anual de Atención al Ciudadano, Lenguaje Claro, Condiciones de Accesibilidad para el Canal de Atención Presencial, Intercambio de Experiencias entre Entidades y Riesgos de Corrupción.
15. Durante el mes de mayo, se sostuvo mesas de trabajo con los líderes del GAPCC de los canales de atención y el BPO Conalcréditos, para validar el avance y la articulación de la implementación de la licitación para los canales de atención presencial y telefónico.
16. 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.
17. Se efectuó seguimiento semanal durante todo el mes de mayo al equipo de atención presencial, con el fin de que se diera cumplimiento a la meta propuesta del 85% de aplicación de encuestas de satisfacción, percepción y confianza, en relación a los usuarios atendidos, consiguiendo un resultado del 82,81%, donde se evidencia un aumento en la aplicación del 12,06% respecto al mes de abril, el cual obedece a la vinculación nuevamente del equipo de atención presencial en los diferentes puntos a nivel nacional.

# Grupo de Atención, Participación Ciudadana y Comunicaciones

*Informe de Servicio y Atención al  
Usuario*

**Junio 2024**



# 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



**1,085**  
Canal  
Telefónico



**1,109**  
Canal  
Presencial

**3,209**  
Canal  
Virtual

**Total 5.403**  
interacciones



# Consolidado 2024

  
**3.985**

Canal  
Telefónico

Enero: 702  
Febrero: 799  
Marzo: 570  
Abril 685  
Mayo 1,229  
Junio 1,085

  
**5.016**

Canal  
Presencial

Enero: 600  
Febrero: 1.142  
Marzo: 1.000  
Abril 988  
Mayo 1,286  
Junio 1,109

**20.822**

Canal  
Virtual

Enero: 3.953  
Febrero: 4.348  
Marzo: 3.354  
Abril 5.221  
Mayo 3,946  
Junio 3,209

**Total 35.226**  
interacciones



## Cifras Presencial



**1,109**

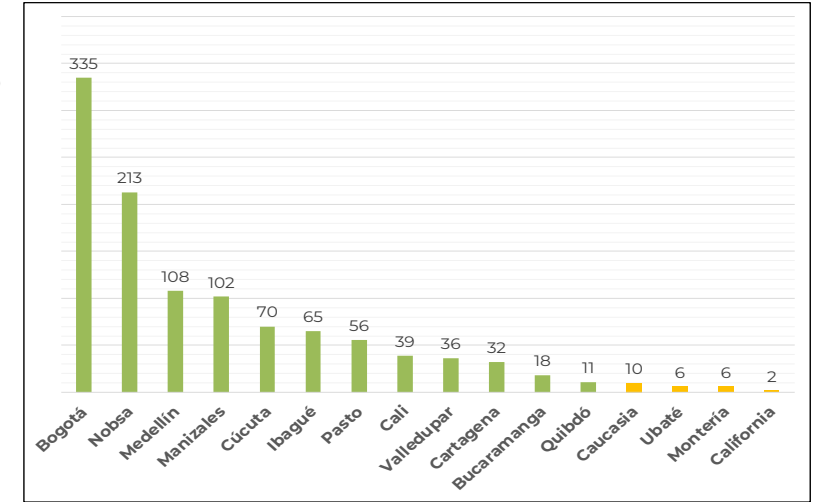
Interacciones  
atendidas



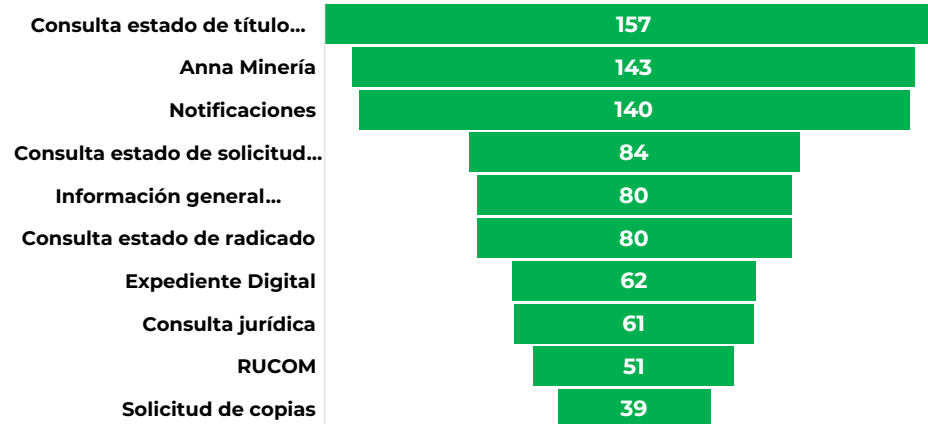
**90,08%**

Solución Primer  
Contacto

## Interacciones por PAR



## Tipos de interacciones



**99,40%**



Satisfacción  
de usuario

**99,07%**



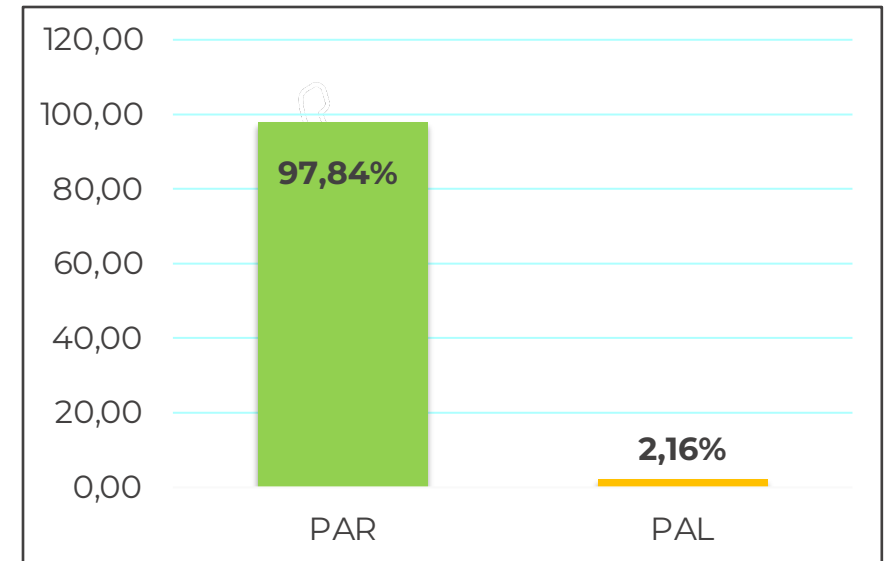
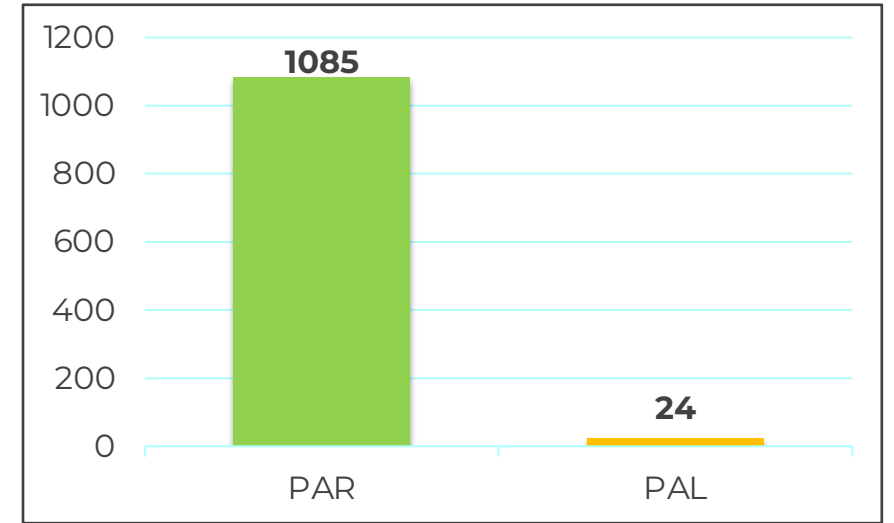
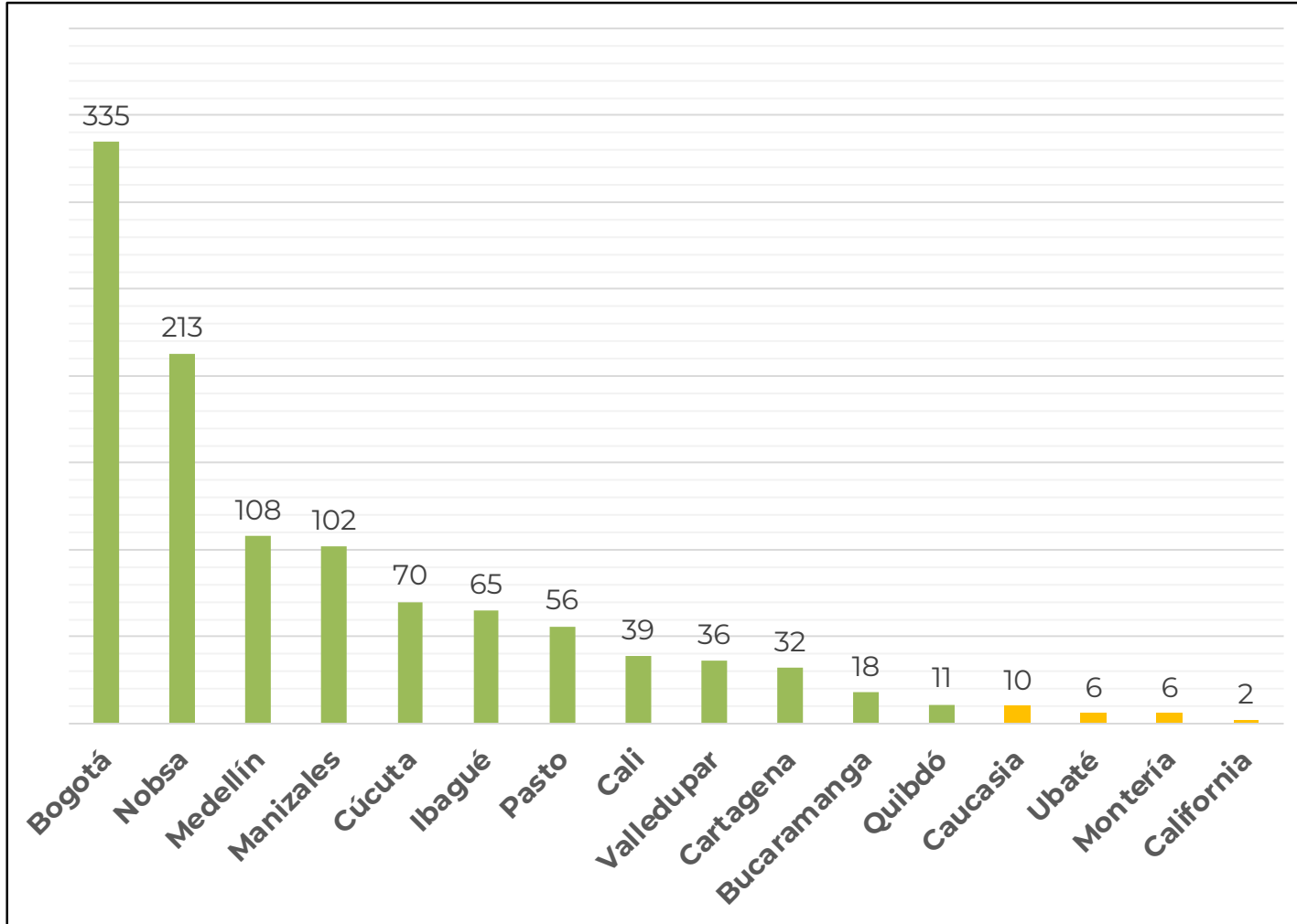
Percepción  
de usuario

**97,1%**





Confianza

## Interacciones PAR y PAL



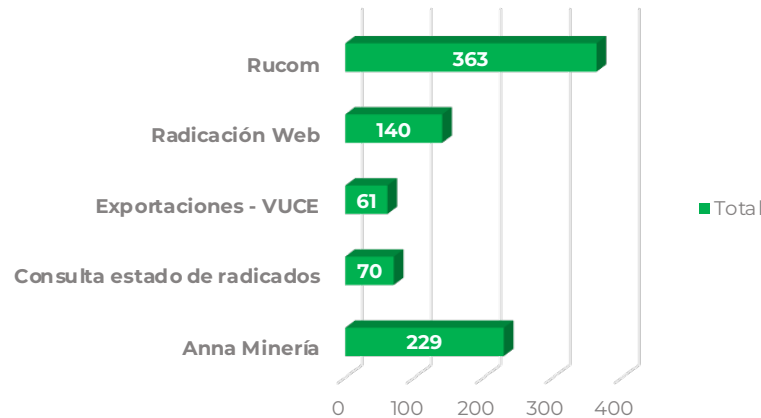
## Cifras Telefónico

 **1,085**  
Interacciones  
atendidas

 **89%**  
Solución Primer  
Contacto

**90%**   
 **Llamadas  
Contestadas vs  
entrantes**

## Tipos de interacciones



**83,40%**   
  
**Satisfacción  
de usuario**

**95,3%**   
  
**Percepción  
de usuario**

**92,3%**   
  
**Confianza**

# Percepción, Satisfacción y Confianza

94,05%



## Satisfacción De usuario

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

98,01%



## Percepción De usuario

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

95,81%



## Confianza

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

# Análisis de la Satisfacción

---

El **94,05%** de los usuarios que calificaron la encuesta de satisfacción en Junio, escogen “muy satisfecho” a la hora de medir la experiencia.

El canal presencial tiene un 99 % de satisfacción de usuario.  
Califican 972 personas de 1,109, es decir el 87%

El canal telefónico tiene un 83% de satisfacción de usuario.  
Califican 488 personas de 1,085, es decir el 44%

Responden la encuesta en promedio el 65% de los usuarios reales atendidos:

La medición del mes de Junio contiene una muestra que va aumentando en la medida en la que la capacidad del canal se estabiliza en 4 agentes y 1 líder.

# Análisis de la Percepción

---

El **98,01%** de los usuarios que calificaron la encuesta de percepción en junio, 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 972 personas de 1,109 es decir el 87%

El canal telefónico tiene una percepción del 95%.  
Califican 385 personas de 1,085, es decir el 35%

Responden la encuesta en promedio el 61% de los usuarios reales atendidos.

# Análisis de la Confianza

El **95,81%** 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 972 personas de 1,109 es decir el 87%

La medición de la confianza en la ANM realizada en el canal telefónico fue de 92%.  
Califican 365 personas de 1,085 es decir el 33%

Responden la encuesta en promedio el 60% de los usuarios reales atendidos:

La medición del mes de mayo muestra una confianza estable, esto debido a que se van completando los equipos de atención presencial y telefónico y a la gestión de PQRS producto del seguimiento del canal en el marco de la nube sin gestión y tableros.



# Entregas De valor



Junio

**GAPCC**



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



# Entregas de Valor canal Virtual

Junio

1. 114 interacciones recibidas a través del correo institucional contacto@anm.gov.co para orientación de funcionarios en temas relacionados con radicados
2. Se recibieron, analizaron, consolidaron y se radicaron 996 comunicaciones que ingresaron por el correo contacto@anm.gov.co se remitieron los respectivos documentos a las dependencias responsables de efectuar las respuestas.
3. Se efectuó el seguimiento de 6.369 comunicaciones radicadas por los diferentes canales referentes al mes anterior ( mayo 2024).
4. Se definieron para gestión a las diferentes dependencias de la Entidad 2.213 comunicaciones que ingresaron por el radicador web al GAPCC.
5. Brindar apoyo para la resolución y gestión de PQRS recibidas por el grupo en el marco de los tiempos de respuesta y atención oportuna al usuario.
6. Capacitaciones a grupos internos de la Entidad en el correcto manejo del Sistema de Gestión Documental.
7. Mesas de trabajo con los equipos GSA y OTI para la planeación y ejecución en los diferentes proyectos: Nube sin gestión, Cierres Manuales, Operatividad de correos institucionales.
8. Construcción de la campaña dirigida a los grupos de interés por medio de redes sociales.
9. Se llevó a cabo la preparación de la actualización del procedimiento de Gestión de PQRS versión 5.
10. Se brindó orientación al personal dentro del equipo de 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.

# Entregas de Valor canal Presencial

Junio

1. El día 04 de junio, se sostuvo capacitación con el Grupo Socio Ambiental, en donde se dieron a conocer las funciones del mismo, los enlaces socioambientales que se encuentran en las regionales y a su vez se informó sobre las funciones de todos los canales de atención del GAPCC.
2. Asistencia a mesa de trabajo con líderes del GAPCC el día 04 de junio, en la cual se establecieron parámetros y compromisos para la actualización documental del proceso de atención integral y servicios a grupos de interés.
3. Los días 04 y 05 de junio, se entregaron capacitaciones al equipo presencial, para dar inicio a la implementación del registro de las interacciones a través del aplicativo AYAX, el cual genera reportes e informes por hora, diarios, semanales y mensuales, sobre las atenciones prestadas en el canal, generando un mayor control de los registros y trazabilidad de la información entregada en tiempo real, a través de los distintos canales de atención.
4. El día 05 de junio, se sostuvo reunión con líderes del GAPCC, para validar el avance de la actualización del Protocolo de Atención de la Entidad vigencia 2024, estableciendo compromisos a fin de incluir los nuevos proyectos, oficinas, estrategias, entre otros, con las que cuenta la entidad.
5. Durante el mes de junio, se establecieron compromisos para adelantar el proyecto del documento de manejo de contingencias de los canales de atención presencial, telefónico y virtual, a fin de tener medios de atención alternos para la ciudadanía en caso de fallas en el servicio.
6. El día 06 de junio, se sostuvo reunión con el equipo de atención presencial, para dar a conocer los resultados en los indicadores del mes de mayo, las metas y compromisos adquiridos para el mes de junio.

# Entregas de Valor canal Presencial

Junio

7. El día 07 de junio, el canal de atención presencial recibió inducción sobre el adecuado manejo del buzón de sugerencias, conforme al procedimiento establecido del trámite de las PQRS de la Entidad.
8. Los días 10 y 11 de junio, el canal de atención presencial hizo presencia en el evento ANM más cerca al territorio Cauca, en el stand de Atención al Ciudadano, donde se brindó asesorías sobre temas como RUCOM, GENESIS, estado de títulos mineros, ANNA minería y acompañamiento logístico en el desarrollo del evento.
9. El día 11 de junio, se celebró la inauguración del PAL California, en compañía del presidente de la ANM, la Ministra de Ambiente y el Alcalde del municipio de California, buscando acercar a la entidad a los mineros de esta región de Santander.
10. En proceso de capacitación al nuevo personal, se asignó como plan padrino a la colaboradora del PAR Bucaramanga, para brindar inducción sobre los diferentes trámites y servicios de la Entidad a la colaboradora del PAL California.
11. El día 14 de junio, se sostuvieron mesas de trabajo para dar a conocer los avances obtenidos en los proyectos Video Atención, Plan Anual de Atención al Ciudadano, Lenguaje Claro, Condiciones de Accesibilidad para el Canal de Atención Presencial, Intercambio de Experiencias entre Entidades, Riesgos de Corrupción, empalme del BPO, contingencias canales y riesgos de gestión en los cuales tiene participación activa el canal de atención presencial.
12. Dentro del marco de las capacitaciones a los colaboradores, los días 17, 19 y 21 de junio, se brindaron capacitaciones sobre RUCOM, ARES y Formalización Minera, a la nueva colaboradora vinculada al PAL California.

# Entregas de Valor canal Presencial

Junio

7. El día 07 de junio, el canal de atención presencial recibió inducción sobre el adecuado manejo del buzón de sugerencias, conforme al procedimiento establecido del trámite de las PQRS de la Entidad.
8. Los días 10 y 11 de junio, el canal de atención presencial hizo presencia en el evento ANM más cerca al territorio Cauca, en el stand de Atención al Ciudadano, donde se brindó asesorías sobre temas como RUCOM, GENESIS, estado de títulos mineros, ANNA minería y acompañamiento logístico en el desarrollo del evento.
9. El día 11 de junio, se celebró la inauguración del PAL California, en compañía del presidente de la ANM, la Ministra de Ambiente y el Alcalde del municipio de California, buscando acercar a la entidad a los mineros de esta región de Santander.
10. En proceso de capacitación al nuevo personal, se asignó como plan padrino a la colaboradora del PAR Bucaramanga, para brindar inducción sobre los diferentes trámites y servicios de la Entidad a la colaboradora del PAL California.
11. El día 14 de junio, se sostuvieron mesas de trabajo para dar a conocer los avances obtenidos en los proyectos Video Atención, Plan Anual de Atención al Ciudadano, Lenguaje Claro, Condiciones de Accesibilidad para el Canal de Atención Presencial, Intercambio de Experiencias entre Entidades, Riesgos de Corrupción, empalme del BPO, contingencias canales y riesgos de gestión en los cuales tiene participación activa el canal de atención presencial.
12. Dentro del marco de las capacitaciones a los colaboradores, los días 17, 19 y 21 de junio, se brindaron capacitaciones sobre RUCOM, ARES y Formalización Minera, a la nueva colaboradora vinculada al PAL California.

# Entregas de Valor canal Presencial

Junio

13. El día 18 de junio, se participó en capacitación brindada por parte del Departamento de Función Pública, sobre relacionamiento Estado-ciudadanía, dentro del proyecto de capacitaciones que son solicitadas a diferentes entidades de interés para la Entidad, a fin de fortalecer la capacidad del servicio.
14. El día 20 de junio, se asistió a capacitación brindada por el Grupo de Control a la Producción, en donde se brindaron a los canales de atención, las generalidades de esta nueva obligación que adquirirán algunos de los grupos de interés de la Entidad, a fin de poder estar enterados sobre el procedimiento y poder brindar asesorías a la ciudadanía al respecto.
15. A partir del 21 de junio, en canal de atención presencial se unió a la campaña que busca dar a conocer a los usuarios externos e internos de la Entidad, de los canales oficiales de radicación y el adecuado manejo de los mismos, entregando en cada una de las interacciones esta información a la ciudadanía.
16. Los días 22 y 23 de junio, en canal de atención presencial se hizo participe del Festival Juntémonos en Tierralta Córdoba, de cual se recibió la invitación especial por parte de Función Pública, en donde se brindó atención a la ciudadanía de dicho territorio en temas como ANNA minería, ARES, Fiscalización y Titulación Minera.
17. El día 27 de junio, se participó en capacitación brindada por parte del Departamento de Función Pública, sobre Modelo de Atención a Usuarios, dentro del proyecto de capacitaciones que son solicitadas a diferentes entidades de interés para la Entidad, a fin de fortalecer la capacidad del servicio.

# Entregas de Valor canal Presencial

Junio

18. Se sostuvo mesa de trabajo con el equipo de atención en los PARES el día 27 de junio, para dar a conocer el nuevo procedimiento para firma y entrega de minutas a los titulares mineros, conforme a las directrices entregadas por parte de la VCT para garantizar el debido proceso.
19. Se asistió el día 28 de junio, a la jornada de capacitación de riesgos de corrupción, la cual tiene participación activa por parte del canal presencial, en donde se busca sensibilizar al equipo de atención, sobre los casos a los que el canal presencial esta expuesto, por la atención directa a la ciudadanía.
20. El día 28 de junio, se culminó el apoyo a la fase II de cierres masivos al Grupo de Regalías y Contraprestaciones Económicas, logrando una gestión total de 10.383 radicados, efectuados por parte de los colaboradores del canal de atención presencial ubicados en los diferentes puntos de atención a nivel nacional.
21. De parte del equipo de atención presencial, se brinda acompañamiento a los proyectos de GAPCC para la vigencia 2024 o vigencias futuras, sobre Video Atención, Plan Anual de Atención al Ciudadano, Lenguaje Claro, Condiciones de Accesibilidad para el Canal de Atención Presencial, Intercambio de Experiencias entre Entidades y Riesgos de Corrupción.
22. Durante el mes de junio, se sostuvo mesas de trabajo con los líderes del GAPCC de los canales de atención y el BPO Conalcréditos, para validar el avance y la articulación de la implementación de la licitación.
23. 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*

**Julio 2024**





# 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 Julio

**1,626**

Canal  
Telefónico

**1,315**

Canal  
Presencial

**4,853**

Canal  
Virtual

**Total 7.794**  
interacciones



# Consolidado 2024

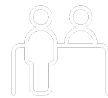
6.696



Canal  
Telefónico

Enero: 702  
Febrero: 799  
Marzo: 570  
Abril 685  
Mayo 1,229  
Junio 1,085  
Julio 1,626

7.440



Canal  
Presencial

Enero: 600  
Febrero: 1.142  
Marzo: 1.000  
Abril 988  
Mayo 1,286  
Junio 1,109  
Julio 1,315

28.884

Canal  
Virtual

Enero: 3.953  
Febrero: 4.348  
Marzo: 3.354  
Abril 5.221  
Mayo 3,946  
Junio 3,209  
Julio 4,853

**Total 43.020**  
interacciones

## Cifras Presencial



**1,315**

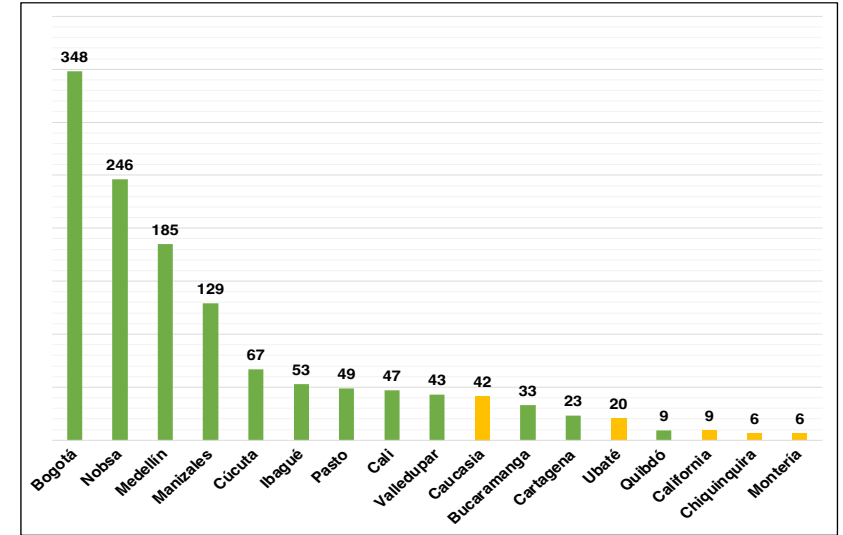
Interacciones  
atendidas



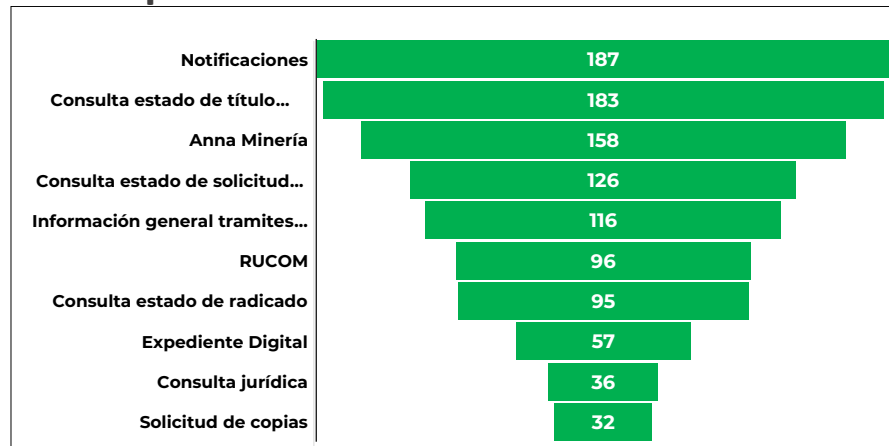
**90,04%**

Solución Primer  
Contacto

## Interacciones por PAR



## Tipos de interacciones



**99,6%**



Satisfacción  
de usuario

**99,0%**



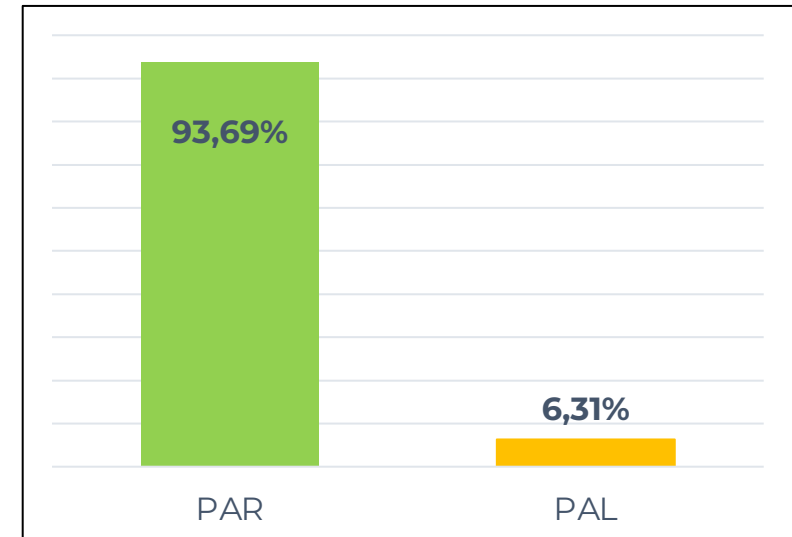
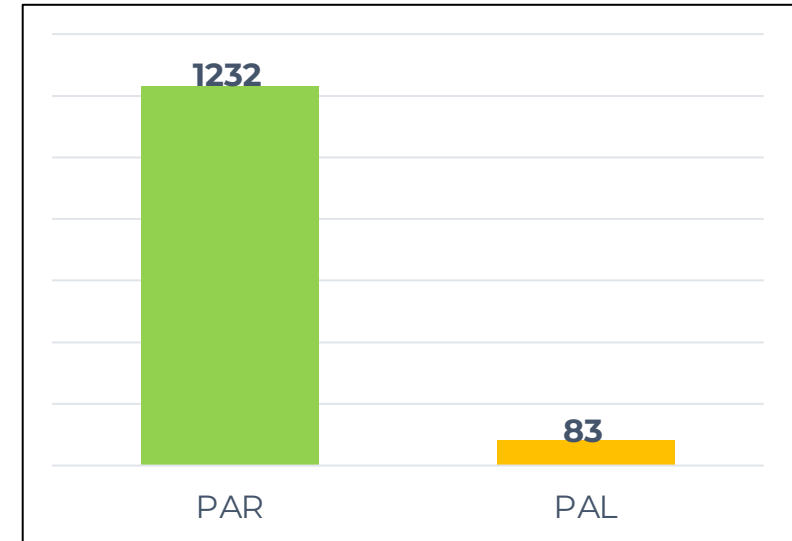
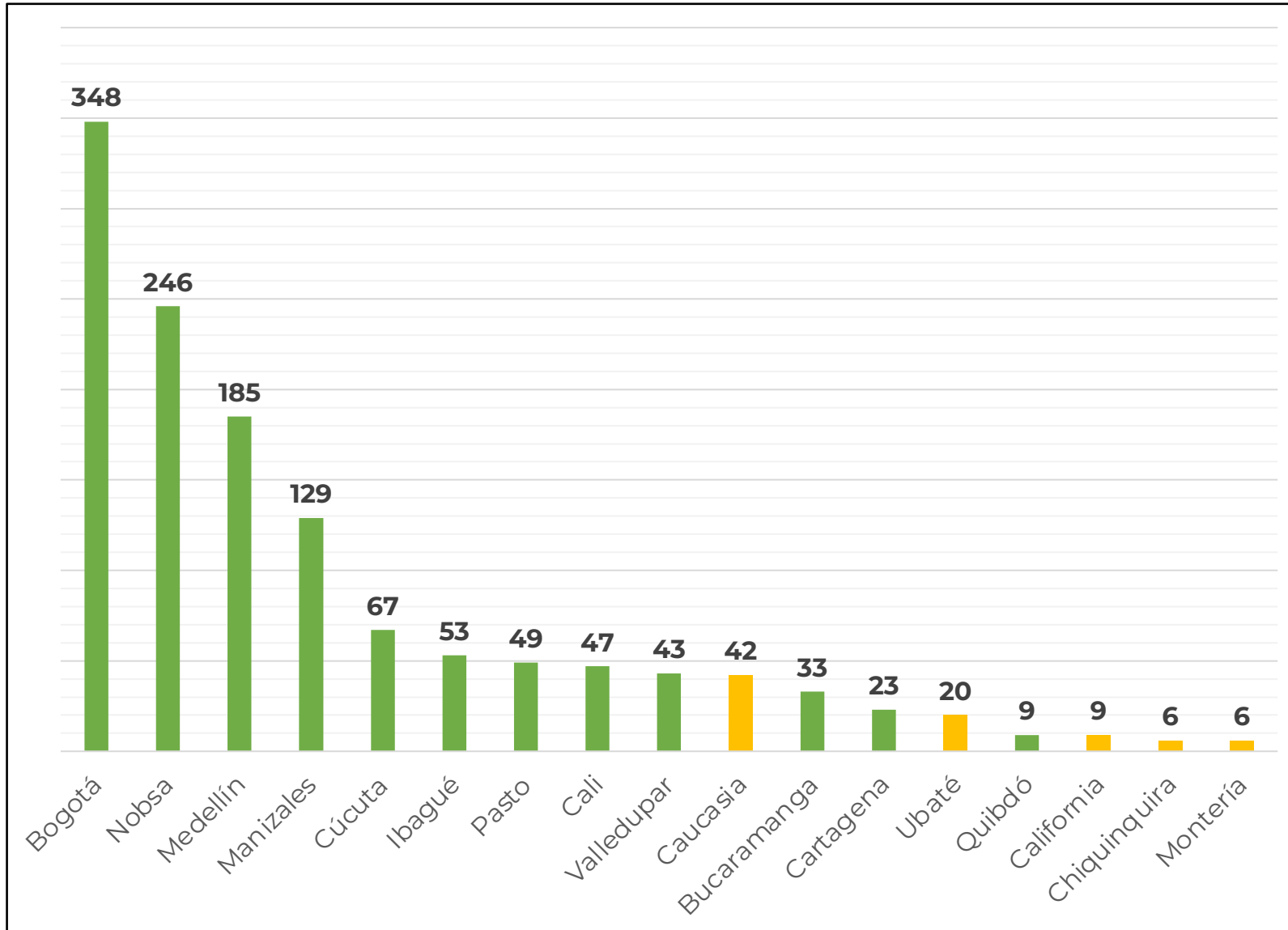
Percepción  
de usuario

**96,3%**



Confianza

## Interacciones PAR y PAL



## Cifras Telefónico



**1,626**

Interacciones  
atendidas



**81,7%**

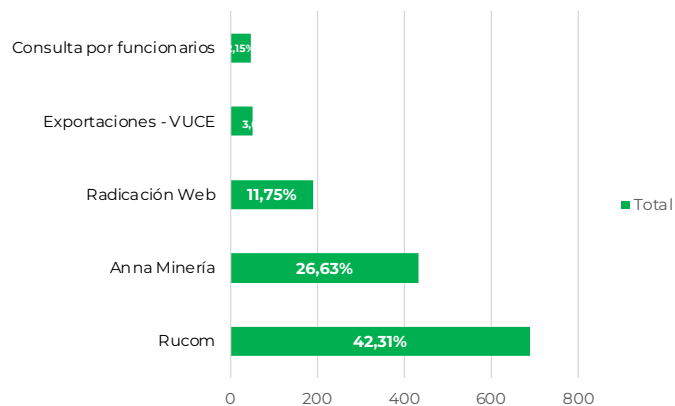
Solución Primer  
Contacto

**88%**



Llamadas  
Contestadas vs  
entrantes

## Tipos de interacciones



**94,9%**



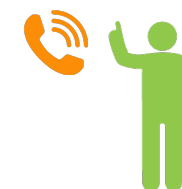
Satisfacción  
de usuario

**97,1%**



Percepción  
de usuario

**90,1%**



Confianza

# Percepción, Satisfacción y Confianza

98,0%



## 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.

94,5%



## Confianza

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



# Análisis de la Satisfacción

---

El **98,0%** de los usuarios que calificaron la encuesta de satisfacción en Julio, escogen “muy satisfecho” a la hora de medir la experiencia.

El canal presencial tiene un 99 % de satisfacción de usuario.  
Califican 1,246 personas de 1,315, es decir el 94%

El canal telefónico tiene un 94% de satisfacción de usuario.  
Califican 625 personas de 1,626, es decir el 38%

Responden la encuesta en promedio el 66% de los usuarios reales atendidos:

La medición del mes de Julio contiene una muestra producto del aumento en las interacciones del canal telefónico y en la cantidad de encuestas realizadas en el canal presencial.

# Análisis de la Percepción

El **98,4%** de los usuarios que calificaron la encuesta de percepción en julio, 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 1,246 personas de 1,315 es decir el 94%

El canal telefónico tiene una percepción del 97%.  
Califican 564 personas de 1,626, es decir el 34%

Responden la encuesta en promedio el 64% de los usuarios reales atendidos,  
aumenta en un 3%

# Análisis de la Confianza

---

El **94,5%** 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 96 % de confianza.  
Califican 1,246 personas de 1,315 es decir el 94%

La medición de la confianza en la ANM realizada en el canal telefónico fue de 91%.  
Califican 529 personas de 1,626 es decir el 32%

Responden la encuesta en promedio el 63% de los usuarios reales atendidos: Aumenta en 3 puntos.

La medición del mes de Julio muestra una confianza estable, esto debido a que se van completando los equipos de atención presencial y telefónico y a la gestión de PQRS producto del seguimiento del canal en el marco de la nube sin gestión y tableros.



# Entregas De valor



Julio  
GAPCC



- Avances
- Desarrollos
- Mejoras

# Entregas de Valor canal Virtual

---

Julio

1. Se realizaron 40 interacciones recibidas a través del correo institucional contacto@anm.gov.co para orientación de funcionarios en temas relacionados con radicados
2. Se recibieron, analizaron, consolidaron y se radicaron 1.689 comunicaciones que ingresaron por el correo contacto@anm.gov.co se remitieron los respectivos documentos a las a las dependencias responsables de efectuar las respuestas.
3. Se efectuó el seguimiento de 4.843 comunicaciones radicadas por los diferentes canales referentes al mes anterior
4. Se definieron para gestión a las diferentes dependencias de la Entidad 3.164 comunicaciones que ingresaron por el radicador web al GAPCC.
5. Brindar apoyo para la resolución y gestión de PQRS recibidas por el grupo en el marco de los tiempos de respuesta y atención oportuna al usuario.
6. Mesas de trabajo con los equipos GSA y OTI para la planeación y ejecución en los diferentes proyectos: Nube sin gestión, Cierres Manuales, Operatividad de correos institucionales.
7. Se entregaron los documentos relacionados con la actualización del procedimiento de Gestión de PQRS versión 5 al área encargada para continuar con el trámite de radicación.

# Entregas de Valor canal Presencial

Julio

1. El día 03 de julio, se sostuvo reunión con el equipo de atención presencial, para dar a conocer los resultados en los indicadores del mes de junio, las metas y compromisos adquiridos para el mes de julio.
2. El día 05 de julio, se asistió a reunión con el Grupo de Control a la Producción de la VSC y colaboradores del canal de atención telefónico y presencial, a fin de establecer guion de llamadas de salida para convocar a usuarios a capacitación presencial, sobre este trámite; adicionalmente, se estableció procedimiento para escalar los casos en los que se requiera apoyo del Grupo de Control a la Producción, a fin de dar respuestas de fondo a la ciudadanía respecto a este tema.
3. Asistencia a mesa de trabajo el día 05 de julio, para validar el procedimiento de Atención Integral y Servicios a Grupos de Interés, a fin de establecer los cambios o actualizaciones que se deben implementar de cara al canal de atención presencial, conforme al protocolo de atención con el que actualmente cuenta la Entidad.
4. Se sostuvo reunión para validar los avances sobre la implementación del proyecto de video atención, el cual se está liderando por parte de colaboradores del canal presencial el día 08 de julio.
5. El día 12 de julio, de parte del canal presencial se asistió a reunión virtual con el Departamento de Función Pública y demás entidades, para conocer los resultados de la evaluación del Juntémonos en Tierralta Córdoba y generar alistamiento para el evento en Santa Rosa del Sur Bolívar que se llevará a cabo en el mes de agosto.
6. El día 16 de julio, se asistió a reunión en colaboración con el Departamento de Función Pública, y los diferentes canales de atención de la Entidad para establecer plan de trabajo de proyecto lenguaje claro.

# Entregas de Valor canal Presencial

Julio

7. En el marco del acercamiento al territorio, el día 18 de julio, de parte del canal presencial, se asistió a jornada interinstitucional en el municipio de Ataco Tolima, para brindar asistencia a los mineros de subsistencia de la región para el registro, ingreso e inscripción en el programa GENESIS.

8. El día 24 de julio, se celebró la inauguración del PAL Chiquinquirá, en compañía del presidente de la ANM, el Alcalde del Municipio y el Director de la Corporación Autónoma Regional, buscando acercar a la entidad a los mineros de esta región de Boyacá.

9. El día 25 de julio, se asistió en conjunto con la coordinación del GAPPC y líderes del equipo, a la auditoría interna sobre el procedimiento de atención integral a grupos de interés de cara al Sistema Integrado de Gestión de la Entidad; de igual manera al finalizar la auditoría, se asistió a reunión para evaluar los hallazgos de la misma y las acciones a seguir para subsanar los mismos, de cara a la auditoría interna que se tendrá en el mes de septiembre.

10. En proceso de capacitación al nuevo personal, se asignó como plan padrino al colaborador del PAR Ibagué, para brindar inducción sobre los diferentes trámites y servicios de la Entidad a la colaboradora del PAL Chiquinquirá.

11. Dentro del marco de las capacitaciones a los colaboradores, los días 10, 24, 30 y 31 de julio, se brindaron capacitaciones sobre PCC, PCCD, RUCOM, ARES, Formalización Minera y Notificaciones, a las colaboradoras de los PAL California y Chiquinquirá.

12. Durante el mes de julio, se asistió a diferentes mesas de trabajo, para validar los avances del tablero de control, que busca proveer datos de los indicadores de los diferentes canales de atención, en tiempo real y con el análisis respectivo, en aras de atender de manera oportuna las necesidades de la atención de cara a la ciudadanía.

# Entregas de Valor canal Presencial

Julio

13. En el mes de julio, el equipo de atención presencial, brindó apoyo permanente a la campaña interna y externa del radicador web, brindando a los usuarios atendidos información de primera mano, sobre los canales de radicación; así mismo, se brindaron capacitaciones a los demás funcionarios y contratistas de los PARES, para dar a conocer la campaña y la funcionalidad de los canales de atención de la Entidad.

14. De parte del equipo de atención presencial, se brinda acompañamiento a los proyectos de GAPCC para la vigencia 2024 o vigencias futuras, sobre Video Atención, Plan Anual de Atención al Ciudadano, Lenguaje Claro, Condiciones de Accesibilidad para el Canal de Atención Presencial, Intercambio de Experiencias entre Entidades y Riesgos de Corrupción.

15. 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.

16. Se efectuó seguimiento semanal durante todo el mes de julio al equipo de atención presencial, con el fin de que se diera cumplimiento a la meta propuesta del 85% de aplicación de encuestas de satisfacción, percepción y confianza, en relación a los usuarios atendidos, consiguiendo un resultado del 94,75%, donde se evidencia un aumento en la aplicación del 7,1% respecto al mes de junio.



# Grupo de Atención, Participación Ciudadana y Comunicaciones

*Informe de Servicio y Atención al  
Usuario*

**Agosto 2024**



# 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 Agosto

**1,322**

Canal  
Telefónico

**1,428**

Canal  
Presencial

**4,790**

Canal  
Virtual

**Total 7.540**  
interacciones



# Consolidado 2024

6.696



Canal  
Telefónico

Enero: 702  
Febrero: 799  
Marzo: 570  
Abril 685  
Mayo 1,229  
Junio 1,085  
Julio 1,626  
Agosto 1,322

7.440



Canal  
Presencial

Enero: 600  
Febrero: 1.142  
Marzo: 1.000  
Abril 988  
Mayo 1,286  
Junio 1,109  
Julio 1,315  
Agosto 1,428

28.884

Canal  
Virtual

Enero: 3.953  
Febrero: 4.348  
Marzo: 3.354  
Abril 5.221  
Mayo 3,946  
Junio 3,209  
Julio 4,853  
Agosto 4,790

**Total 50.560**  
interacciones

## Cifras Presencial



1,428

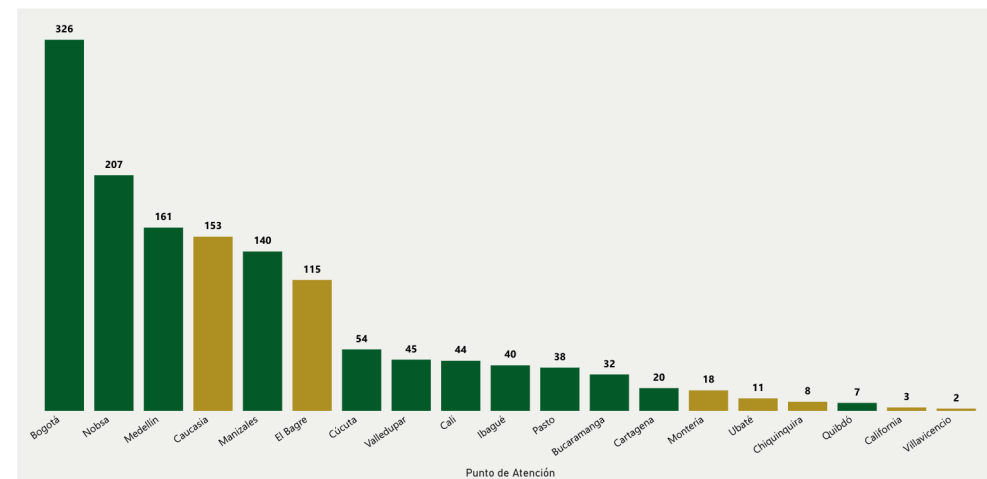
Interacciones  
atendidas



91,1%

Solución Primer  
Contacto

## Interacciones por PAR



## Tipos de interacciones

### Tramites



99,7%



Satisfacción  
de usuario

98,9%



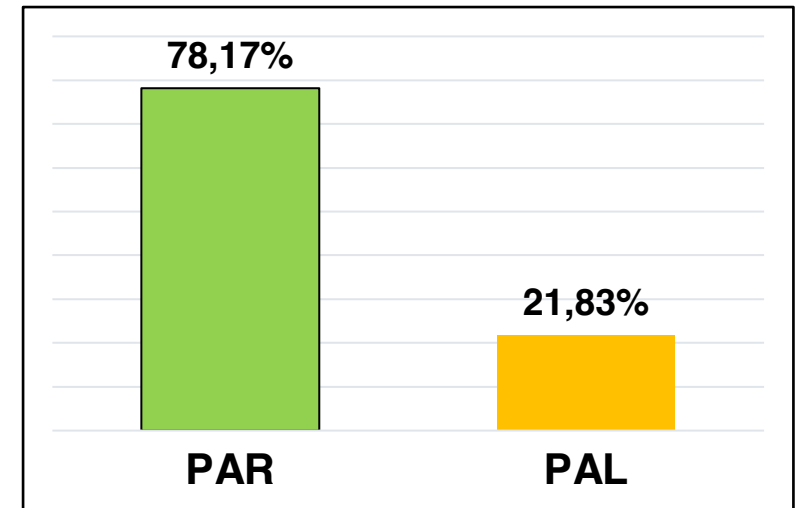
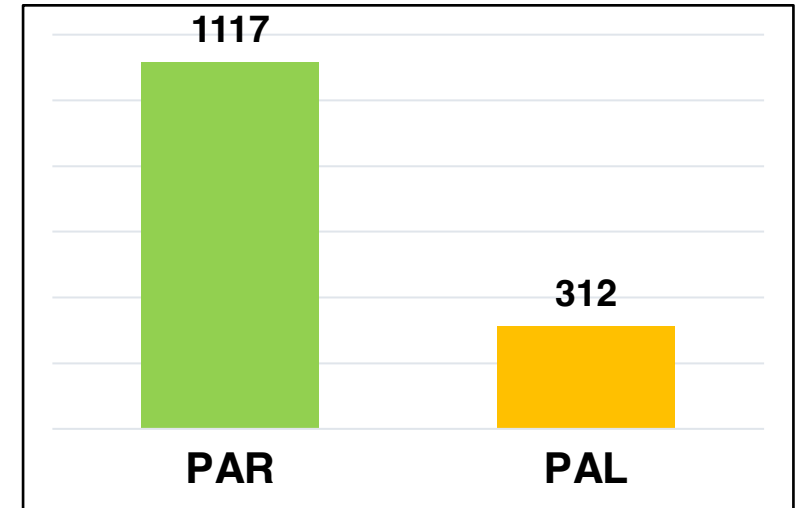
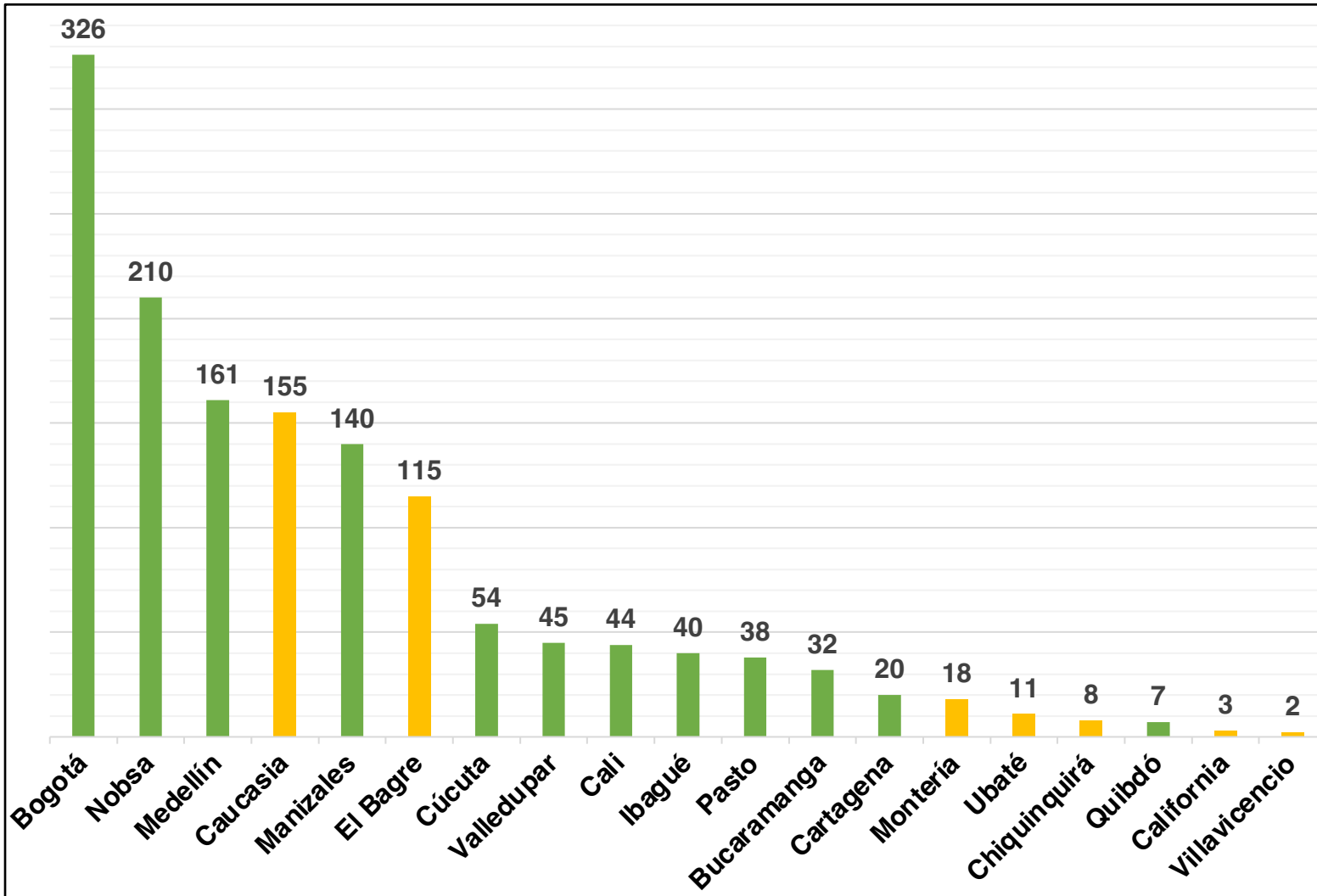
Percepción  
de usuario

95,8%



Confianza

# Interacciones PAL y PAL



## Cifras Telefónico



1,322

Interacciones  
atendidas



82,2%

Solución Primer  
Contacto

95%



Llamadas  
Contestadas vs  
entrantes

## Tipos de interacciones

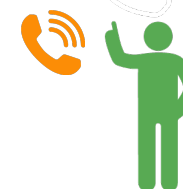


92,7%



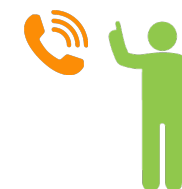
Satisfacción  
de usuario

94,0%



Percepción  
de usuario

86,0%



Confianza



# Percepción, Satisfacción y Confianza

97,3%



## Satisfacción De usuario

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

97,5%



## Percepción De usuario

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

95,8%



## Confianza

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

# Análisis de la Satisfacción

---

El **97,3%** de los usuarios que calificaron la encuesta de satisfacción en Agosto, escogen “muy satisfecho” a la hora de medir la experiencia.

El canal presencial tiene un 99 % de satisfacción de usuario.  
Califican la satisfacción el 91,5 de las personas atendidas en el mes.

El canal telefónico tiene un 92% de satisfacción de usuario.

El canal virtual tiene un 100% de satisfacción de usuario. Califican 4 personas.

La medición del mes de Agosto contiene una muestra producto del aumento en las interacciones del canal telefónico y en la cantidad de encuestas realizadas en el canal presencial. Se debe aumentar las calificaciones en el canal virtual

# Análisis de la Percepción

El **97,5%** de los usuarios que calificaron la encuesta de percepción en Agosto, 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 1,288 personas de 1,428 es decir el 90%

El canal telefónico tiene una percepción del 94%.

El canal virtual tiene una percepción del 100%.  
Se registran solo 4 encuestas para este canal

La medición del mes de Agosto contiene una muestra producto del aumento en las interacciones del canal telefónico y en la cantidad de encuestas realizadas en el canal presencial. Se debe aumentar las calificaciones en el canal virtual

# Análisis de la Confianza

---

El **95%** 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 95 % de confianza.  
Califican 1,288 personas de 1,428 es decir el 90%

La medición de la confianza en la ANM realizada en el canal telefónico fue de 86%.

El canal virtual tiene una percepción del 100%. Se registran solo 4 encuestas para este canal

La medición del mes de Agosto contiene una muestra producto del aumento en las interacciones del canal telefónico y en la cantidad de encuestas realizadas en el canal presencial. Se debe aumentar las calificaciones en el canal virtual



# Entregas De valor



Agosto  
**GAPCC**



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

# Entregas de Valor canal Virtual

---

Agosto

1. Se realizaron 26 interacciones recibidas a través del correo institucional contacto@anm.gov.co para orientación de funcionarios en temas relacionados con radicados.
2. Se recibieron, analizaron, consolidaron y se radicaron 1.272 comunicaciones que ingresaron por el correo contacto@anm.gov.co se remitieron los respectivos documentos a las dependencias responsables de efectuar las respuestas.
3. Se efectuó el seguimiento de 7.083 comunicaciones radicadas por los diferentes canales referentes al mes anterior ( julio 2024).
4. Se definieron para gestión a las diferentes dependencias de la Entidad 2.578 comunicaciones que ingresaron por el radicador web al GAPCC.
5. Brindar apoyo para la resolución y gestión de PQRS recibidas por el grupo en el marco de los tiempos de respuesta y atención oportuna al usuario.
6. Capacitaciones a grupos internos de la Entidad en el correcto manejo del Sistema de Gestión Documental.
7. Mesas de trabajo con los equipos GSA y OTI para la planeación y ejecución en los diferentes proyectos: Operatividad de correos institucionales, Requerimientos ajustes Sistema de Gestión Documental

# Entregas de Valor canal Telefónico

Agosto

1. Se realizó seguimiento a los radicados reportados por el canal telefónico para las solicitudes de PQRS, evidenciando que han disminuido los requerimientos del canal y se ha mejorado significativamente la respuesta de las áreas, brindando así una mejor satisfacción del usuario, ya que se evidencia que los enlaces revisan nuestras comunicaciones, asignando y validando la trazabilidad de cada caso, trabajando en pro de mejorar las respuestas hacia los usuarios.
2. La atención empática y la orientación paso a paso en los trámites digitales de la entidad se han convertido en el mayor atributo de satisfacción con los usuarios, ya que ellos buscan una guía para poder resolver sus procesos, así que día a día se trabaja en pro de mejorar este ítem con el fin de poder dar soluciones en primer contacto.
3. Se realizan monitoreos de calidad a cada uno de los asesores, evidenciando las oportunidades de mejora que se pueden implementar en el canal con el fin de mejorar la experiencia de servicio brindada. Para ello se tiene en cuenta una matriz en la cual se califica la información brindada.
4. Durante el 2024 se han venido implementando distintas estrategias en las cuales se pudieran direccionar la mayor cantidad de usuarios a calificar nuestro servicio a través de la encuesta de satisfacción, y este resultado se empieza a evidenciar durante este mes de agosto, en el cual podemos observar que el 86% de los usuarios atendidos calificaron la encuesta.

# Entregas de Valor canal Presencial

Agosto

- El día 01 de agosto se asistió a reunión preparatoria para el Festival Juntémonos en el municipio de Santa Rosa del Sur, programada por parte del Departamento de Función Pública.
- El día 02 de agosto, se celebró la inauguración del PAL Villavicencio, en compañía del presidente de la ANM y funcionarios de la Gobernación del Meta, buscando acercar a la entidad a los mineros de esta región del Meta.
- Se efectuó la reunión mensual de revisión de indicadores del canal presencial el día 08 de agosto, en donde se dieron a conocer los resultados obtenidos durante el mes de julio y las metas propuestas para el siguiente mes.
- Los días 10 y 11 de agosto, de parte del equipo de atención presencial en Bogotá, se asistió al Festival Juntémonos efectuado en el municipio de Santa Rosa del Sur Bolívar, en donde se dio a conocer la oferta institucional a la ciudadanía, se asistió a mesas de trabajo para tratar la problemática minera de la región y se efectuó una avanzada preparatoria para el evento ANM más cerca al territorio a llevar a cabo en este municipio.
- El día 15 de agosto, se asistió a la primera sesión en conjunto con el Departamento de Función Pública, para elaboración de documento de Lenguaje Claro, en donde se tuvo una asistencia activa de parte de colaboradores del canal de atención presencial.
- El día 20 de agosto, se sostuvo mesa de trabajo para validar los avances de la actualización del Protocolo de Atención de la Entidad.
- De parte del Grupo de Control a la Producción, se recibió capacitación al equipo de atención de la Entidad, sobre la nueva plataforma habilitada para los requerimientos de esta nueva obligación, el día 20 de agosto.



# Entregas de Valor canal Presencial

Agosto

- Los días 22 y 23 de agosto, se llevo a cabo el evento ANM más cerca al territorio en el municipio de Santa Rosa del Sur, en donde se tuvo presencia de la entidad y se atendió el stand de atención al usuario, para resolver los requerimientos de la ciudadanía de este territorio.
- El día 22 de agosto, se celebro la inauguración del PAL Santa Rosa del Sur, en compañía del presidente de la ANM y el Alcalde municipal de Santa Rosa, buscando acercar a la entidad a los mineros de esta región del Sur de Bolívar.
- En proceso de capacitación al nuevo personal, se asignó como plan padrino al colaborador del PAR Ibagué, para brindar inducción sobre los diferentes trámites y servicios de la Entidad a la colaborada del PAL Villavicencio y Santa Rosa del Sur.
- Dentro del marco de las capacitaciones a los colaboradores, los días 01, 08, 14 y 15 de agosto, se brindaron capacitaciones sobre PCC, PCCD, RUCOM, ARES, Formalización Minera y Notificaciones, a las colaboradoras de los PAL Villavicencio y El Bagre.
- El día 23 de agosto, el equipo de atención presencial asistió a la capacitación de Riesgos de Corrupción, en la cual se tiene participación activa de parte de la colabora del PAL Ubaté en la elaboración de las presentaciones que se entregan al equipo del GAPCC.
- De parte del equipo de atención presencial, se brinda acompañamiento a los proyectos de GAPCC para la vigencia 2024 o vigencias futuras, sobre Video Atención, Plan Anual de Atención al Ciudadano, Lenguaje Claro, Condiciones de Accesibilidad para el Canal de Atención Presencial, Intercambio de Experiencias entre Entidades y Riesgos de Corrupción.

# Grupo de Atención, Participación Ciudadana y Comunicaciones

*Informe de Servicio y Atención al  
Usuario*

**Septiembre 2024**



# 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 Septiembre

**1,110**

Canal  
Telefónico

**1,458**

Canal  
Presencial

**4,837**

Canal  
Virtual

**Total 7.405**  
interacciones



# Consolidado 2024

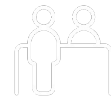
9.128



Canal  
Telefónico

Enero: 702  
Febrero: 799  
Marzo: 570  
Abril 685  
Mayo 1,229  
Junio 1,085  
Julio 1,626  
Agosto 1,322  
Septiembre 1,110

10.326



Canal  
Presencial

Enero: 600  
Febrero: 1.142  
Marzo: 1.000  
Abril 988  
Mayo 1,286  
Junio 1,109  
Julio 1,315  
Agosto 1,428  
Septiembre 1,458

38.511

Canal  
Virtual

Enero: 3.953  
Febrero: 4.348  
Marzo: 3.354  
Abril 5.221  
Mayo 3,946  
Junio 3,209  
Julio 4,853  
Agosto 4,790  
Septiembre 4,837

**Total 57.965**  
interacciones

## Cifras Presencial



1,458

Interacciones  
atendidas

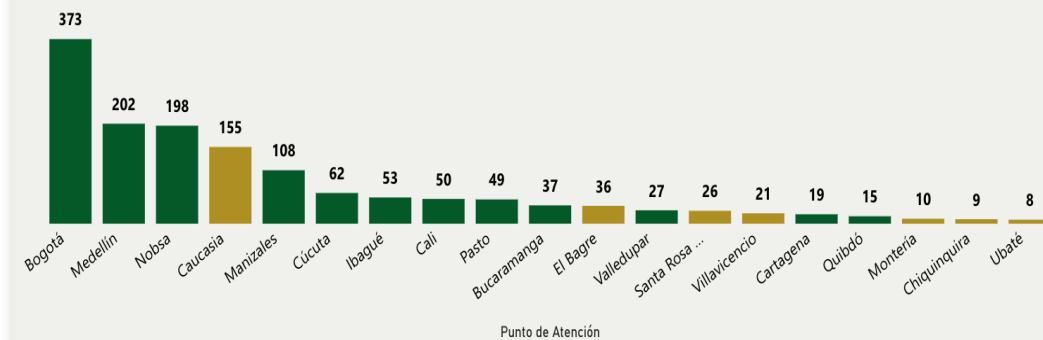


94,9%

Solución Primer  
Contacto

## Interacciones por PAR y PAL

Registro por Punto de Atención



## Tipos de interacciones

### Tramites



100,0%



Satisfacción  
de usuario

99,0%



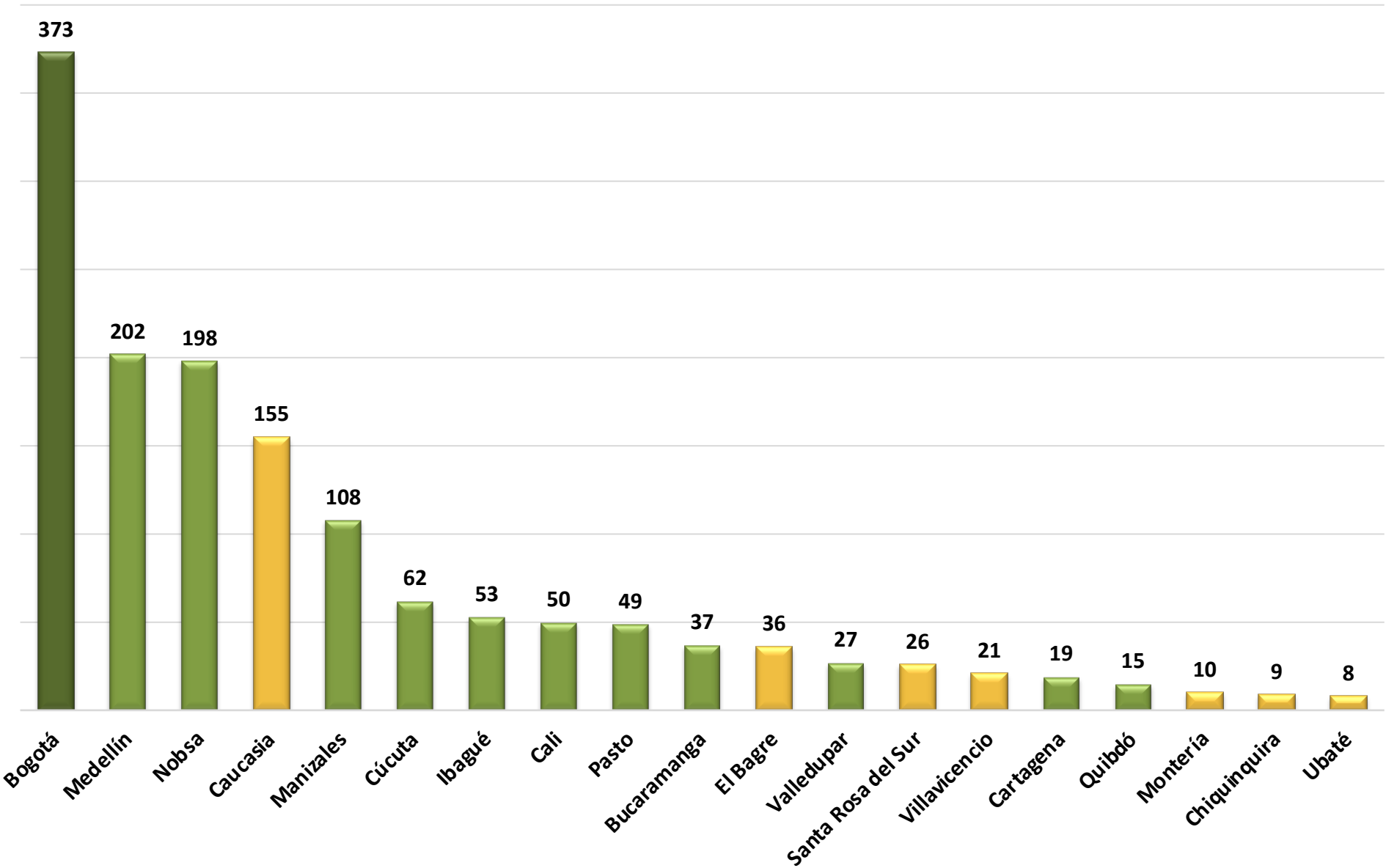
Percepción  
de usuario

95,9%



Confianza

# Interacciones Canal Presencial



**1193**  
**(82%)** Sede Central

**265**  
**(18%)** PAR

**265**  
**(18%)** PAL



**1458**  
Usuarios Registrados

**94,9%**  
Solución en primer contacto



## Cifras Telefónico



1,110

Interacciones  
atendidas



83,8%

Solución Primer  
Contacto

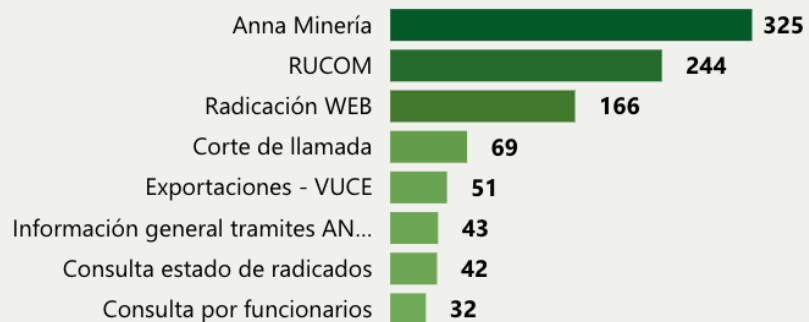
95%



Llamadas  
Contestadas vs  
entrantes

## Tipos de interacciones

### Tramites

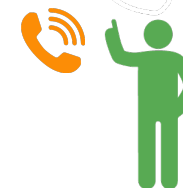


92,2%



Satisfacción  
de usuario

94,9%



Percepción  
de usuario

89,5%



Confianza

# Percepción, Satisfacción y Confianza

98,0%



## Satisfacción De usuario

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

98,0%



## Percepción De usuario

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

94,4%



## Confianza

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

# Análisis de la Satisfacción

---

El **98,0%** 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 1,263 personas de 1,458 es decir el 86%

El canal telefónico tiene un 92% de satisfacción de usuario.

El canal virtual tiene un 77% de satisfacción de usuario. Califican 2 personas. (Aun no hace parte de la medición global ya que se trata de un nuevo indicador para este canal)

La medición del mes de Septiembre contiene un aumento en la muestra producto del alto volumen en las interacciones del canal presencial. Se debe aumentar las calificaciones en el canal virtual

# Análisis de la Percepción

El **98,07%** 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 99,05 % de percepción.  
Califican 1,263 personas de 1,458 es decir el 86%

El canal telefónico tiene una percepción del 94,9%.  
Califican 396 personas de 1,110 es decir el 35%

La medición del mes de septiembre contiene una baja para el canal telefónico producto del aumento en interacciones de otros canales digitales como whatsapp y sms.

# Análisis de la Confianza

---

El **95%** 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 95,8 % de confianza.  
Califican 1,263 personas de 1,458 es decir el 86%

La medición de la confianza en la ANM realizada en el canal telefónico fue de 89,5%.  
Califican 374 personas de 1,110 es decir el 33%

El canal virtual tiene una percepción del 85%. Se registran solo 2 encuestas para este canal

La medición del mes de Septiembre contiene una muestra en aumento producto de las interacciones del canal presencial. Bajan las encuestas en el canal telefónico.



# Entregas De valor



Septiembre  
GAPCC



- Avances
- Desarrollos
- Mejoras

# Entregas de Valor canal Virtual

---

Septiembre

1. Se realizaron 30 interacciones recibidas a través del correo institucional contacto@anm.gov.co para orientación de funcionarios en temas relacionados con radicados
2. Se recibieron, analizaron, consolidaron y se radicaron 1.404 comunicaciones que ingresaron por el correo contacto@anm.gov.co se remitieron los respectivos documentos a las dependencias responsables de efectuar las respuestas.
3. Se efectuó el seguimiento de 5.135 comunicaciones radicadas por los diferentes canales referentes al mes anterior (agosto 2024).
4. Se definieron para gestión a las diferentes dependencias de la Entidad 2.216 comunicaciones que ingresaron por el radicador web al GAPCC.
5. Brindar apoyo para la resolución y gestión de PQRS recibidas por el grupo en el marco de los tiempos de respuesta y atención oportuna al usuario.
6. Revisión, apoyo y programación de socialización de las nuevas plantillas del Sistema de Gestión Documental
7. Capacitaciones a grupos internos de la Entidad en el correcto manejo del Sistema de Gestión Documental.
8. Mesas de trabajo con los equipos GSA y OTI para la planeación y ejecución en los diferentes proyectos: Operatividad de correos institucionales, Requerimientos ajustes Sistema de Gestión Documental
9. Resolver y dar respuesta a los usuarios en temas relacionados con la trazabilidad de las comunicaciones del Sistema de Gestión Documental.
10. Se atendieron las reuniones de auditoria interna de Gestión de PQRS y se entregó información relevante para el desarrollo de la misma

# Entregas de Valor canal Telefónico

Septiembre

1. En el mes de septiembre lanzamos el nuevo canal de atención donde los usuarios tienen acceso a la información desde su celular y con la orientación de un asesor.
2. Se implementan estrategias de calidad y guiones que permiten capturar la información del usuario brindando solución en primer contacto para WhatsApp.
3. Se realizan recordatorios a través de llamadas a los Titulares de PIN Y Gran minería para apoyar a la Gerencia de Seguimiento y Control con el lanzamiento de la nueva plataforma de Control a la producción.
4. Se recibe aclaraciones del nuevo formato de exportación utilizado para los Vistos Buenos, lo cual permite orientar a los usuarios con el proceso y así mitigamos las consultas relacionadas con VUCE.
5. Los cambios en las evaluaciones de calidad en las llamadas nos permiten identificar las oportunidades de mejora en la atención del canal facilitando la solución en primer contacto con los usuarios brindando una mejor experiencia en la comunicación.
6. Se realizó apoyo con llamadas de salida a distintas dependencias para invitación a eventos, y recordatorio de obligaciones lo cual permitió estar mas cerca de los usuarios brindando orientaciones de calidad.



# Entregas de Valor canal Presencial

Septiembre

- El día 04 de septiembre, se asistió a la segunda sesión en conjunto con el Departamento de Función Pública, para elaboración de documento de Lenguaje Claro, en donde se tuvo una asistencia activa de parte de colaboradores del canal de atención presencial.
- Se efectuó la reunión mensual de revisión de indicadores del canal presencial el día 06 de septiembre, en donde se dieron a conocer los resultados obtenidos durante el mes de julio y las metas propuestas para el siguiente mes.
- El día 09 de septiembre, se asistió a capacitación sobre los trámites generales con los que cuenta el Grupo de Seguridad y Salvamento Minero.
- Los días 11 y 12 de septiembre, se recibió capacitación por parte del Grupo de Catastro Minero, sobre las generalidades de ANNA minería y el Visor Geográfico, a fin de fortalecer el conocimiento sobre esta herramienta de cara a nuestros grupos de interés.
- Los días 18, 19 y 20 de septiembre, se brindó acompañamiento a la Jornada de Formalización y Asociatividad Minera efectuada en el PAL Caucasia, en donde durante los tres días se brindo asistencia a 504 usuarios.
- El día 24 de septiembre, se asistió a reunión de cierre del laboratorio de Lenguaje Claro en conjunto con el Departamento de Función Pública, a fin de obtener los resultados finales para elaboración de documento para adoptar por parte de la ANM.
- Los días 26 y 27 de septiembre, se brindó acompañamiento a la Jornada de Formalización y Asociatividad Minera efectuada en el PAL El Bagre, en donde durante los dos días se brindo asistencia a 209 usuarios.

# Entregas de Valor canal Presencial

Septiembre

- El día 27 de septiembre, el equipo de atención presencial asistió a la capacitación de Riesgos de Corrupción, en la cual se tiene participación activa de parte de la colaboradora del PAL Ubaté en la elaboración de las presentaciones que se entregan al equipo del GAPCC
- De parte del equipo de atención presencial, se brinda acompañamiento a los proyectos de GAPCC para la vigencia 2024 o vigencias futuras, sobre Video Atención, Plan Anual de Atención al Ciudadano, Lenguaje Claro, Condiciones de Accesibilidad para el Canal de Atención Presencial, Intercambio de Experiencias entre Entidades y Riesgos de Corrupción.
- Dentro del marco de las capacitaciones a los colaboradores, los días 03, 04, 05, 06, 09 y 10 de septiembre, se brindaron capacitaciones sobre PCC, PCCD, RUCOM, ARES, Formalización Minera y Notificaciones, a las colaboradoras de los PAL Villavicencio y Santa Rosa del Sur.
- En proceso de capacitación al nuevo personal, se asignó como plan padrino al colaborador del PAR Ibagué, para brindar inducción sobre los diferentes trámites y servicios de la Entidad a los colaboradores del PAL Villavicencio y Santa Rosa del Sur.
- 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.
- Se efectuó seguimiento semanal durante todo el mes de septiembre al equipo de atención presencial, con el fin de que se diera cumplimiento a la meta propuesta del 85% de aplicación de encuestas de satisfacción, percepción y confianza, en relación a los usuarios atendidos, consiguiendo un resultado del 86,6%, donde se evidencia una disminución en la aplicación del 3,53% respecto al mes de agosto.



# Agencia Nacional de Minería



# Grupo de Atención, Participación Ciudadana y Comunicaciones

*Informe de Servicio y Atención al  
Usuario*

**Octubre 2024**



# 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 Octubre

**1,017**

Canal  
Telefónico

**1,393**

Canal  
Presencial

**6,585**

Canal  
Virtual

**Total 8.995**  
interacciones



# Consolidado 2024



**10.145**

Canal  
Telefónico

Enero: 702  
Febrero: 799  
Marzo: 570  
Abril 685  
Mayo 1,229  
Junio 1,085  
Julio 1,626  
Agosto 1,322  
Septiembre 1,110  
Octubre 1,017



**11.719**

Canal  
Presencial

Enero: 600  
Febrero: 1.142  
Marzo: 1.000  
Abril 988  
Mayo 1,286  
Junio 1,109  
Julio 1,315  
Agosto 1,428  
Septiembre 1,458  
Octubre 1,393

**45.096**

Canal  
Virtual

Enero: 3.953  
Febrero: 4.348  
Marzo: 3.354  
Abril 5.221  
Mayo 3,946  
Junio 3,209  
Julio 4,853  
Agosto 4,790  
Septiembre 4,837  
Octubre 6,585

**Total 66.960**  
interacciones



## Cifras Presencial



**1,393**

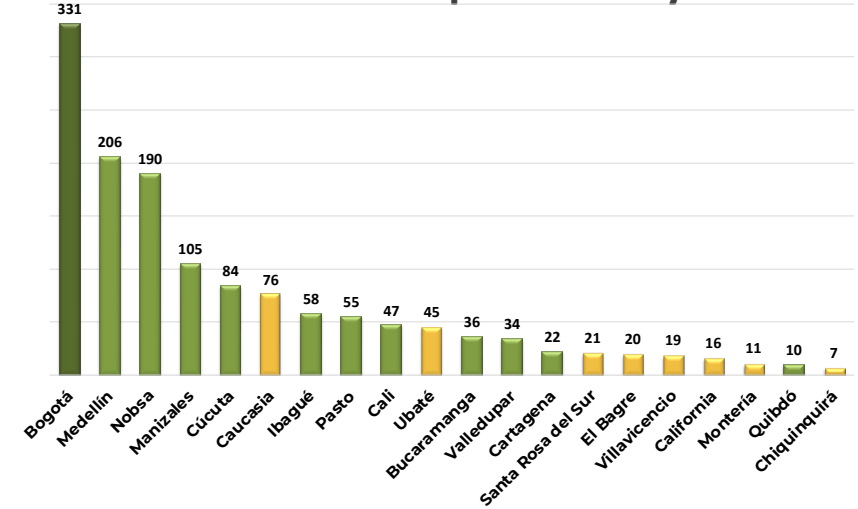
Interacciones  
atendidas



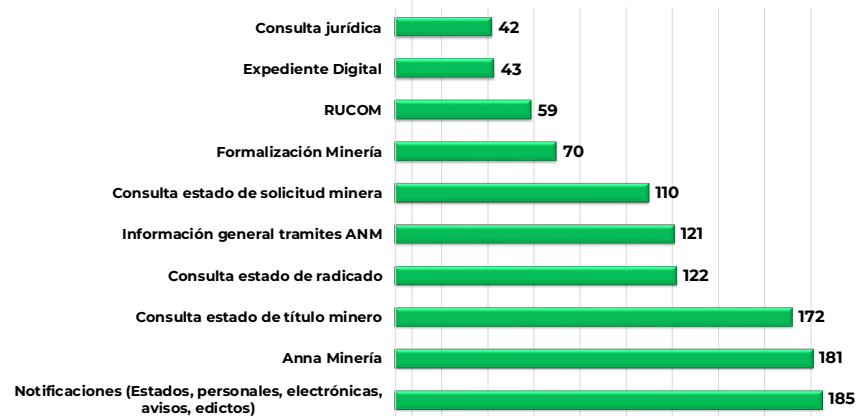
**97,6%**

Solución Primer  
Contacto

## Interacciones por PAR y PAL



## Tipos de interacciones



**99,9%**



Satisfacción  
de usuario

**98,8%**



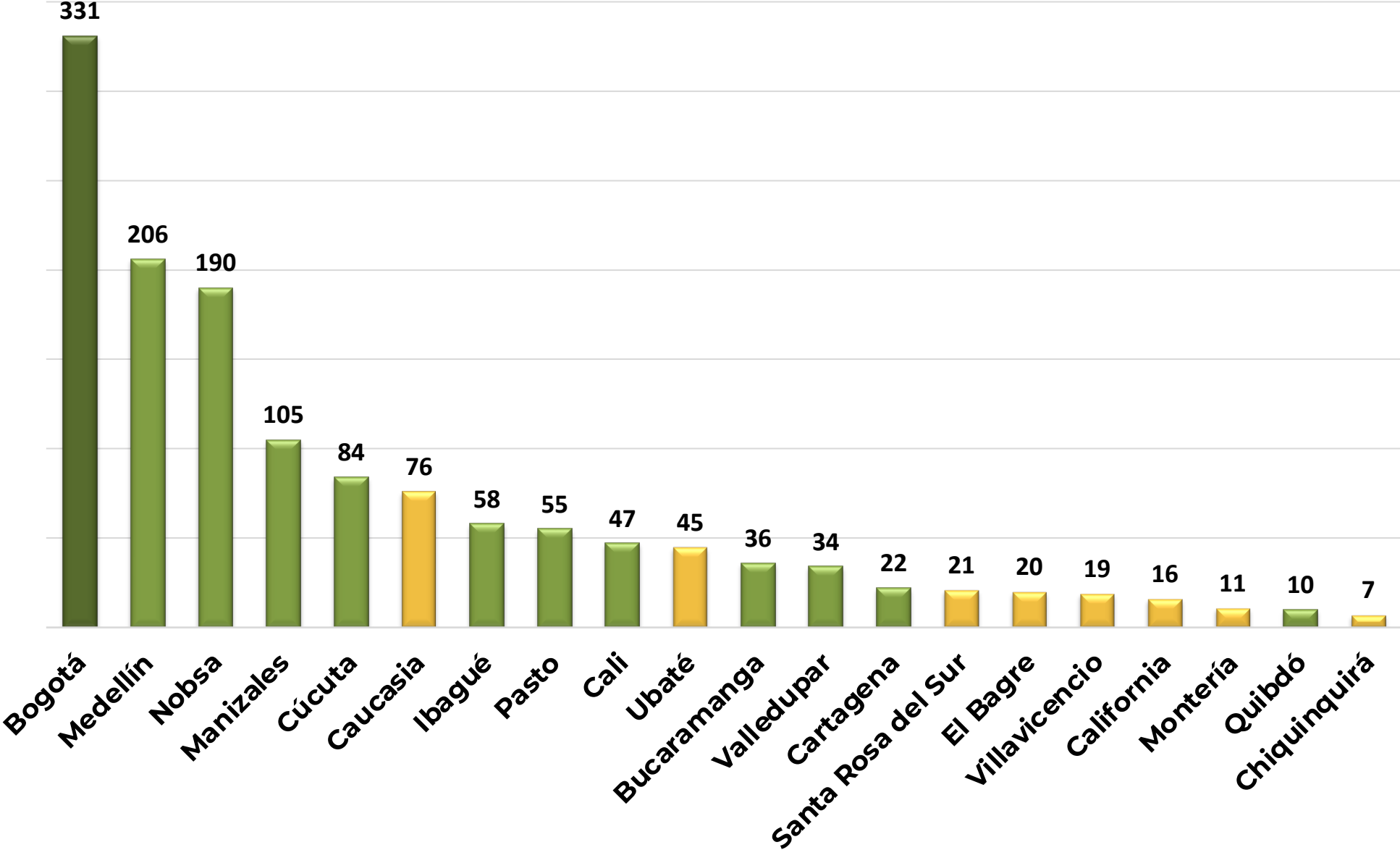
Percepción  
de usuario

**96,5%**



Confianza

# Interacciones Canal Presencial



**1178**  
**(85%)** Sede Central

**215**  
**(15%)** PAL



**1393**  
Usuarios Registrados

**97,6%**  
Solución en primer contacto

## Cifras Telefónico



**1,017**

Interacciones  
atendidas



**88,1%**

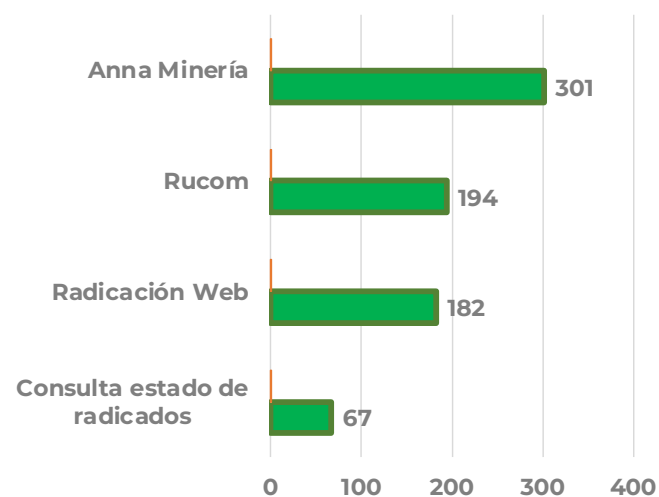
Solución Primer  
Contacto

**94%**



Llamadas  
Contestadas vs  
entrantes

## Tipos de interacciones



**93,9%**



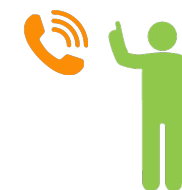
Satisfacción  
de usuario

**96,1%**



Percepción  
de usuario

**93,0%**



Confianza

# Percepción, Satisfacción y Confianza

98,5%



## 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.

95,8%



## Confianza

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

# Análisis de la Satisfacción

El **98,5%** 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 % de satisfacción de usuario.  
Califican 1,295 personas de 1,393 es decir el 92%

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

El canal virtual tiene un 60% de satisfacción de usuario. Califican 3 personas. (Aun no hace parte de la medición global ya que se trata de un nuevo indicador para este canal)

La medición del mes de octubre contiene un aumento en la muestra producto del alto volumen en las interacciones del canal presencial. Se debe aumentar las calificaciones en el canal virtual

# 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 98,8 % de percepción.  
Califican 1,295 personas de 1,393 es decir el 92%

El canal telefónico tiene una percepción del 96%.

El canal telefónico tiene una percepción del 98%, no hace parte de la medición global por tratarse de un indicador nuevo.

# Análisis de la Confianza

---

El **95,8%** 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 96,5 % de confianza.  
Califican 1,295 personas de 1,393 es decir el 92%

La medición de la confianza en la ANM realizada en el canal telefónico fue de 93%

El canal virtual tiene una percepción del 94,4%. Se registran solo 3 encuestas para este canal y no hace parte de la medición global, toda vez que se trata de un indicador nuevo.



# Entregas De valor



Octubre  
GAPCC



- Avances
- Desarrollos
- Mejoras



# Entregas de Valor canal Virtual

---

Octubre

1. Se realizaron 45 interacciones recibidas a través del correo institucional contacto@anm.gov.co para orientación de funcionarios en temas relacionados con radicados.
2. Se recibieron, analizaron, consolidaron y se radicaron 1.392 comunicaciones que ingresaron por el correo contacto@anm.gov.co se remitieron los respectivos documentos a las dependencias responsables de efectuar las respuestas.
3. Se efectuó el seguimiento de 5.195 comunicaciones radicadas por los diferentes canales referentes al mes anterior (septiembre 2024).
4. Se definieron para gestión a las diferentes dependencias de la Entidad 3.532 comunicaciones que ingresaron por el radicador web al GAPCC.
5. Brindar apoyo para la resolución y gestión de PQRS recibidas por el grupo en el marco de los tiempos de respuesta y atención oportuna al usuario.
6. Capacitaciones a grupos internos de la Entidad en el correcto manejo del Sistema de Gestión Documental.
7. Capacitación a las dos nuevas integrantes del grupo que llegan a cumplir rol de Calidad y Gestión del conocimiento
8. Mesas de trabajo con los equipos GSA y OTI para la ejecución del contrato de diagnóstico para la implementación del SGDA

# Entregas de Valor canal Presencial

Octubre

- Los días 30 de septiembre y 01 de octubre, se llevó a cabo la primera jornada de capacitación de los colaboradores de los PAL en la ciudad de Bogotá, en donde se brindó capacitación por parte de los diferentes grupos de trabajo de la Entidad, en aras de fortalecer los conocimientos de los trámites y servicios de cara a la brindar una óptima atención a nuestra ciudadanía y grupos de interés.
- El día 04 de octubre, se recibió capacitación sobre la actualización del protocolo de atención vigencia 2024, a fin de que los canales de atención al usuario conozcan de primera mano las directrices establecidas en el documento señalado.
- Se efectuó la reunión mensual de revisión de indicadores del canal presencial el día 07 de octubre, en donde se dieron a conocer los resultados obtenidos durante el mes de septiembre y las metas propuestas para el siguiente mes.
- El día 11 de octubre, se asistió a capacitación de presentación de la estrategia de servicio al ciudadano elaborada por parte de colaboradores del equipo de atención del GAPCC.
- Los días 15, 16 y 17 de octubre, se atendió auditoria externa al Procedimiento de Atención a Usuarios y Grupos de Interés en la sede central y los PAR Nobsa, Bucaramanga Ibagué y Cali, en donde se destacaron los avances de los proceso de atención al usuario en los diferentes canales establecidos por el GAPCC.
- El día 18 de octubre, se asistió a capacitación sobre el documento de caracterización de usuarios vigencia 2024, en donde se dieron a conocer los resultados obtenidos en lo cuales el canal presencial se hizo participe aplicando la encuesta a los usuarios atendidos en las diferentes sedes.
- Se efectuó reunión el día 18 de octubre, a fin de conocer el funcionamiento del tablero de control en el cual se pueden verificar los indicadores de servicio de los diferentes canales de atención en tiempo real durante el año 2024.

# Entregas de Valor canal Presencial

Octubre

- Los días 24 y 25 de octubre, de parte del canal de atención presencial se brindó acompañamiento a la Jornada de Formalización y Asociatividad Minera efectuada en la ciudad de Montería, en donde durante los dos días se brindó asistencia a 83 usuarios.
- El día 28 de octubre, se brindó capacitación a los canales de atención telefónico y presencial, para dar a conocer los acuerdos suscritos en marco del paro minero, así como el proceso para el diligenciamiento del formulario de manifestación de interés de formalización, a fin de dar inicio a su aplicación de los diferentes Punto de Atención.
- El día 30 de octubre, el equipo de atención presencial asistió a la capacitación de Riesgos de Corrupción, en la cual se tiene participación activa de parte de la colaboradora del PAL Ubaté en la elaboración de las presentaciones que se entregan al equipo del GAPCC.
- De parte del equipo de atención presencial, se brinda acompañamiento a los proyectos de GAPCC para la vigencia 2024 o vigencias futuras, sobre Video Atención, Plan Anual de Atención al Ciudadano, Lenguaje Claro, Condiciones de Accesibilidad para el Canal de Atención Presencial, Intercambio de Experiencias entre Entidades y Riesgos de Corrupción.
- Dentro del marco de las capacitaciones a los colaboradores, los días 15, 18, y 30 de octubre, se brindaron capacitaciones sobre PCC, PCCD, ARES, Formalización Minera y Notificaciones, a la nueva colaboradora del PAL Chiquinquirá.
- En proceso de capacitación al nuevo personal, se asignó como plan padrino al colaborador del PAR Ibagué, para brindar inducción sobre los diferentes trámites y servicios de la Entidad a la colaboradora del PAL Chiquinquirá.
- 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.

# Entregas de Valor

## Jornada de Capacitación PAL Bogotá



## Jornada Formalización y Asociatividad



# Grupo de Atención, Participación Ciudadana y Comunicaciones

*Informe de Servicio y Atención al  
Usuario*

**Noviembre 2024**



# 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 Noviembre

**668**

Canal  
Telefónico

**1,269**

Canal  
Presencial

**5,695**

Canal  
Virtual

**Total 7.632**  
interacciones





# Consolidado 2024



**10.813**

Canal  
Telefónico

Enero: 702  
Febrero: 799  
Marzo: 570  
Abril 685  
Mayo 1,229  
Junio 1,085  
Julio 1,626  
Agosto 1,322  
Septiembre 1,110  
Octubre 1,017  
Noviembre 668



**12.988**

Canal  
Presencial

Enero: 600  
Febrero: 1.142  
Marzo: 1.000  
Abril 988  
Mayo 1,286  
Junio 1,109  
Julio 1,315  
Agosto 1,428  
Septiembre 1,458  
Octubre 1,393  
Noviembre 1,269

**50.791**

Canal  
Virtual

Enero: 3.953  
Febrero: 4.348  
Marzo: 3.354  
Abril 5.221  
Mayo 3,946  
Junio 3,209  
Julio 4,853  
Agosto 4,790  
Septiembre 4,837  
Octubre 6,585  
Noviembre 5,695

**Total 74.592**  
interacciones

## Cifras Presencial



1,269

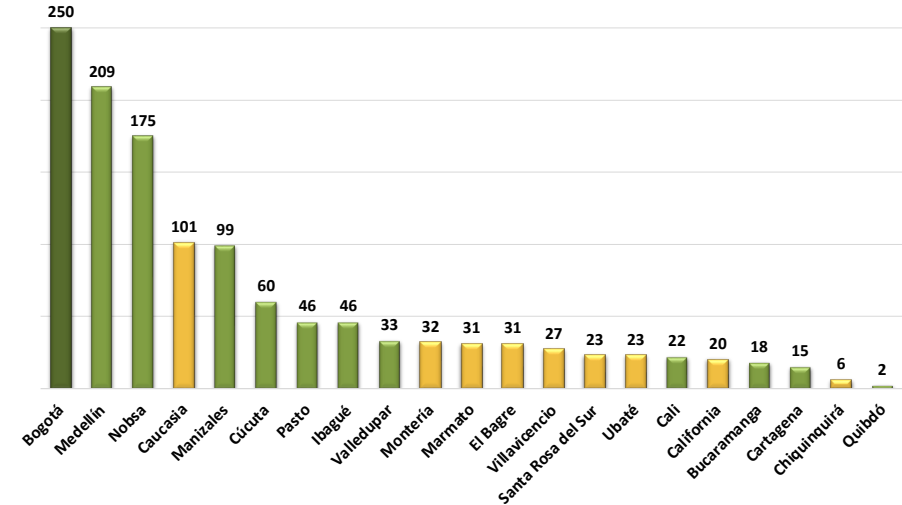
Interacciones  
atendidas



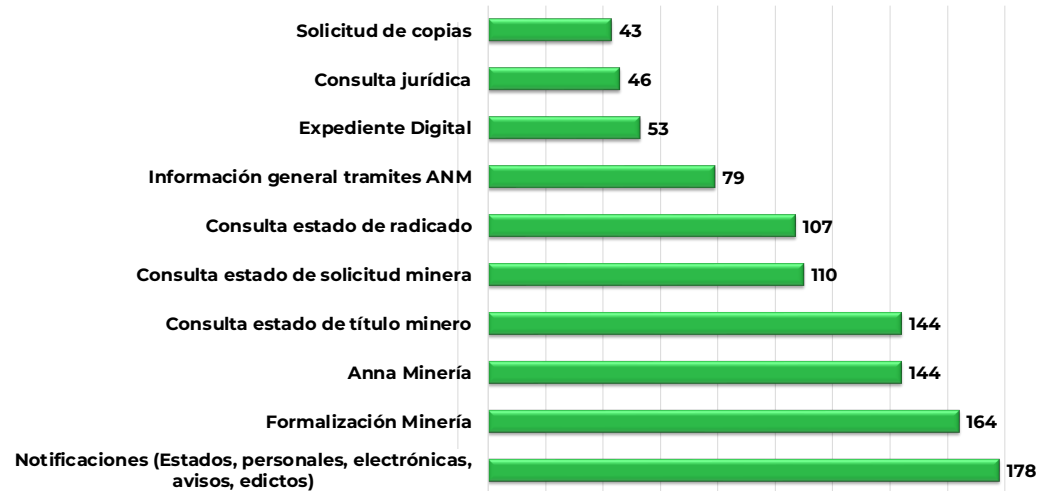
98,1%

Solución Primer  
Contacto

## Interacciones por PAR y PAL



## Tipos de interacciones



100,0%



Satisfacción  
de usuario

98,9%



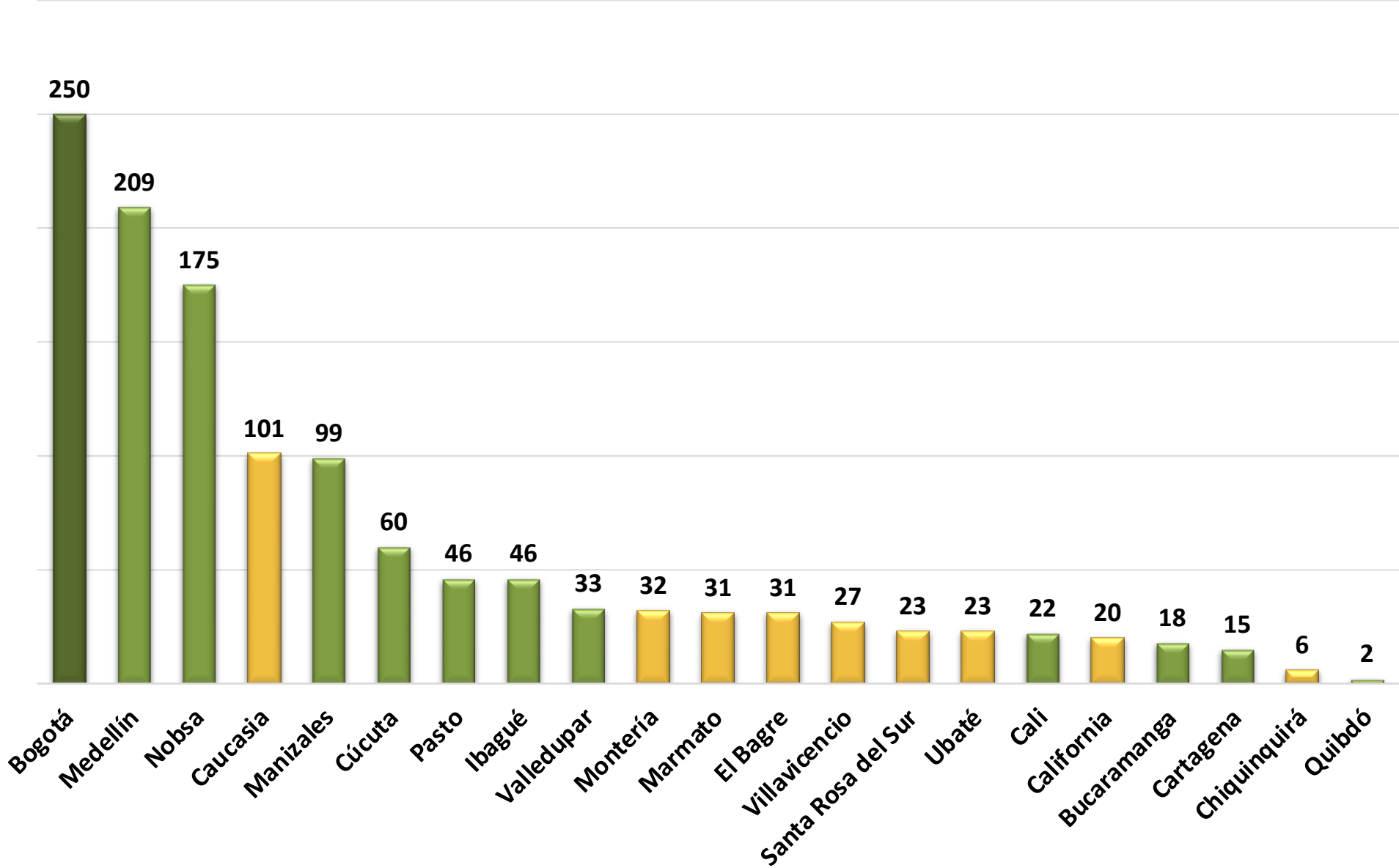
Percepción  
de usuario

97,2%



Confianza

# Interacciones Canal Presencial



**975**  
**(77%)**

**294**  
**(23%)**

**Sede Central**

**PAR**

**PAL**



**1269**  
Usuarios Registrados

**98,1%**  
Solución en primer contacto

## Cifras Telefónico



668

Interacciones  
atendidas



90,1%

Solución Primer  
Contacto

93%

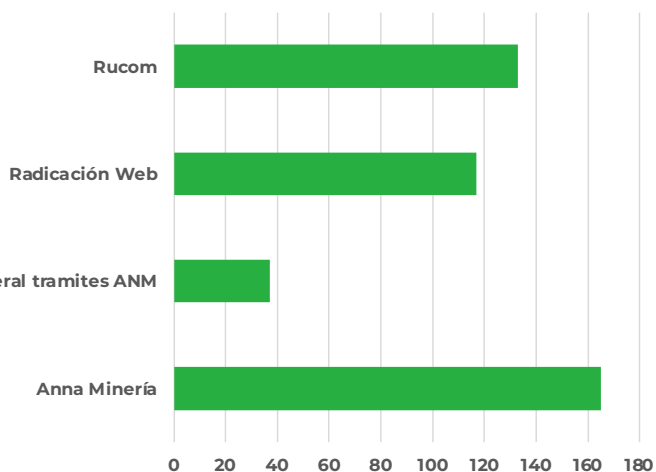


Llamadas  
Contestadas vs  
entrantes

## Tipos de interacciones



Información general tramites ANM

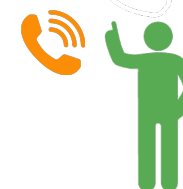


93,9%



Satisfacción  
de usuario

93,3%



Percepción  
de usuario

89,2%



Confianza

# Percepción, Satisfacción y Confianza

98,9%



## Satisfacción De usuario

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

97,9%



## Percepción De usuario

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

95,9%



## Confianza

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

# Análisis de la Satisfacción

---

El **98,9%** 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 1,204 personas de 1,269 es decir el 94%

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

El canal virtual tiene un 93% de satisfacción de usuario. (Aun no hace parte de la medición global ya que se trata de un nuevo indicador para este canal)

La medición del mes de noviembre muestra un puntaje máximo en el canal presencial y una disminución en la muestra del telefónico producto de una afectación técnica en el canal que afectó el volumen de llamadas recibidas.

# Análisis de la Percepción

El **97,9%** 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 1,204 personas de 1,269 es decir el 94%

El canal telefónico tiene una percepción del 93%.

El canal virtual tiene una percepción del 98%, no hace parte de la medición global por tratarse de un indicador nuevo.

# Análisis de la Confianza

---

El **95,8%** 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 1,204 personas de 1,269 es decir el 94%

La medición de la confianza en la ANM realizada en el canal telefónico fue de 89%

El canal virtual tiene una percepción del 97,1%. Este canal aun no hace parte de la medición global, toda vez que se trata de un indicador nuevo.





# Entregas De valor



Noviembre  
GAPCC



- Avances
- Desarrollos
- Mejoras

# Entregas de Valor canal Virtual

---

Noviembre

- Se realizaron 22 interacciones recibidas a través del correo institucional contacto@anm.gov.co para orientación de funcionarios en temas relacionados con radicados.
- Se recepcionaron, analizaron, consolidaron y se radicaron 1.527 comunicaciones que ingresaron por el correo contacto@anm.gov.co se remitieron los respectivos documentos a las a las dependencias responsables de efectuar las respuestas.
- Se efectuó el seguimiento de 6.572 comunicaciones radicadas por los diferentes canales referentes al mes anterior (octubre 2024).
- Se definieron para gestión a las diferentes dependencias de la Entidad 2.532 comunicaciones que ingresaron por el radicador web al GAPCC.
- Brindar apoyo para la resolución y gestión de PQRS recibidas por el grupo en el marco de los tiempos de respuesta y atención oportuna al usuario.
- Se brindó apoyo en las pruebas de Sistema de Gestión de PQRS referente a marcación del campo.
- Capacitaciones a grupos internos de la Entidad en el correcto manejo del Sistema de Gestión Documental.
- Resolver y dar respuesta a los funcionarios/colaboradores en temas relacionados con la trazabilidad de las comunicaciones del Sistema de Gestión Documental.

# Entregas de Valor canal Presencial

Noviembre

- El día 05 de noviembre, se llevo a cabo reunión con colaboradora del Punto de Atención Regional Bucaramanga, quien a partir de esta fecha inició apoyo al canal virtual con la radicación vía web.
- El día 06 de noviembre, se recibió capacitación sobre el programa de formación ANM a través de Crehana, donde se informo sobre las evaluaciones a realizar sobre clima laboral y la prueba PDA.
- El día 12 de noviembre, se brindo acompañamiento desde el canal presencial en la jornada de ANM mas cerca del Territorio en el Alto Putumayo, donde se brindo asistencia a los mineros de la región.
- El día 13 de noviembre, se llevo a cabo la inauguración del Punto de Atención Local en Marmato Caldas, en donde a su vez, se brindo acompañamiento a la jornada de formalización y asociatividad minera en este municipio.
- El día 15 de noviembre, se llevo a cabo reunión para validar los avances del proyecto de video de atención, que esta en proceso de implementación por parte de la Agencia Nacional de Minería.
- Los días 16 y 17 de noviembre, el equipo de atención presencial se hizo participe en el Festival Juntémonos para tejer lo publico del Departamento de Función Pública, que se desarrollo en el municipio de El Tarra Norte de Santander, donde se brindó asistencia a la ciudadanía y se dio a conocer sobre los servicios que brinda la Agencia Nacional de Minería.

# Entregas de Valor canal Presencial

Noviembre

- El equipo de atención presencial, asistió a reunión el día 18 de noviembre, en donde se entregaron los resultados de la aplicación de las pruebas PDA y como sería el proceso de formación del curso crehana, el cual fue asignado por grupos dependiendo el resultados de las pruebas.
- El día 21 de noviembre, el canal presencial se hizo participe en la reunión preparatoria para la Rendición de Cuentas Externa, que se llevará a cabo el día 05 de diciembre, donde se asignaron roles y tareas, para la aplicación en este evento.
- El día 22 de noviembre, se llevo a cabo reunión preparatoria con las compañeras de los Puntos de Atención Local Caucasia y El Bagre, para brindar información sobre tareas asignadas para trasmisión desde el PAL Caucasia con mineros, que se dará en el marco de la Rendición de Cuentas Externa.
- El día 22 de noviembre, el Punto de Atención Cúcuta, hizo presencial en el Encuentro de Seguridad, Salud y Prevención de Riesgos llevado a cabo en esta ciudad.
- El día 26 de noviembre, el equipo de atención presencial asistió a capacitación sobre los resultados de la caracterización de usuarios, en los cuales en los Puntos de Atención tuvo gran participación en la aplicación de las encuestas.

# Entregas de Valor canal Presencial

Noviembre

- Los días 26 y 27 de noviembre, el Punto de Atención Regional Quibdó, brindo acompañamiento logístico y de atención para el desarrollo de la Jornada de Formalización y Asociatividad llevada a cabo en el Chocó.
- El día 27 de noviembre, el Punto de Atención Local en Santa Rosa del Sur, participó en la graduación de curso de Promotor, Socorredor y Coordinador en labores de Salvamento Minero, brindado por parte de la Entidad en este municipio.
- El día 27 de noviembre, el Punto de Atención Regional Cúcuta, brindo atención a los usuarios en el stand de la ANM en la sexta edición de la Feria Energética Minera de Hidrocarburos y Ambiental de Norte de Santander EXPO EMHA 2024.
- Los días 27, 28 y 29 de noviembre, la colabora del Punto de Atención Local Marmato brindó acompañamiento en la jornada de entrega de resultados de la caracterización de mineros llevada a cabo por el Grupo Socio Ambiental, en donde se diligenciaron formularios de manifestación de interés en dicho municipio.
- El día 28 de noviembre, se llevo a cabo la inauguración del Punto de Atención Local en El Zulia Norte de Santander, en donde a su vez, se brindo acompañamiento a la jornada de formalización y asociatividad minera en este municipio.

# Entregas de Valor canal Presencial

Noviembre

- De parte del equipo de atención presencial, se brinda acompañamiento a los proyectos de GAPCC para la vigencia 2024 o vigencias futuras, sobre Video Atención, Plan Anual de Atención al Ciudadano, Lenguaje Claro, Condiciones de Accesibilidad para el Canal de Atención Presencial, Intercambio de Experiencias entre Entidades y Riesgos de Corrupción.
- En proceso de capacitación al nuevo personal, se asignó como plan padrino a la colaboradora del PAL Marmato para brindar capacitación a la colaboradora del PAL Marmato y del PAR Ibagué, para brindar inducción sobre los diferentes trámites y servicios de la Entidad a la colaboradora del PAL El Zulia.
- 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.
- Se efectuó seguimiento semanal durante todo el mes de noviembre al equipo de atención presencial, con el fin de que se diera cumplimiento a la meta propuesta del 85% de aplicación de encuestas de satisfacción, percepción y confianza, en relación a los usuarios atendidos, consiguiendo un resultado del 94,8%, donde se evidencia un aumento en la aplicación del 1,8% respecto al mes de octubre.
- |

# Entregas de Valor

## Inauguración PAL Marmato



## Festival Juntémonos El Tarra Norte de Santander



## Inauguración PAL Marmato



## Festival Juntémonos El Tarra Norte de Santander



# Grupo de Atención, Participación Ciudadana y Comunicaciones

*Informe de Servicio y Atención al  
Usuario*

**Diciembre 2024**





# 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 Diciembre

**634**

Canal  
Telefónico

**1,087**

Canal  
Presencial

**4,811**

Canal  
Virtual

**Total 6.532**  
interacciones



# Consolidado 2024



**11.447**

Canal  
Telefónico

Enero: 702  
Febrero: 799  
Marzo: 570  
Abril 685  
Mayo 1,229  
Junio 1,085  
Julio 1,626  
Agosto 1,322  
Septiembre 1,110  
Octubre 1,017  
Noviembre 668  
Diciembre 634



**14.075**

Canal  
Presencial

Enero: 600  
Febrero: 1.142  
Marzo: 1.000  
Abril 988  
Mayo 1,286  
Junio 1,109  
Julio 1,315  
Agosto 1,428  
Septiembre 1,458  
Octubre 1,393  
Noviembre 1,269  
Diciembre 1,087

**55.602**

Canal  
Virtual

Enero: 3.953  
Febrero: 4.348  
Marzo: 3.354  
Abril 5.221  
Mayo 3,946  
Junio 3,209  
Julio 4,853  
Agosto 4,790  
Septiembre 4,837  
Octubre 6,585  
Noviembre 5,695  
Diciembre 4,811

**Total 81.124**  
interacciones

## Cifras Presencial



**1,087**

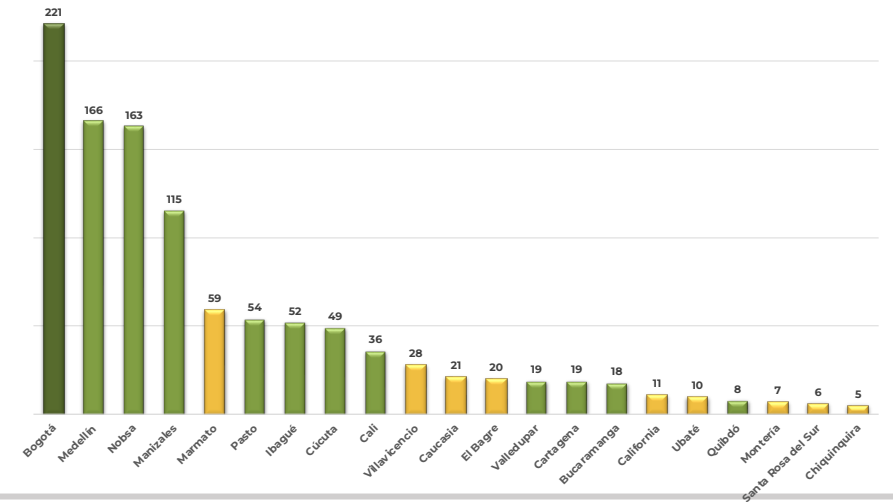
Interacciones  
atendidas



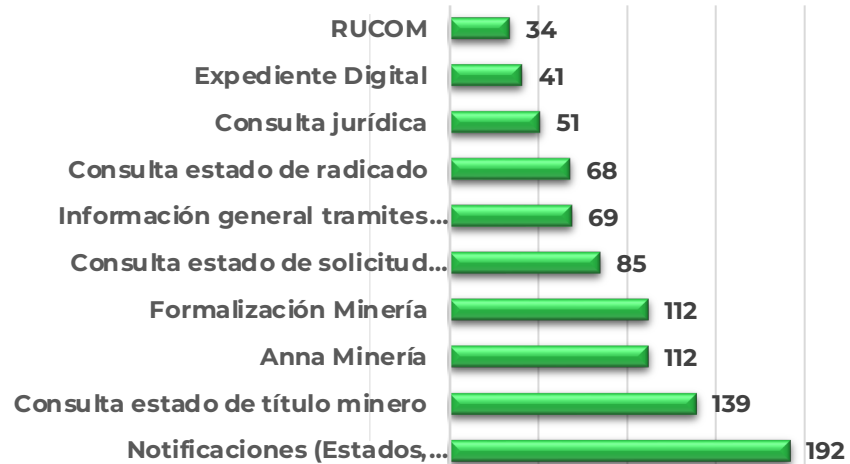
**97,2%**

Solución Primer  
Contacto

## Interacciones por PAR y PAL



## Tipos de interacciones



**99,7%**



Satisfacción  
de usuario

**99,1%**



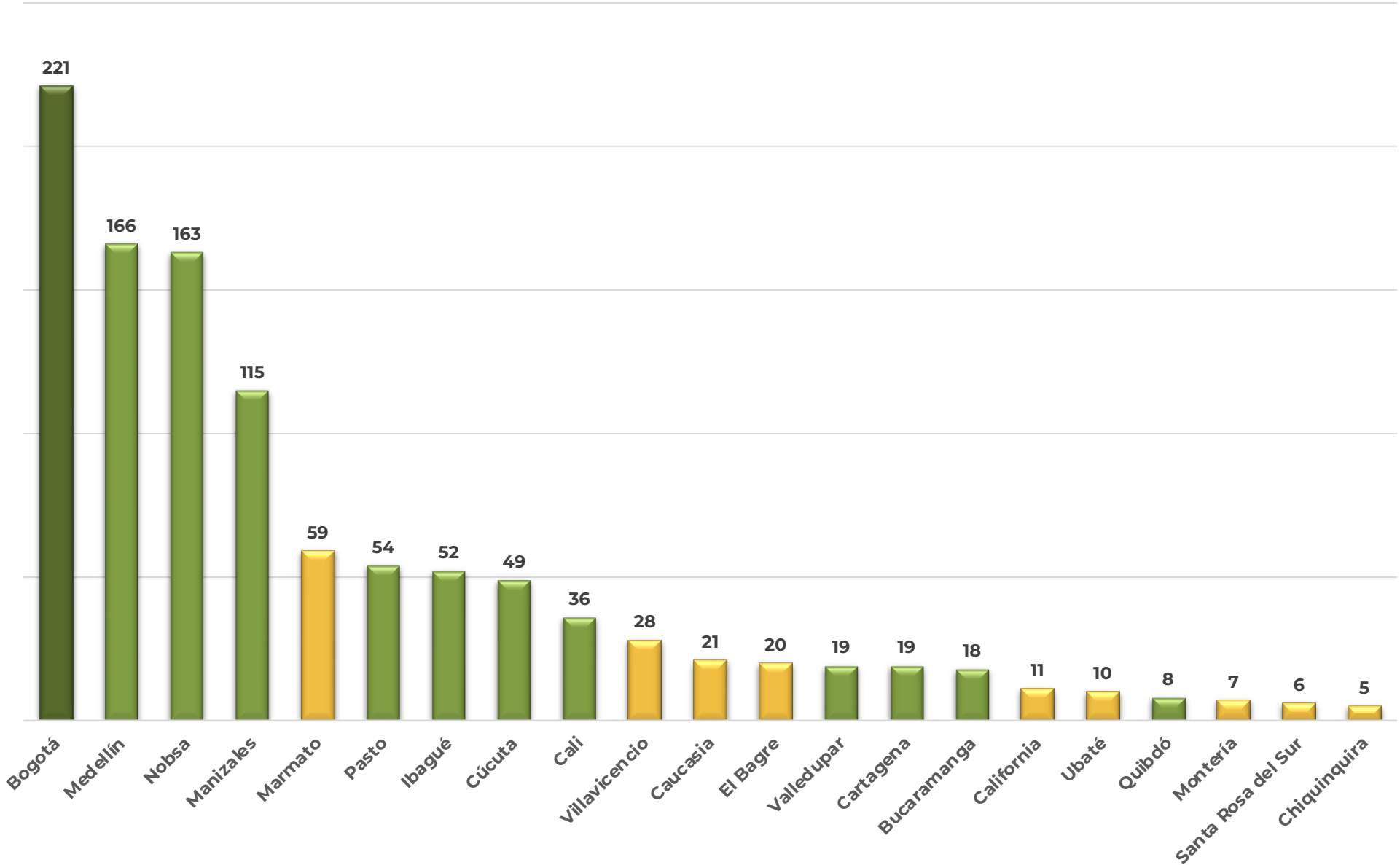
Percepción  
de usuario

**97,4%**



Confianza

# Interacciones Canal Presencial



**920**  
**(85%)**

**167**  
**(15%)**

**Sede Central**

**PAR**

**PAL**



**1087**  
Usuarios Registrados

**97,2%**  
Solución en primer contacto

## Cifras Telefónico



668

Interacciones  
atendidas



88,6%

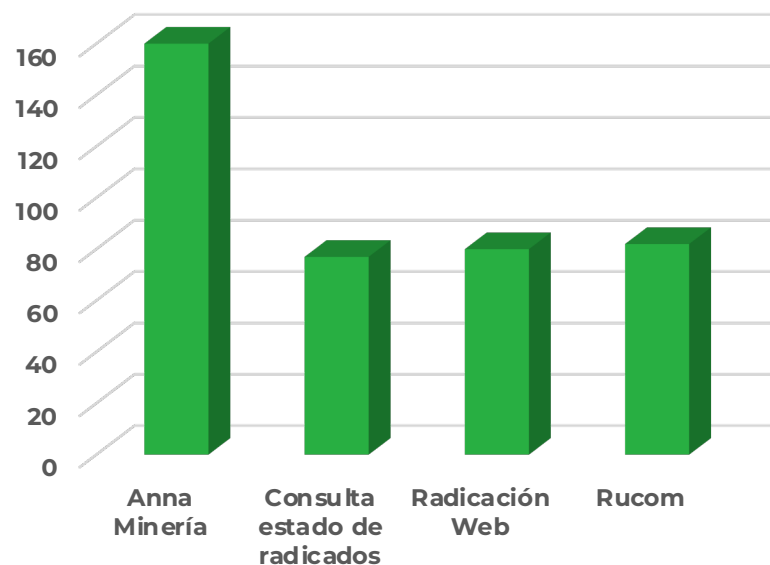
Solución Primer  
Contacto

97%



Llamadas  
Contestadas vs  
entrantes

## Tipos de interacciones



92,8%



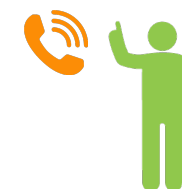
Satisfacción  
de usuario

94,9%



Percepción  
de usuario

83,5%



Confianza

# Percepción, Satisfacción y Confianza

97,3%



## 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.

93,0%



## Confianza

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



# Análisis de la Satisfacción

El **97,3%** 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 99 % de satisfacción de usuario.  
Califican 1,000 personas de 1,087 es decir el 91%

El canal telefónico tiene un 92% de satisfacción de usuario.

El canal virtual tiene un 93% de satisfacción de usuario. (Aun no hace parte de la medición global ya que se trata de un nuevo indicador para este canal)

La medición del mes de diciembre muestra un puntaje alto en el canal presencial y una disminución en la muestra del telefónico.

# 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 99 % de percepción.

Califican 1,000 personas de 1,087 es decir el 91%

El canal telefónico tiene una percepción del 94%.

El canal virtual tiene una percepción del 95%, no hace parte de la medición global por tratarse de un indicador nuevo.

# Análisis de la Confianza

---

El **93%** 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 1,000 personas de 1,087 es decir el 91%

La medición de la confianza en la ANM realizada en el canal telefónico fue de 83%

El canal virtual aun no hace parte de la medición global, toda vez que se trata de un indicador nuevo.



# Entregas De valor



Diciembre  
GAPCC



- Avances
- Desarrollos
- Mejoras

# Entregas de Valor canal Virtual

---

Diciembre

- Se recibieron, analizaron, consolidaron y se radicaron 1.400 comunicaciones que ingresaron por el correo contacto@anm.gov.co se remitieron los respectivos documentos a las a las dependencias responsables de efectuar las respuestas.
- Se efectuó el seguimiento de 5.325 comunicaciones radicadas por los diferentes canales referentes al mes anterior (noviembre2024) y una cifra de 4.223 en Diciembre.
- Se definieron para gestión a las diferentes dependencias de la Entidad 2.175 comunicaciones que ingresaron por el radicador web al GAPCC.
- Se llevó a cabo el proceso de calidad y seguimiento a las interacciones realizadas con los usuario internos (Colaboradores ANM) y externo.
- Se dio inicio a la planeación programa de formación y capacitación para el equipo de Atención de la Entidad.
- 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

Diciembre

- El día 04 de diciembre, el canal de atención presencial participó en la rendición de cuentas externa del Ministerio de Minas y Energía, que se llevo a cabo en la ciudad de Riohacha la Guajira, brindando atención a los usuarios que en el stand de la ANM.
- El día 05 de diciembre, el canal de atención presencial a través de sus colaboradores de Bogotá, Nobsa y Ubaté, se hizo presente como apoyo logístico en la organización de la rendición de cuentas externa de la ANM llevada a cabo en la ciudad de Bogotá, así mismo, se brindó apoyo en la convocatoria externa de cara a nuestra ciudadanía.
- El día 06 de diciembre, se participó en la socialización de los lineamientos jurídicos y operativos para la notificación de actos administrativos de la ANM, entregada por parte del despacho de la VCT.
- El día 06 de diciembre, se asistió a capacitación sobre el documento elaborado de lenguaje claro, en donde el equipo de atención presencial participó en elaboración del mismo.
- El día 10 de diciembre, se llevó a cabo la inauguración del Punto de Atención Local Barbacoas Nariño, con presencial del Alcalde municipal y el Vicepresidente Administrativo de la ANM, en aras de acercar a la ciudadanía de este territorio a la autoridad minera del país.
- Los días 09 y 10 de diciembre, el equipo de atención presencial participó en los talleres virtuales del programa de cohesión, en aras del fortalecimiento de las habilidades del equipo del GAPCC.
- El día 11 de diciembre, el equipo de atención presencial de la ciudad de Bogotá, participó en el taller presencial del programa de cohesión, donde se logro fortalecer el trabajo en equipo dentro del GAPCC.

# Entregas de Valor canal Presencial

Diciembre

- El día 16 de diciembre, de parte del canal presencial, se asistió a reunión de cierre de año en las instalaciones del Departamento Administrativo de Función Pública, donde se dieron a conocer los resultados de los tres Festivales Juntémonos llevados a cabo durante el año 2024 en los municipios de Tierralta, Santa Rosa del Sur y El Tarra, en donde la ANM hizo presencia.
- El día 17 de diciembre, el equipo de atención presencial asistió a capacitación de Riesgos de Corrupción del mes de diciembre, con participación en la ponencia y elaboración de los temas de parte de la colaborada del PAL Ubaté.
- El día 17 de diciembre, se efectuó la premiación del programa de Cohesión, donde se dieron a conocer los resultados y los beneficios obtenidos de este programa.
- El día 18 de diciembre, el equipo del GAPCC asistió a la capacitación entregada por parte del despacho de la VSCSM sobre Obligaciones de Títulos Mineros.
- Dentro del programa de capacitación de otras entidad, el día 18 de diciembre el equipo de atención presencial, asistió a socialización del Modelo de Atención de la Agencia Nacional de Infraestructura, a fin de tener modelos para la implementación de los proyectos dentro de la ANM.
- El día 19 de diciembre, el equipo de atención presencial asistió a la socialización de entornos accesibles, en donde se dio a conocer el informe elaborado por colaboradores del GAPCC, sobre las condiciones de accesibilidad en las oficinas de atención a la ciudadanía, incluidos los PAR y PAL.
- Durante los días 17,18, 20 y 23 de diciembre, se brindaron capacitaciones y talleres prácticos al personal de atención de los Puntos de Atención Local, quienes brindarán apoyo durante el inicio del año 2025 en los canales de atención telefónico y virtual.

# Entregas de Valor canal Presencial

Diciembre

- El día 27 de diciembre, se llevo a cabo reunión con el equipo de atención presencial que estará activo durante el mes de enero del 2025, para dar lineamientos sobre el manejo del forms mediante el cual se registrarán las interacciones de las atenciones de los canales de atención presencial, virtual y telefónica, con el fin de garantizar el seguimiento de los usuarios y los temas atendidos.
- De parte del equipo de atención presencial, se brinda acompañamiento a los proyectos de GAPCC para la vigencia 2024 o vigencias futuras, sobre Video Atención, Plan Anual de Atención al Ciudadano, Lenguaje Claro, Condiciones de Accesibilidad para el Canal de Atención Presencial, Intercambio de Experiencias entre Entidades y Riesgos de Corrupción.
- En proceso de capacitación al nuevo personal, se asignó como plan padrino al colaborador del PAR Ibagué para brindar capacitación a los colaboradores del PAL El Zulia y del PAR Barbacoas, para brindar inducción sobre los diferentes trámites y servicios de la Entidad.
- 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.
- Se efectuó seguimiento semanal durante todo el mes de diciembre al equipo de atención presencial, con el fin de que se diera cumplimiento a la meta propuesta del 85% de aplicación de encuestas de satisfacción, percepción y confianza, en relación a los usuarios atendidos, consiguiendo un resultado del 92,0%, donde se evidencia una disminución en la aplicación del 2,8% respecto al mes de noviembre.



# Entregas de Valor

## Rendición de Cuentas Externa MME



## Rendición de Cuentas Externa ANM



## Inauguración PAL Barbacoas





# Agencia Nacional de Minería

