



Agencia Nacional de Minería



Grupo de Atención, Participación Ciudadana y Comunicaciones

*Informe de Servicio y Atención al
Usuario*

Enero 2025



Glosario

- ✓ **Canal:** Son los medios o mecanismos de comunicación establecidos por Agencia Nacional de Minería, a través de los cuales los grupos de valor caracterizados por la Entidad pueden solicitar trámites y servicios, sobre temas de su competencia.
- ✓ **Te llamamos:** Este canal permite a los usuarios de la ANM registrar sus datos en la página web para posteriormente ser contactados de manera telefónica para resolver su requerimiento.
- ✓ **Telefónico:** Contacto verbal de los ciudadanos con los servidores públicos de la Entidad, a través de los medios telefónicos dispuestos para tal fin.
- ✓ Bogotá: (571) 220 19 99 y Línea gratuita nacional: 01 8000 933 833
- ✓ **Chat:** Asistente virtual de la Agencia Nacional de Minería que busca resolver dudas y orientar a nuestros usuarios, las 24 horas del día, los 7 días de la semana
- ✓ **Presencial:** Contacto personalizado de los ciudadanos con los servidores, colaboradores, orientadores y gestores de la Entidad, cuando éstos acceden a las instalaciones físicas de la ANM en los diferentes PAR.
- ✓ **Escalamiento:** para el caso del servicio, está definido como la presentación de la solicitud o requerimiento de un usuario a un área o instancia de mayor jerarquía que pueda tomar acciones para su solución.

**Comunidades
/usuarios
Canales
De atención**

**Presencial
Telefónico
Virtual**

Canales Enero

542

Canal
Telefónico

847

Canal
Presencial

4.853

Canal
Virtual

Total **6.242**
interacciones



Consolidado 2025

542

Canal
Telefónico

Enero: 542

847

Canal
Presencial

Enero: 847

4.853

Canal
Virtual

Enero: 4.853

Total 6.242
interacciones

Cifras Presencial



847

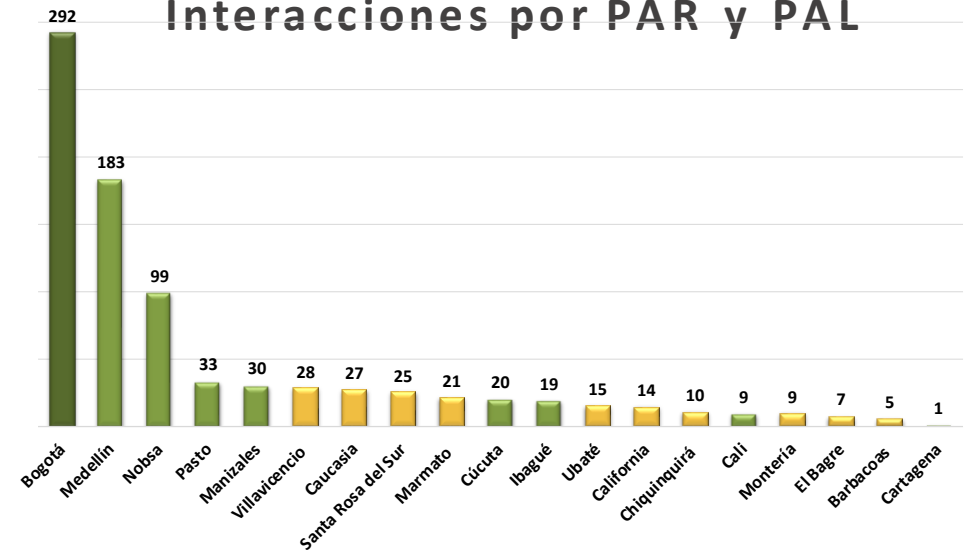
Interacciones
atendidas



95,2%

Solución Primer
Contacto

Interacciones por PAR y PAL



Tipos de interacciones



100,0%



Satisfacción
de usuario

99,6%



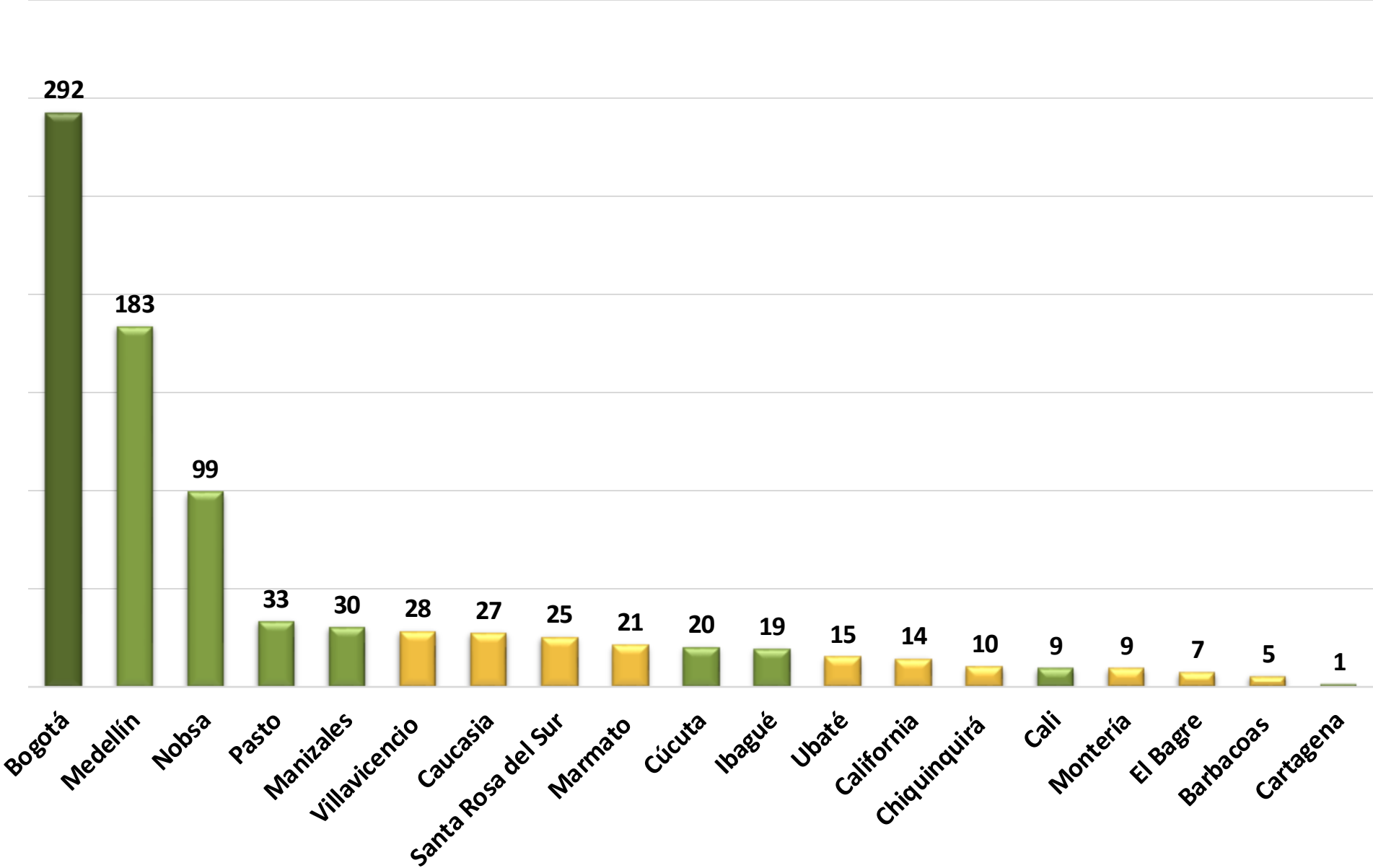
Percepción
de usuario

98,0%



Confianza

Interacciones Canal Presencial



686
(78%)

161
(18%)

Sede Central

PAR

PAL



847
Usuarios Registrados

95,2%
Solución en primer contacto

Cifras Telefónico



542

Interacciones
atendidas



83,7%

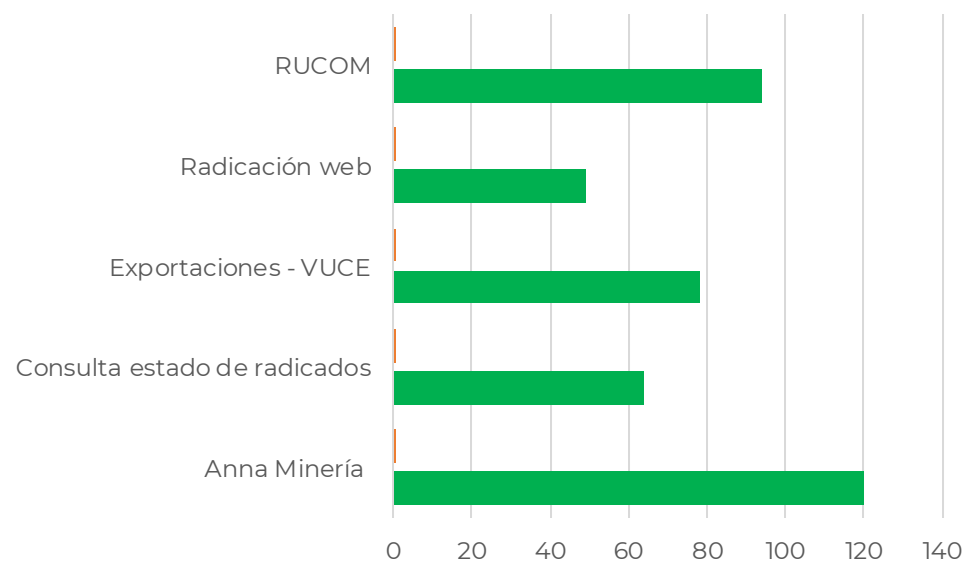
Solución Primer
Contacto

53%



Llamadas
Contestadas vs
entrantes

Tipos de interacciones



93,6%



Satisfacción
de usuario

97,5%



Percepción
de usuario

91,8%



Confianza

Satisfacción Consolidada

98,7%



Satisfacción De usuario ANM

Sumatoria de la calificación individual de las preguntas de percepción, satisfacción y confianza, dividido entre las 3 preguntas

Percepción, Satisfacción y Confianza

99,3%



Satisfacción De usuario

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

99,3%



Percepción De usuario

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

97,5%



Confianza

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

Análisis de la Satisfacción

El **99,3%** 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 100 % de satisfacción de usuario. Califican 448 personas de 847 es decir el 52%

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

Califican 40 personas de 542 es decir el 7%

La medición del mes de enero contiene una muestra de encuestas menor a lo acostumbrado, toda vez que en este primer mes no se cuenta con el equipo de atención completo en los canales.

Análisis de la Percepción

El **99,3%** 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 448 personas de 847 es decir el 52%

El canal telefónico tiene una percepción del 97%.

Califican 40 personas de 542 es decir el 7%

La medición del mes de enero contiene una muestra de encuestas menor a lo acostumbrado, toda vez que en este primer mes no se cuenta con el equipo de atención completo en los canales.

Análisis de la Confianza

El **97%** 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 448 personas de 847 es decir el 52%

La medición de la confianza en la ANM realizada en el canal telefónico fue de 91%

Califican 40 personas de 542 es decir el 7%

La medición del mes de enero contiene una muestra de encuestas menor a lo acostumbrado, toda vez que en este primer mes no se cuenta con el equipo de atención completo en los canales.



Entregas De valor



Enero

GAPCC



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

Entregas de Valor canal Virtual

Enero

38 funcionarios/contratistas de la entidad recibieron nuestra orientación durante el mes, en temas relacionados con radicación.

Recibimos, analizamos y radicamos 1,847 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. Este no es una entrega de valor, es una tarea que hacemos.

Realizamos desde el GAPCC el seguimiento de 5.284 comunicaciones radicadas por los diferentes canales referentes al mes de enero

Se definieron para la respetiva gestión a las diferentes dependencias de la Entidad un total de 2.579 comunicaciones que ingresaron por el radicador web al GAPCC.

Realizamos desde el GAPCC, capacitaciones a grupos internos de la Entidad en el correcto manejo del Sistema de Gestión Documental.

Se brindó orientación al personal dentro del equipo del Grupo de Atención, Participación Ciudadana y comunicaciones, con el fin de que los colaboradores obtuvieran una información precisa al momento de radicar y direccionar a las dependencias las comunicaciones con el propósito de que los funcionarios realicen la gestión de las mismas de manera oportuna.

Realizamos desde el GAPCC, Apoyo y acompañamiento a funcionarios en materia de la gestión de comunicaciones que deben gestionar en el Sistema de Gestión Documental.

Entregas de Valor canal Presencial

Enero

El día 16 de enero, el equipo de atención presencial de los Puntos de Atención Local, asistió a reunión virtual del comité primario con presidencia, en donde se dieron a conocer los objetivos y las metas para el año 2025, en donde se resalto los procesos de formalización.

Durante el mes de enero, el equipo de atención de los PAL, brindó apoyo a la radicación del correo contacto y el radicador web, teniendo en cuenta la contingencia que se tendrá durante el periodo en que se efectúa la contratación de los colaboradores del canal virtual a través del BPO.

El día 29 de enero, se brindó directriz a los colaboradores de atención vinculados en los diferentes puntos, para que participen en la campaña en contra de la suplantación, a fin de que en cada una de las interacciones se informe a la ciudadanía, que las orientaciones y asesorías que se brindan en la Entidades son gratuitas, además que los funcionarios no se comunican para cobrar dinero por agilizar los trámites.

El día viernes 31 de enero, las colaboradoras de atención de los PAL El Bagre y Caucaasia, participaron en la reunión efectuada en el PAR Medellín, en donde se dio a conocer la estrategia y metas para Antioquia durante el año 2025, teniendo intervención para dar a conocer las cifras de los PAL durante el año anterior.

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.



Agencia Nacional de Minería

