



# Agencia Nacional de Minería



# Grupo de Atención, Participación Ciudadana y Comunicaciones

Informe de Servicio y Atención al Usuario /  
III Trimestre

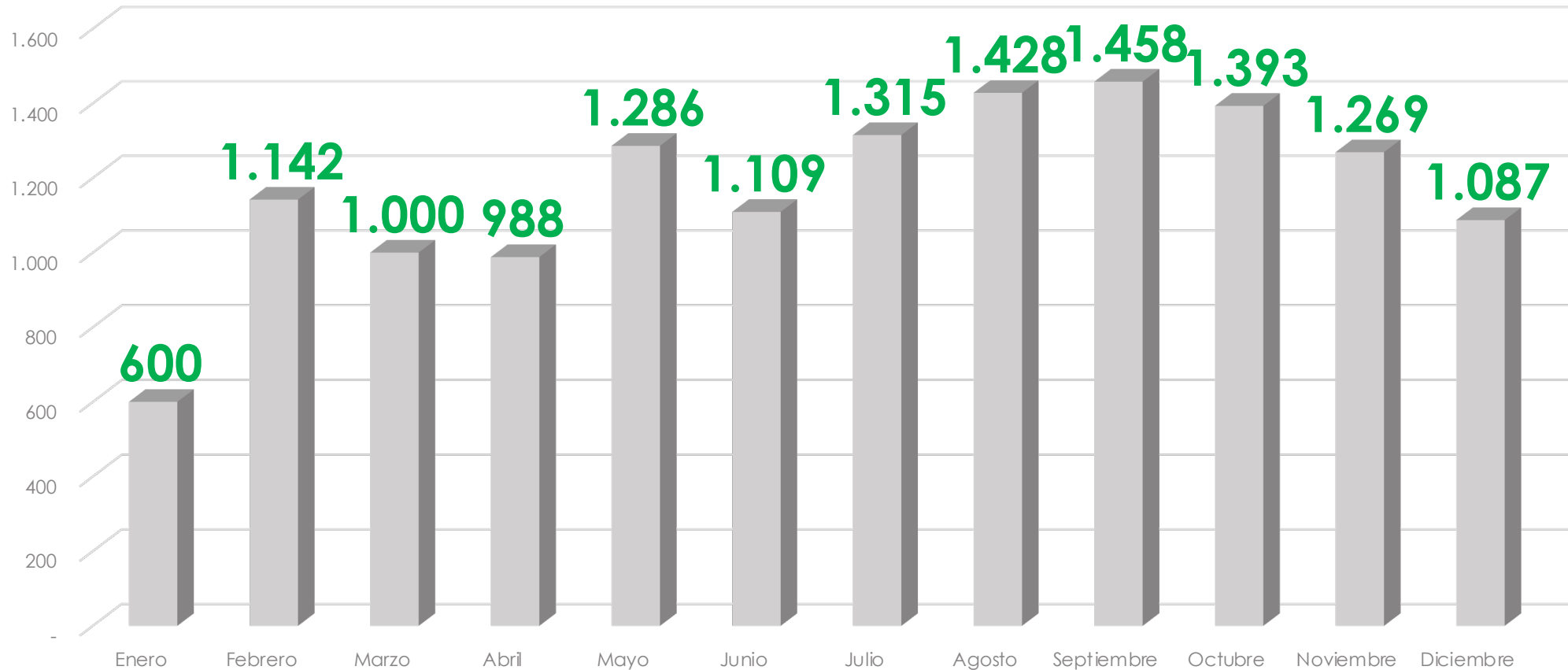
**Octubre, noviembre y Diciembre 2024**



**Comunidades  
usuarios  
Canales  
De atención**

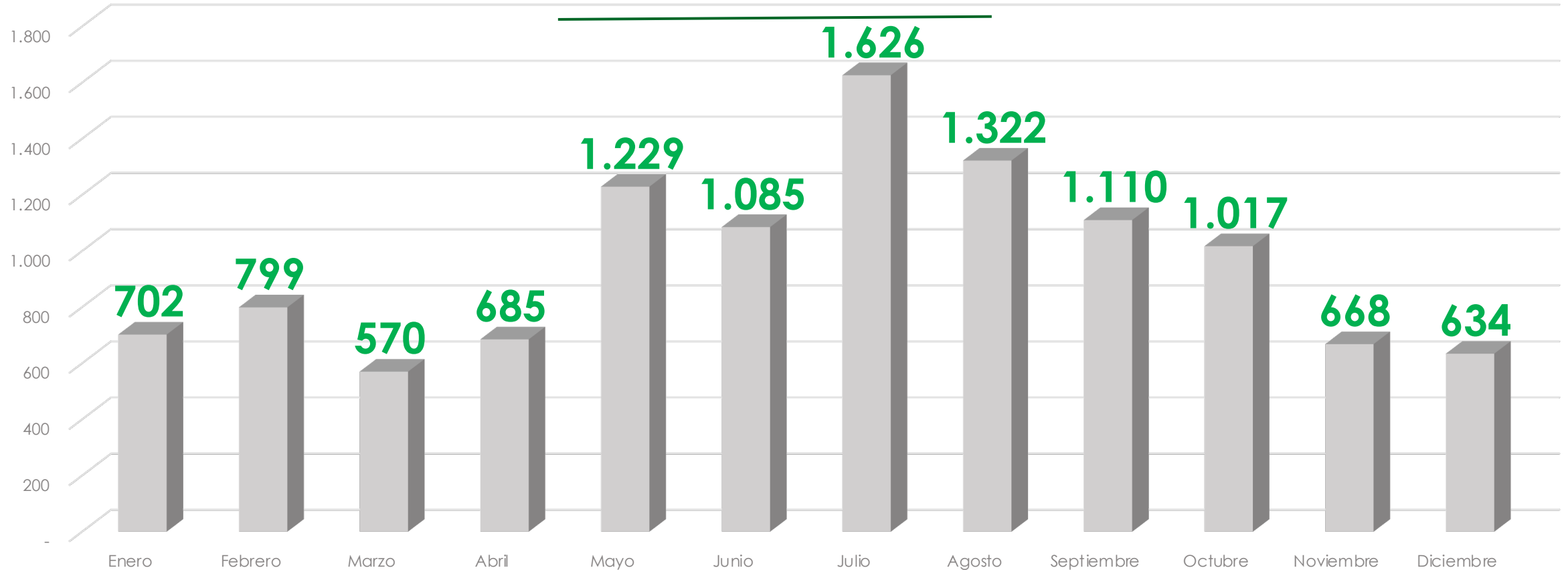
**Presencial  
Telefónico  
Virtual**

# Canal Presencial



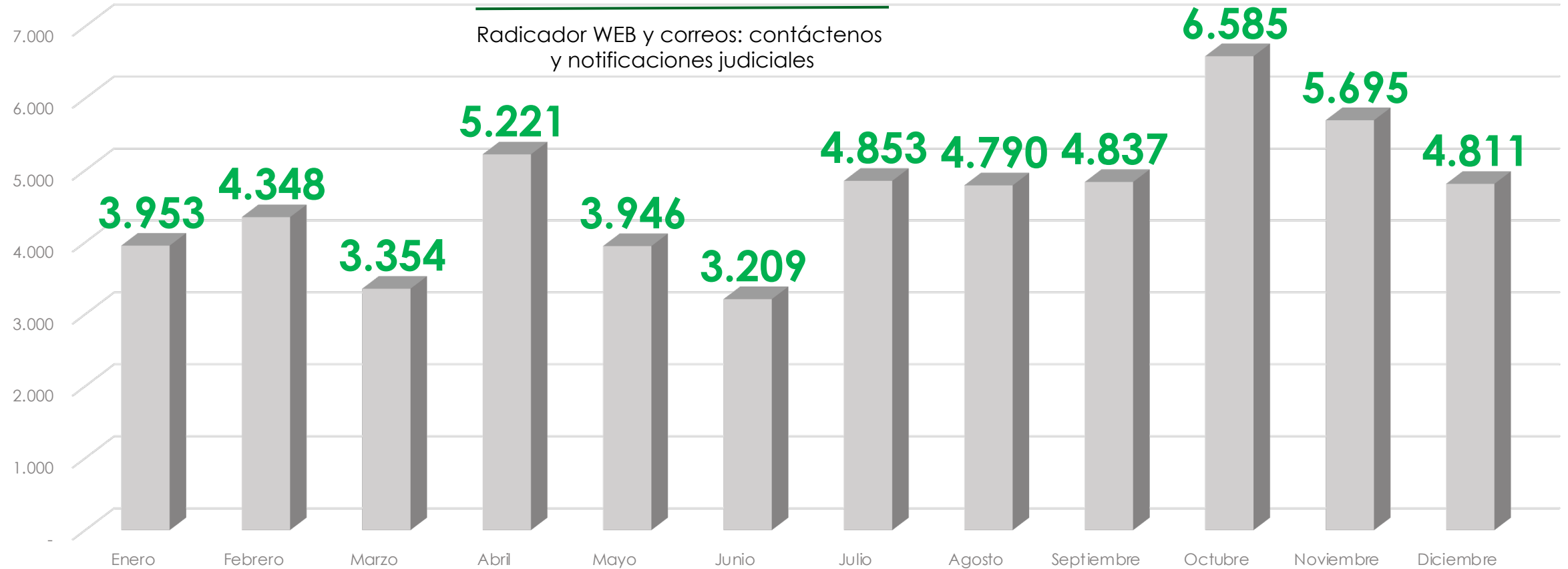
**Total**  
interacciones **14.075**

# 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%**

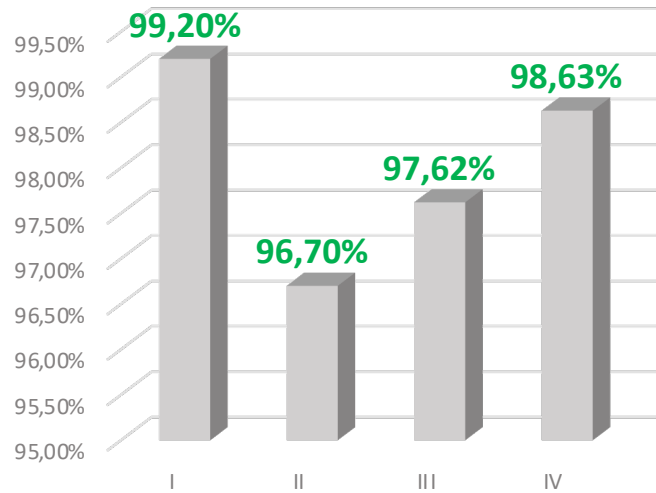
Confianza  
De usuario

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

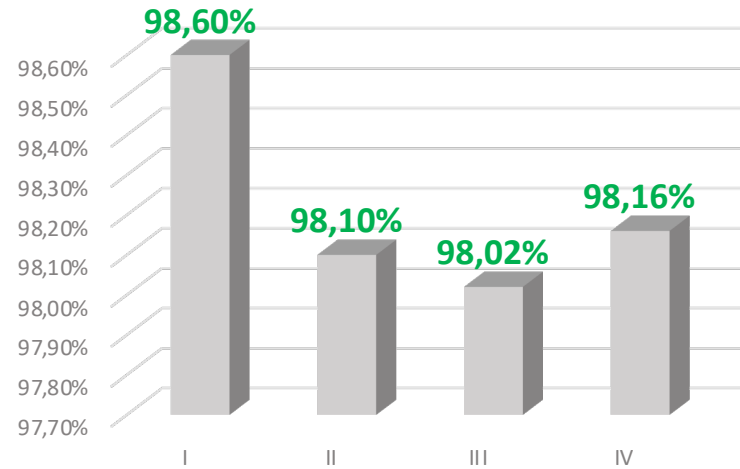


# I,II,III y IV Trimestre 2024

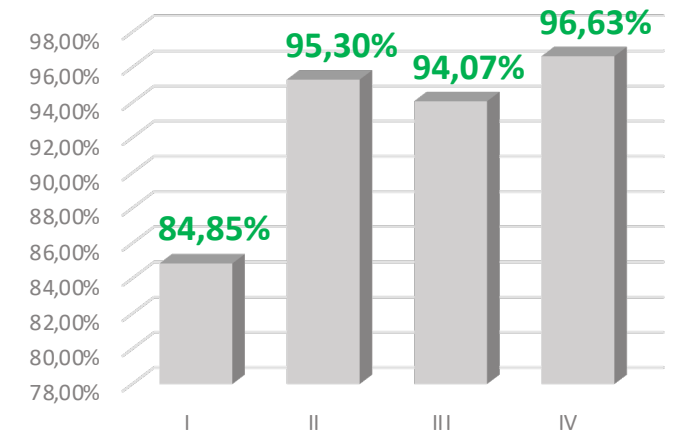
## Satisfacción



## Percepción

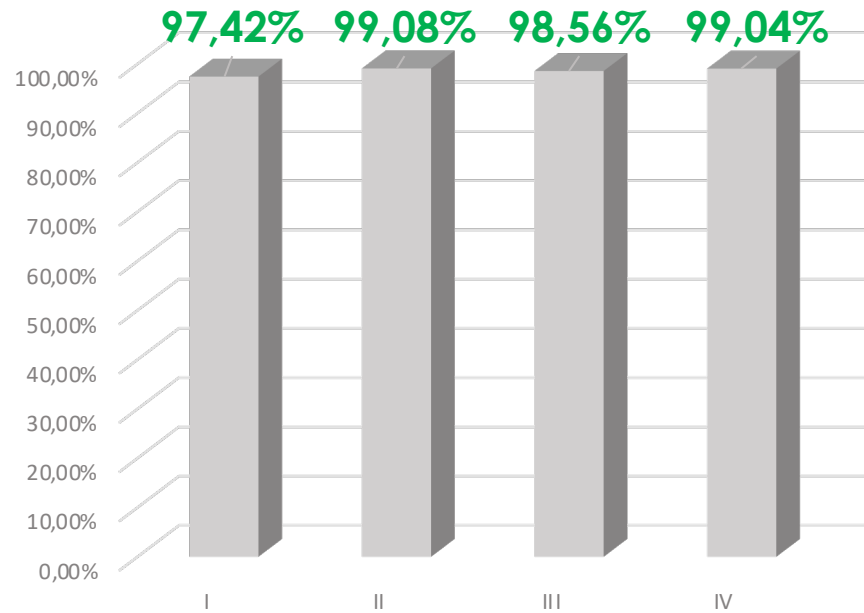


## Confianza



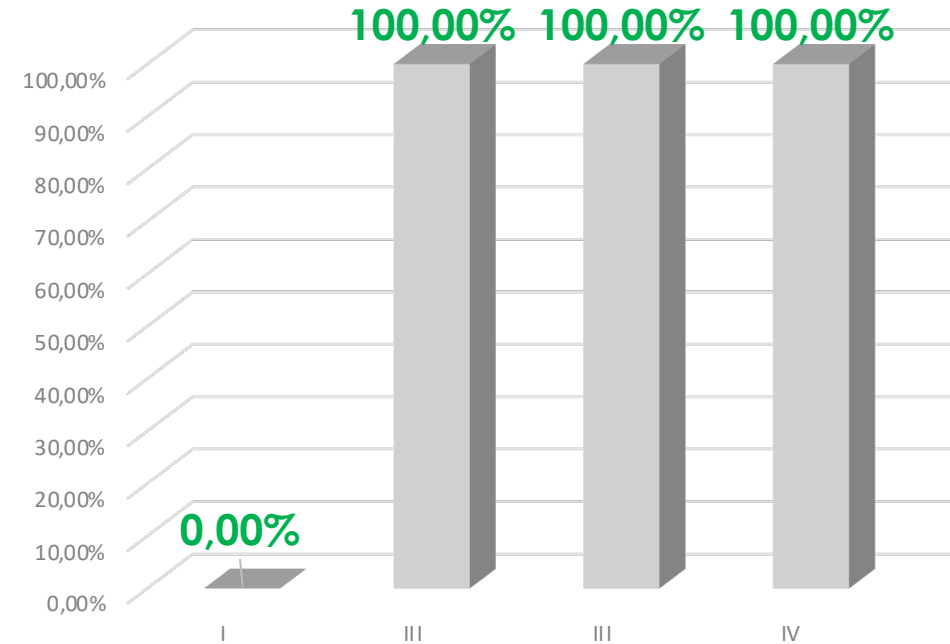
# I,II,III Y IV Trimestre 2024

## 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*

**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

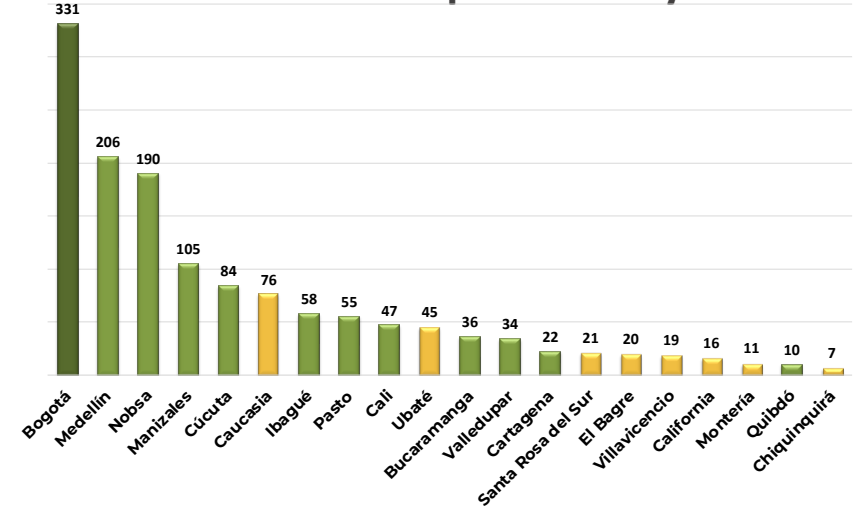
Interacciones  
atendidas



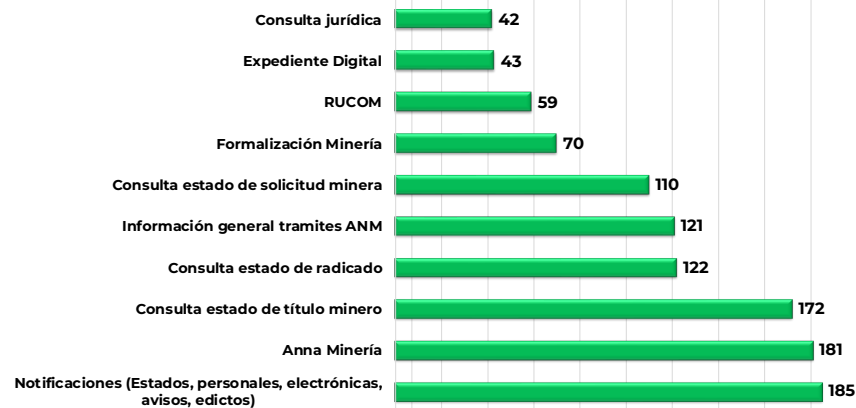
97,6%

Solución Primer  
Contacto

## Interacciones por PAR y PAL



## Tipos de interacciones



99,9%



Satisfacción  
de usuario

98,8%



Percepción  
de usuario

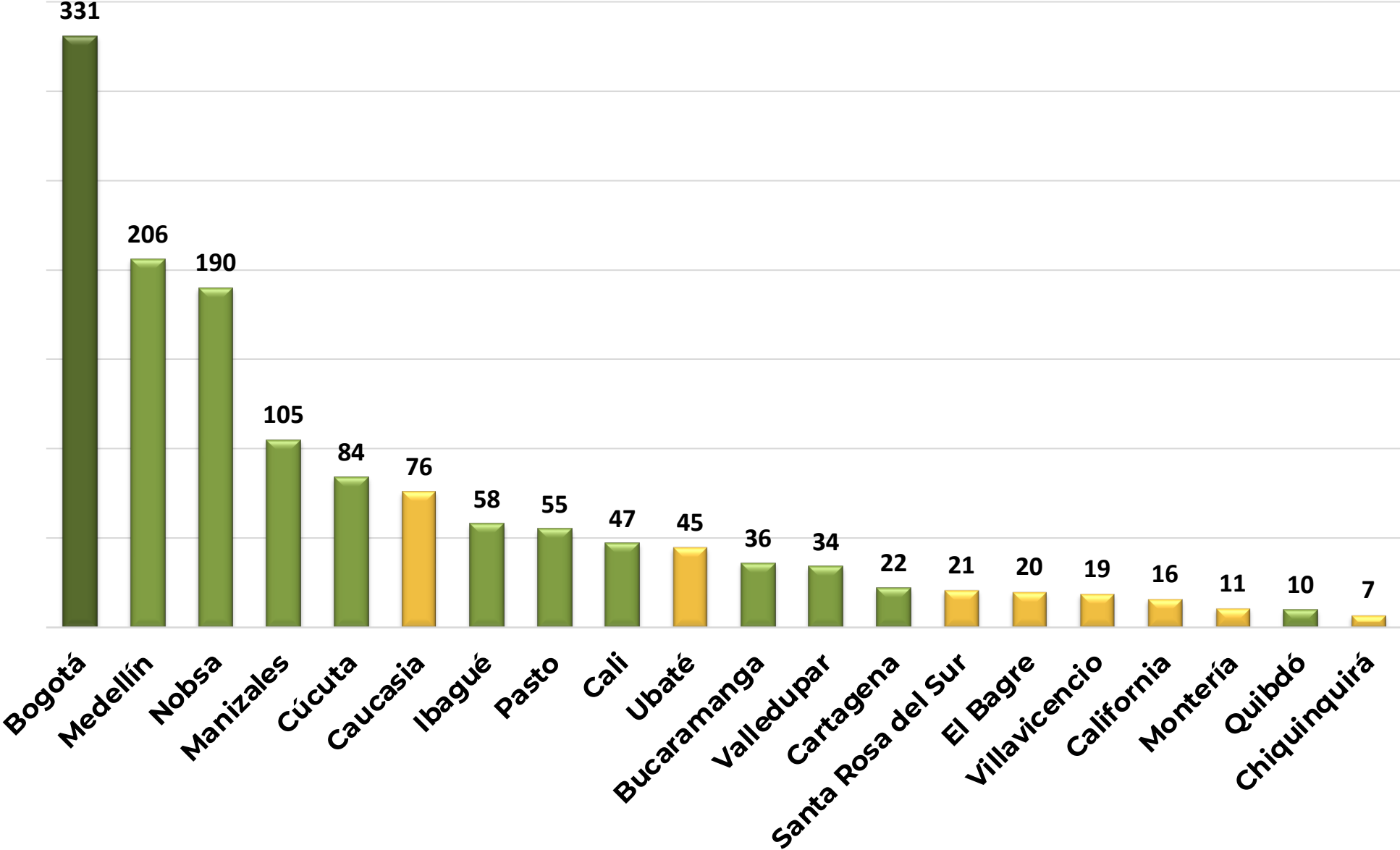
96,5%



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%

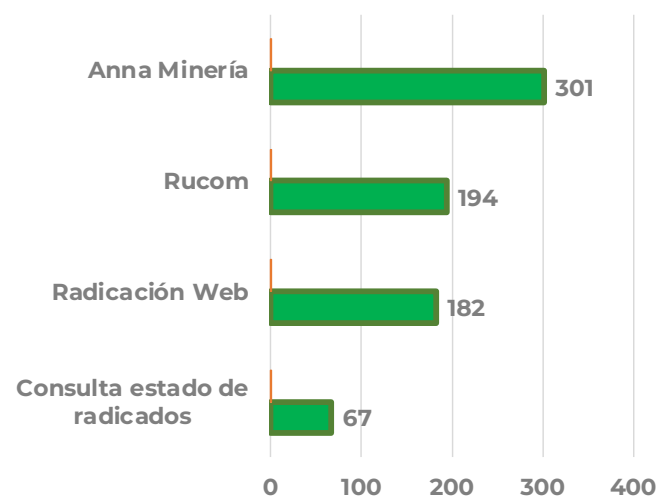
Solución Primer  
Contacto

94%



Llamadas  
Contestadas vs  
entrantes

## Tipos de interacciones

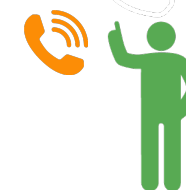


93,9%



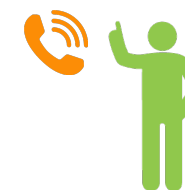
Satisfacción  
de usuario

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

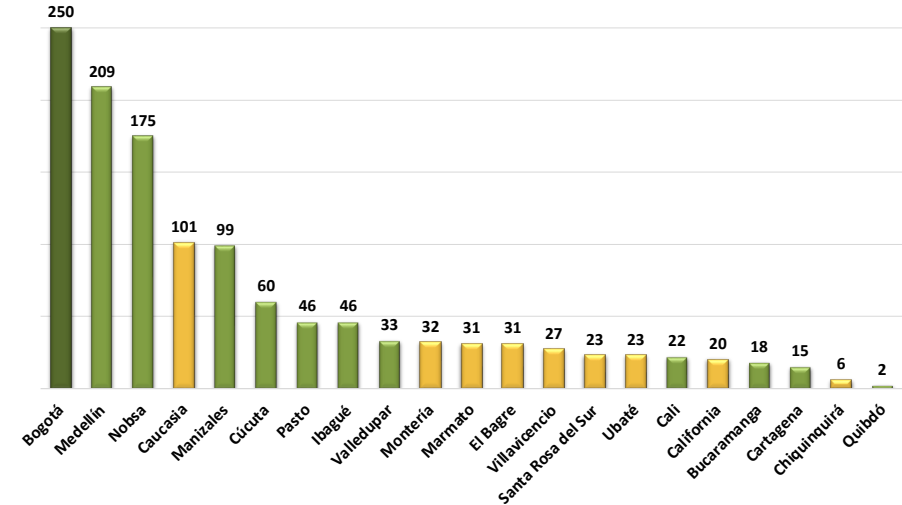
Interacciones  
atendidas



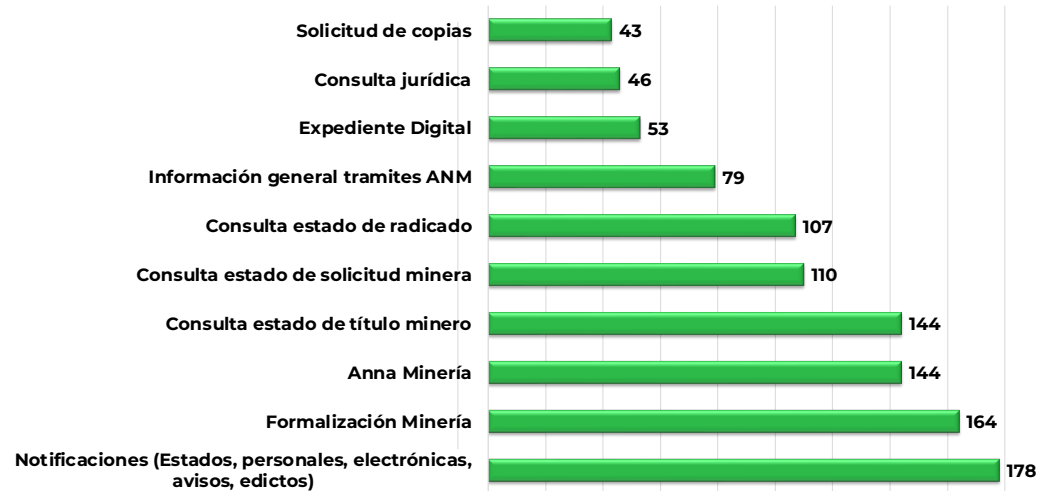
98,1%

Solución Primer  
Contacto

## Interacciones por PAR y PAL



## Tipos de interacciones



100,0%



Satisfacción  
de usuario

98,9%



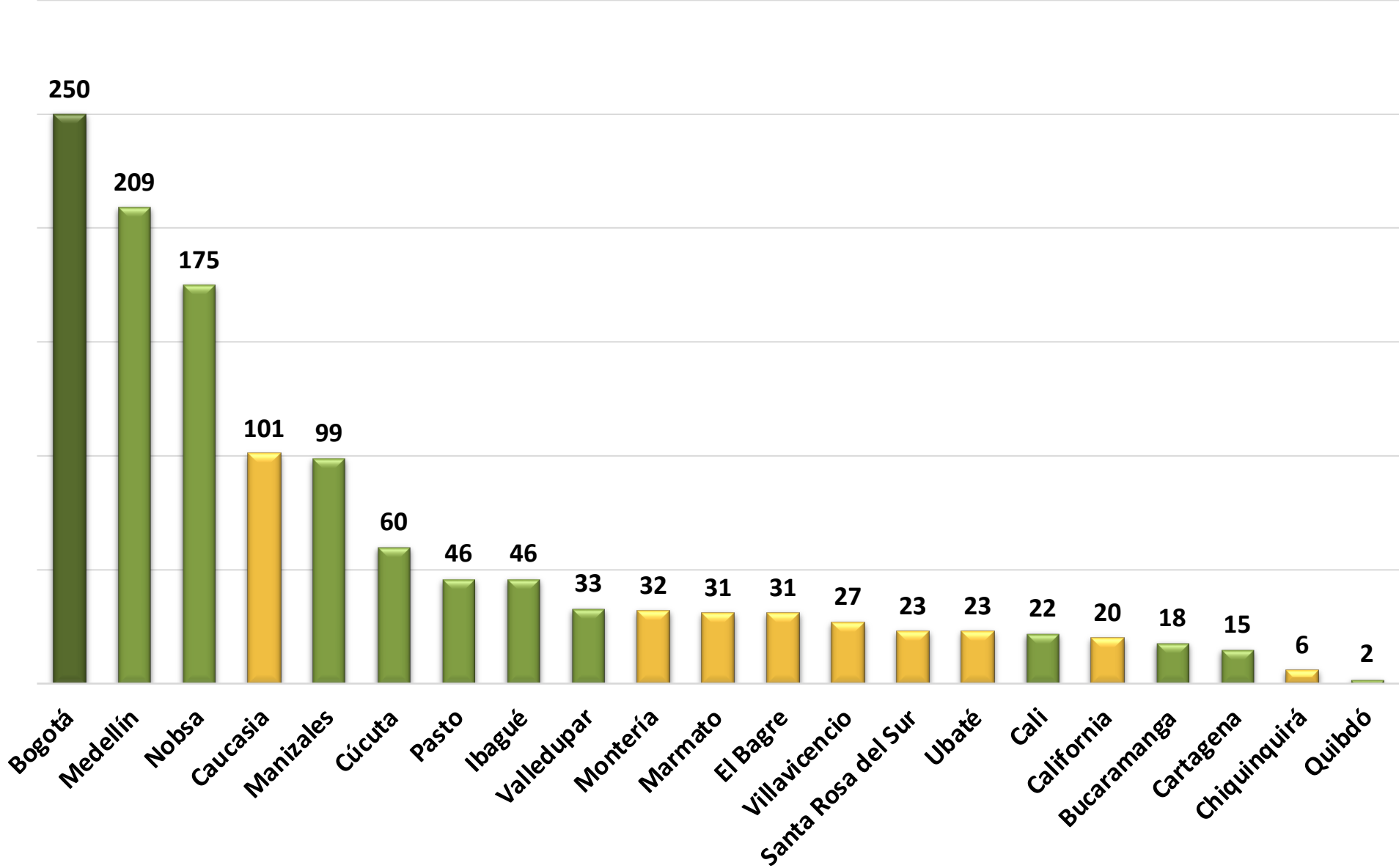
Percepción  
de usuario

97,2%



Confianza

# Interacciones Canal Presencial



**975**  
**(77%)** Sede Central

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



**1269**  
Usuarios Registrados

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

## Cifras Telefónico



668

Interacciones  
atendidas



90,1%

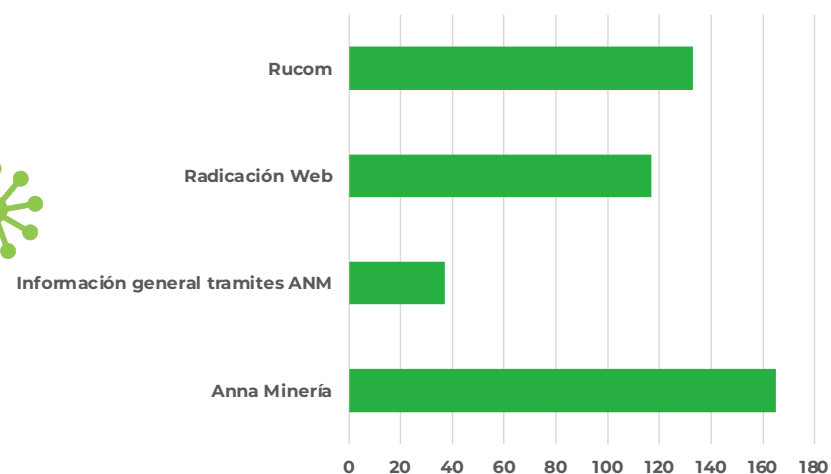
Solución Primer  
Contacto

93%



Llamadas  
Contestadas vs  
entrantes

## Tipos de interacciones



93,9%



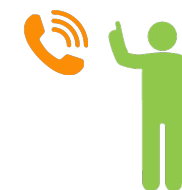
Satisfacción  
de usuario

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

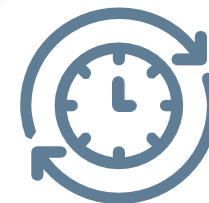
**1,087**

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**

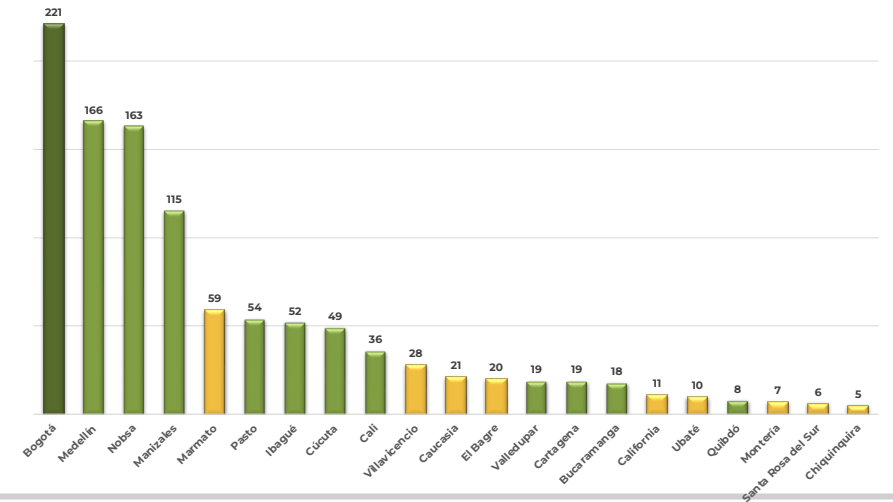
Interacciones  
atendidas



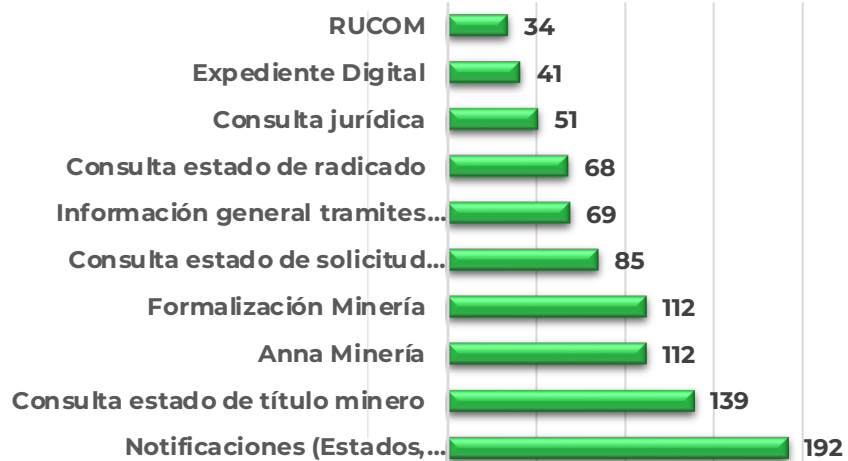
**97,2%**

Solución Primer  
Contacto

## Interacciones por PAR y PAL



## Tipos de interacciones



**99,7%**



Satisfacción  
de usuario

**99,1%**



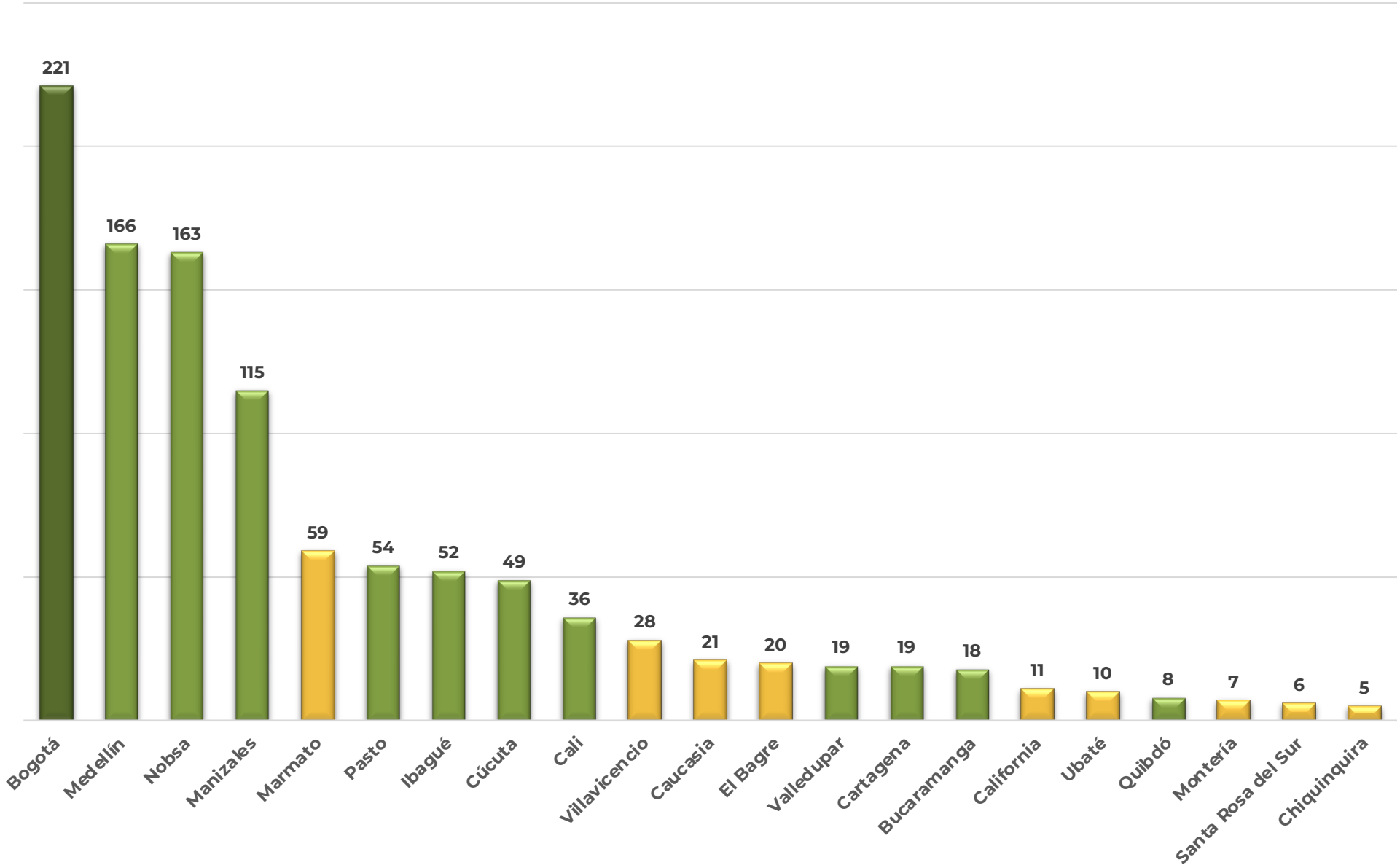
Percepción  
de usuario

**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%

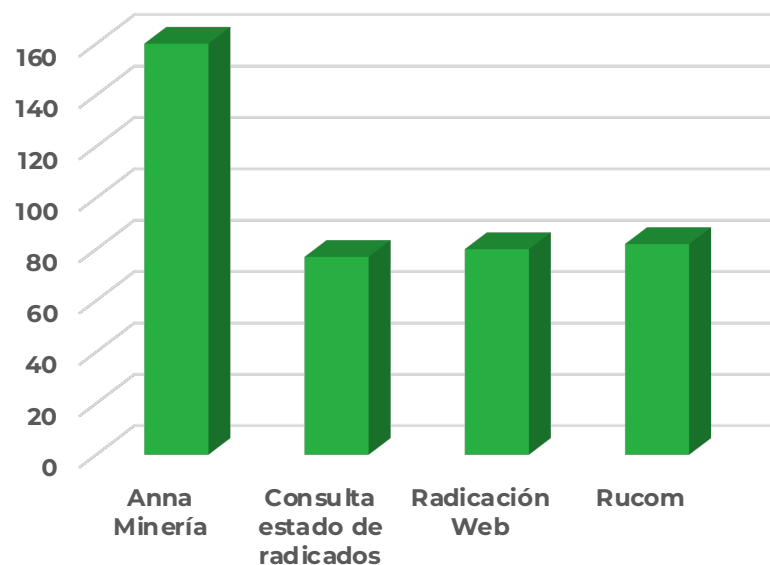
Solución Primer  
Contacto

97%



Llamadas  
Contestadas vs  
entrantes

## Tipos de interacciones

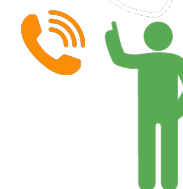


92,8%



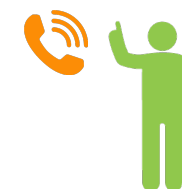
Satisfacción  
de usuario

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

