



AGENCIA NACIONAL DE
MINERÍA



CARACTERIZACIÓN DE USUARIO

2023



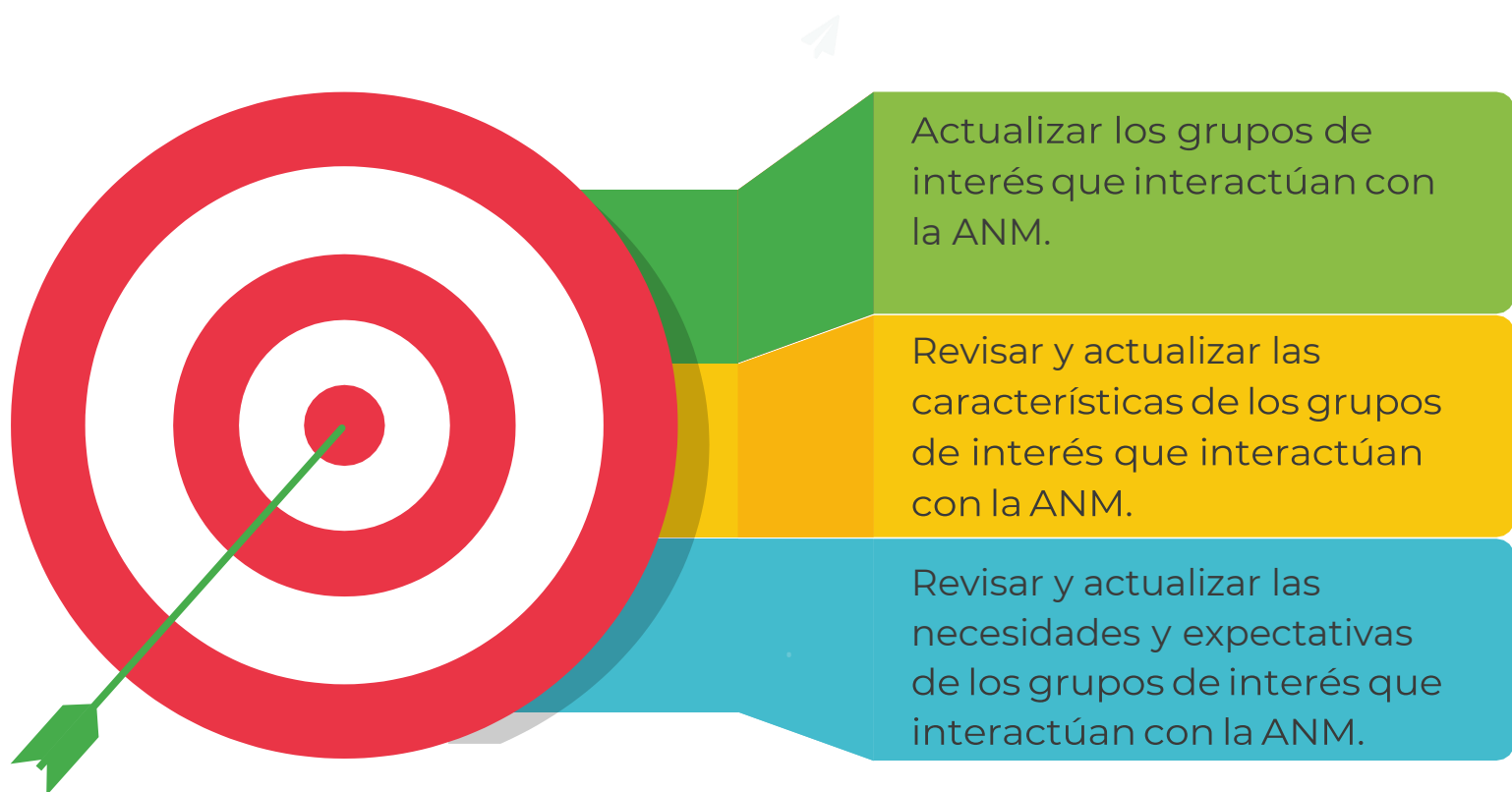


Metodología usada en la ANM

1. Identificar objetivos y alcance
2. Establecer equipo de trabajo
3. Identificar variables y niveles de desagregación
4. Priorizar variables
5. Identificar mecanismos para recolectar la información
6. Analizar la información y establecer grupos o segmentos
7. Resultados – Publicar la información



Objetivos 2023 – 2024



Para la vigencia 2023 se realizó el despliegue de una encuesta de caracterización por todos los canales dispuestos para la atención de la ciudadanía, durante dos meses y medio, con preguntas formuladas como parte de un análisis entre el GAPCC y la Oficina de Planeación, con el objetivo de identificar variables puntuales que enriquecieran la caracterización y le permitieran a la entidad conocer e identificar posibles mejoras en su gestión. Así mismo para los resultados, se tuvieron en cuenta los informes de PQRS e informes de la operación de los canales de servicio de la ANM.

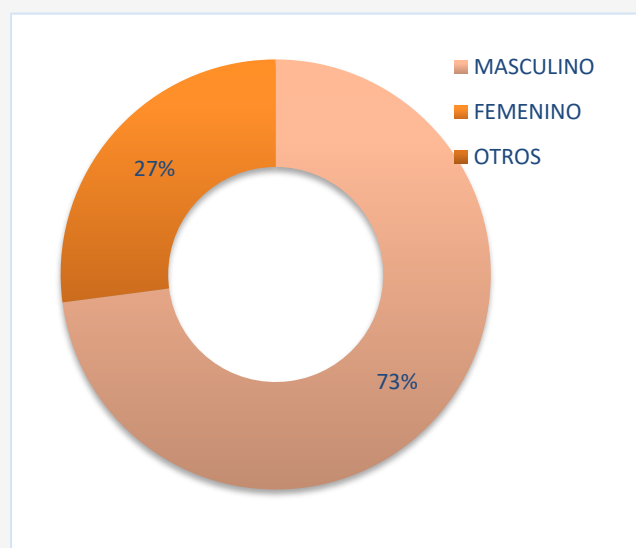
Paso 7: Resultados

Producto de cada uno de los ítems de la metodología y recopilación y análisis de la información, se obtuvieron estadísticas puntuales de cada variable, que aporta al conocimiento de los intereses de los grupos de interés y que a futuro ayudan a la toma de decisiones.

A continuación, se relacionan los resultados obtenidos para el ejercicio de caracterización 2023:

FEMENINO	225	27%
MASCULINO	606	73%
OTRAS	0	0%

Género



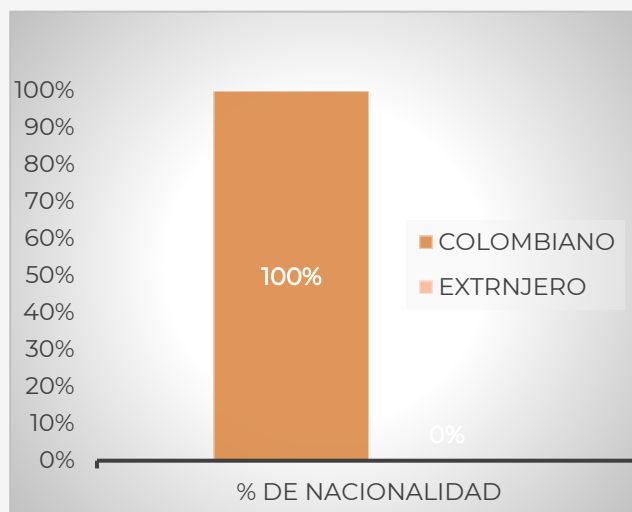
Fuente: Fuente propia Agencia Nacional de Minería Ejercicio de Caracterización desplegado por los canales de atención.

El **73%** de los usuarios de la Agencia Nacional de Minería son **hombres** y el 27% son mujeres, lo que nos muestra que en un gran porcentaje los servicios son usados por el género masculino.



Lugar de Origen (País)

COLOMBIANO	831	100%
EXTRANJERO	0	0%



Fuente: Fuente propia Agencia Nacional de Minería Ejercicio de Caracterización desplegado por los canales de atención.



Geográficamente podemos visualizar que el **100% de los usuarios** que utilizan los servicios de la Agencia Nacional de Minería provienen de **nuestro país.**

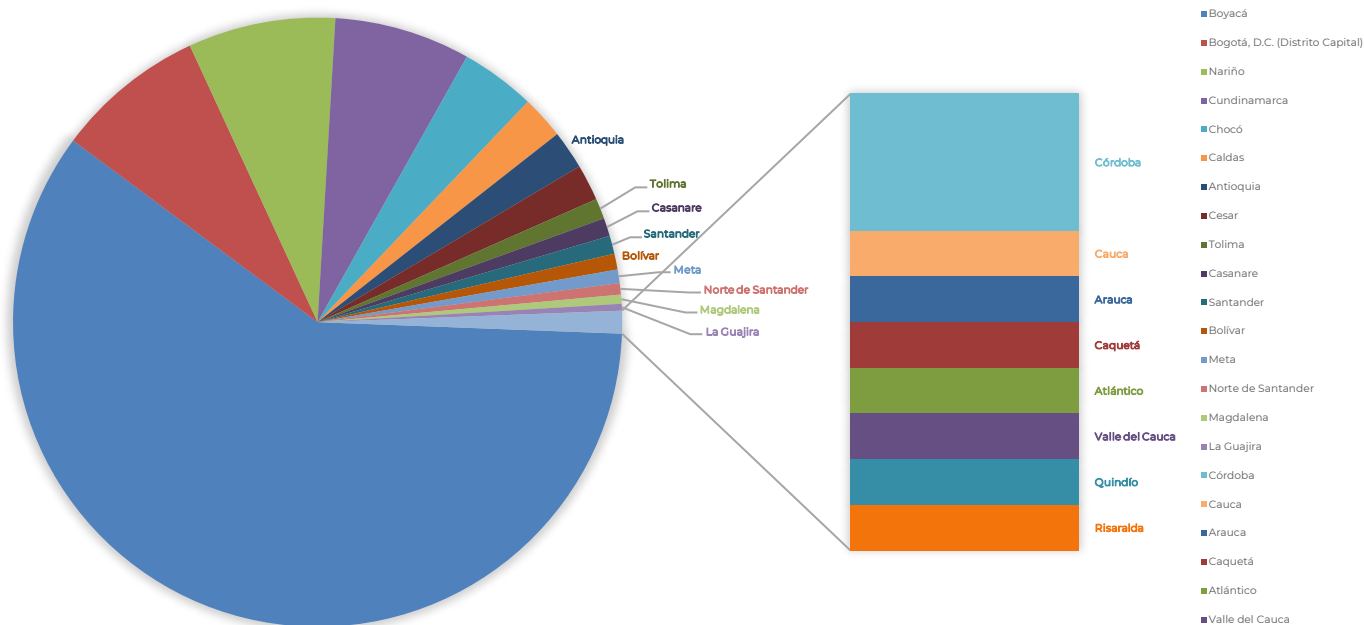


Origen de los usuarios (Departamento)

Departamento	Usuarios	% Usuarios
Boyacá	495	59,57%
Bogotá, D.C. (Distrito Capital)	66	7,94%
Nariño	65	7,82%
Cundinamarca	60	7,22%
Chocó	33	3,97%
Caldas	19	2,29%
Antioquia	17	2,05%
Cesar	16	1,93%
Tolima	9	1,08%
Casanare	8	0,96%
Santander	8	0,96%
Bolívar	7	0,84%
Meta	6	0,72%
Norte de Santander	5	0,60%
Magdalena	4	0,48%
La Guajira	3	0,36%
Córdoba	3	0,36%
Cauca	1	0,12%
Arauca	1	0,12%
Caquetá	1	0,12%
Atlántico	1	0,12%
Valle del Cauca	1	0,12%
Quindío	1	0,12%
Risaralda	1	0,12%



ORIGEN UBICACION GEOGRAFICA-DEPARTAMENTO



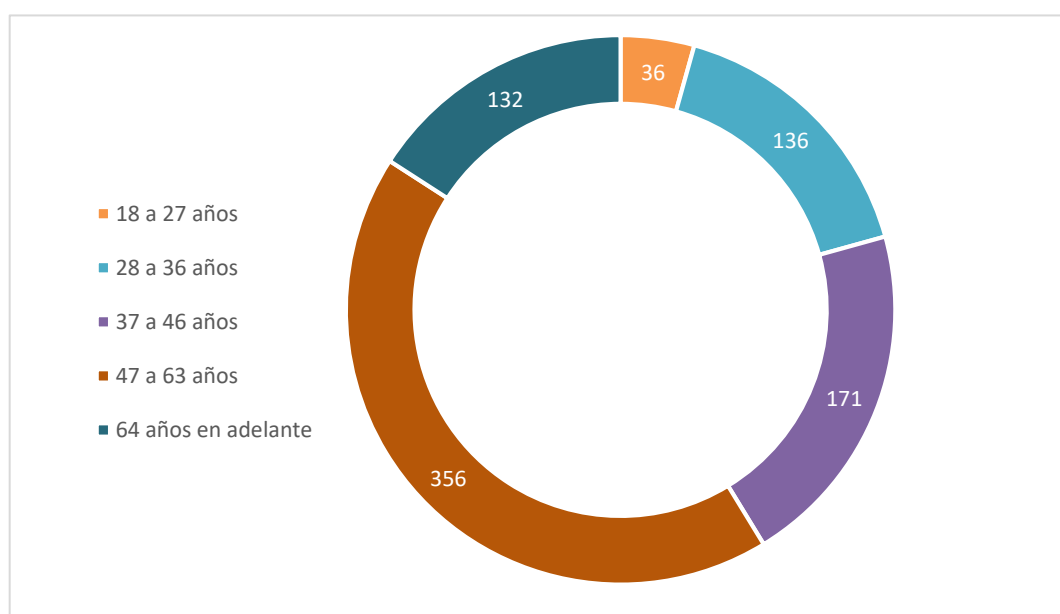
*Fuente: Fuente propia Agencia Nacional de Minería
Ejercicio de Caracterización desplegado por los canales de
atención*

Esta gráfica nos muestra que el origen de las interacciones por departamentos, en primer lugar, está **Boyacá con una mayoría significativa del 59,57%** en todos los canales, en segundo lugar, se encuentra Bogotá, en tercer lugar, Nariño, en cuarto lugar, Cundinamarca y Chocó, y los demás departamentos se ubican con más bajos niveles de interacción con los usuarios por los distintos canales.



EDAD		
18 a 27 años	36	4,3%
28 a 36 años	136	16,3%
37 a 46 años	171	20,5%
47 a 63 años	356	42,8%
64 años en adelante	132	15,8%

EDAD



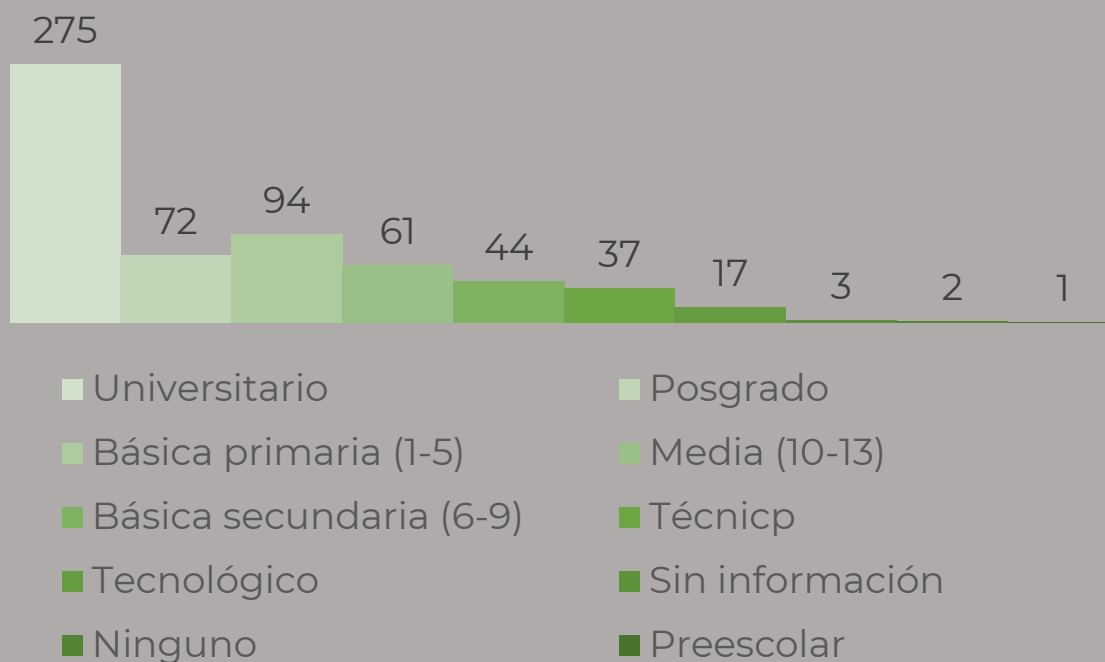
*Fuente: Fuente propia Agencia Nacional de Minería
Ejercicio de Caracterización desplegado por los canales de
atención.*

El rango de **edad predominante** de los usuarios de la ANM está en 42.8% entre **47 a 63 años**, seguido del 20.5% de usuarios con edades entre 37 a 46 años, y el 16% está entre 28 a 36 años, seguido por el porcentaje menor el cual es 4.3% de personas entre los 18 a 27 años.



Nivel de Escolaridad

Universitario	379	45,61%
Posgrado	114	13,72%
Básica primaria (1-5)	112	13,48%
Media (10-13)	85	10,23%
Básica secundaria (6-9)	55	6,62%
Técnico	43	5,17%
Tecnológico	33	3,97%
Sin información	6	0,72%
Ninguno	3	0,36%
Preescolar	1	0,12%



Fuente: Fuente propia Agencia Nacional de Minería Ejercicio de Caracterización desplegado por los canales de atención.

Como resultado del ejercicio se obtuvo que el **45,61%** de nuestros usuarios se ubicaron en **nivel de formación profesional**, el 13,72% tiene especialización, el **5%** registran nivel técnico; y por debajo del 13,4% se ubicaron en nivel secundaria, primaria y ningún tipo de educación.



VULNERABILIDAD

Ninguna	677	81,47%
Tercera edad	92	11,07%
Madre cabeza de familia	31	3,73%
Persona en condición de discapacidad (visual, auditiva, del habla, mental, de movilidad)	16	1,93%
Persona en condición de desplazamiento o reinsertados	9	1,08%
Desplazado	1	0,12%
Gestor agro minero-ambiental	1	0,12%
Titular Minero	1	0,12%
Víctima de grupo armado- Homicidio	1	0,12%
Amenazas, por no ceder el título, desplazamiento del título, y tiene cáncer pérdida de memoria	1	0,12%



Fuente: Fuente propia Agencia Nacional de Minería Ejercicio de Caracterización desplegado por los canales de atención.

Como resultado del ejercicio se obtuvo que el **81.47% de nuestros usuarios no reportaron tener ninguna vulnerabilidad** latente, sin embargo el 11.07% pertenecen a la tercera edad y el 3.73% se identifica como madres cabezas de familia.



GRUPO DE INTERESES

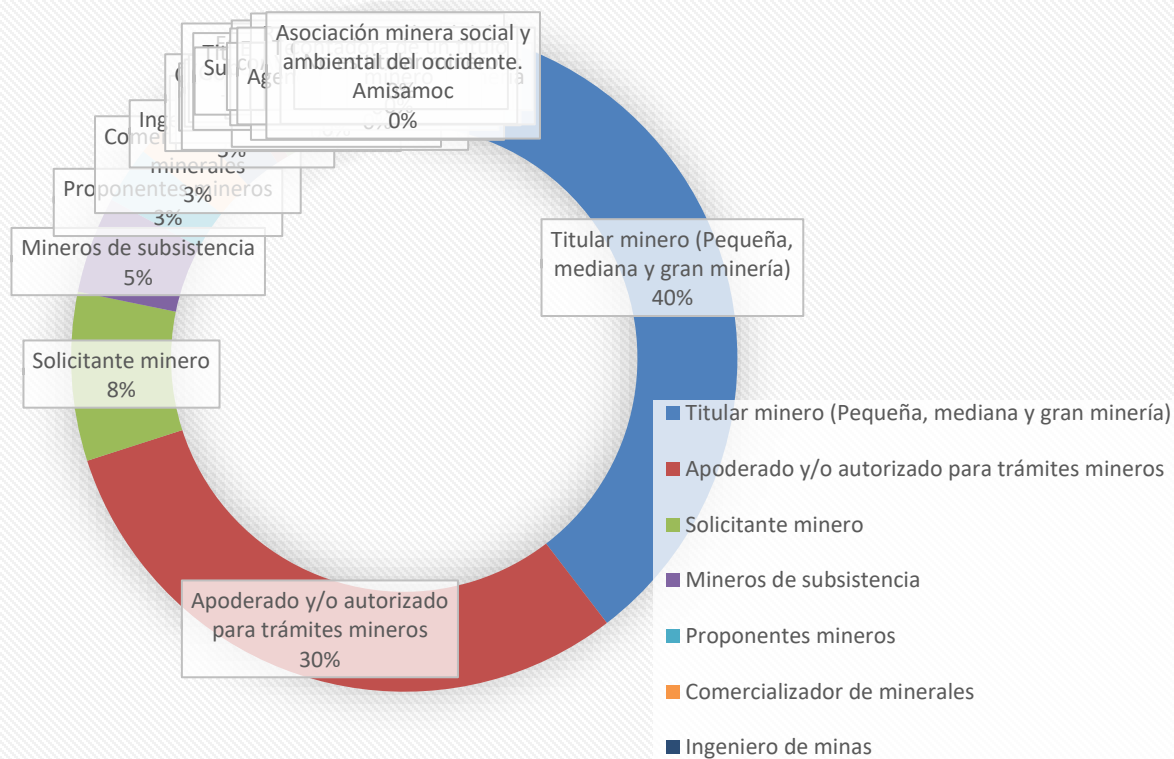
Titular minero (Pequeña, mediana y gran minería)	39,59%	329
Apoderado y/o autorizado para trámites mineros	30,45%	253
Solicitante minero	8,18%	68
Mineros de subsistencia	4,69%	39
Proponentes mineros	2,77%	23
Comercializador de minerales	2,65%	22
Ingeniero de minas	2,53%	21
Agremiaciones	0,84%	7
Empresas Privadas	0,84%	7
Comunidades mineras tradicionales	0,84%	7
Autoridades judiciales	0,72%	6
Estudiante o Academia	0,48%	4
Jóvenes	0,36%	3
Autoridad Orden Público	0,36%	3
Entidades Territoriales (Gobernaciones, Alcaldías y Territorios indígenas)	0,36%	3
Legalización Minera	0,36%	3
Organizaciones Gubernamentales y Ministerios	0,24%	2
Inversionista	0,24%	2
Contratista	0,12%	1
Titular minero, comercializar, y apoderado	0,12%	1
Subcontrato de formalización	0,12%	1
Funcionario ANM	0,12%	1
oficios varios	0,12%	1
Fundación	0,12%	1
RUCOM	0,12%	1





Geólogo	0,12%	1
Tercero interesado	0,12%	1
INDEPENDIENTE	0,12%	1
trabajador minero	0,12%	1
Empleado	0,12%	1
operador minero	0,12%	1
periodista	0,12%	1
Formalización minera	0,12%	1
En este momento no tienen ningún vínculo con la ANM	0,12%	1
Representante legal del Consejo Comunitario de Paimadó	0,12%	1
comercializador de minerales	0,12%	1
Autoridades ambientales	0,12%	1
Ya no es titular minera	0,12%	1
Tercero afectado por la Agencia Nacional de Minería	0,12%	1
Asesora jurídica	0,12%	1
Entes de control	0,12%	1
ninguna	0,12%	1
TRABAJADOR	0,12%	1
Ninguno	0,12%	1
contadora de un título minero	0,12%	1
No es titular minero	0,12%	1
Asociación minera social y ambiental del occidente. Amisamoc	0,12%	1

GRUPOS DE INTERÉS



Fuente: Fuente propia Agencia Nacional de Minería Ejercicio de Caracterización desplegado por los canales de atención.

Esta gráfica nos muestra que los grupos de interés de la ANM, identificados como producto de las interacciones con una mayoría significativa del **39.59,7% en todos los canales son Titular minero (Pequeña, mediana y gran minería)**, en segundo lugar con un 30.45% se encuentran los apoderados y/o autorizados para tramites mineros, en tercer con un 8.18% los solicitantes mineros y en cuarto lugar con un 4,69% los mineros de subsistencia, los demás grupos de interés se ubican con más bajos niveles de interacción con los usuarios por los distintos canales.



Consolidado 2023

10.142

Telefónico

Enero 691
Febrero 918
Marzo 979
Abril 702
Mayo 1,197
Junio 1,007
Julio 1,318
Agosto 1,232
Septiembre 980
Octubre 1,118



9.109

Presencial

Enero 303
Febrero 686
Marzo 1,116
Abril 999
Mayo 1,131
Junio 844
Julio 929
Agosto 1,087
Septiembre 971
Octubre 1,043

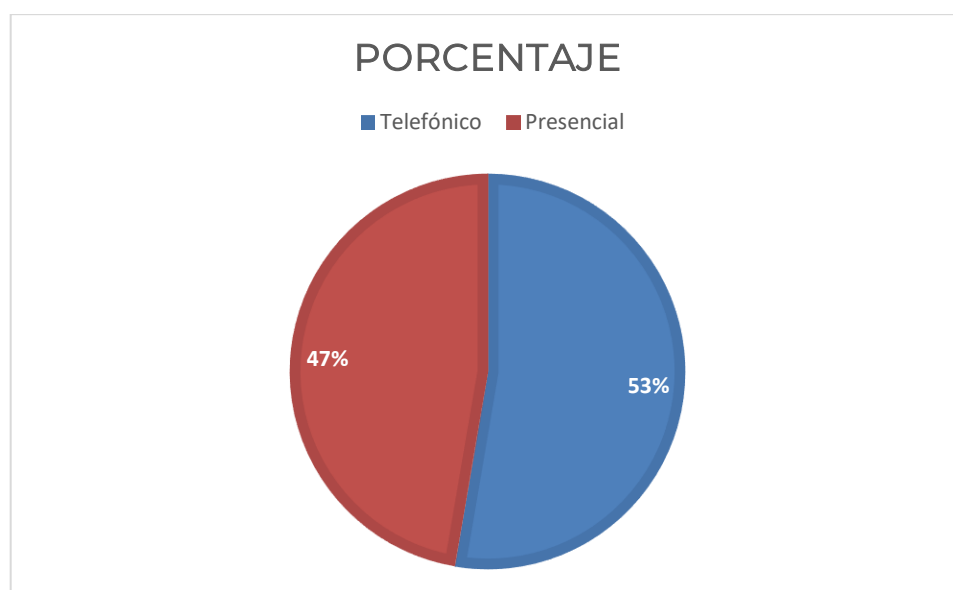
Total 19.251

Interacciones

*Fuente: Fuente propia Agencia Nacional de
Minería – Tablero de Control canales de Servicio*



Canal	Cantida	% USO
Telefónico	10.142	52,68
Presencial	9.109	47,31



*Fuente: Fuente propia Agencia Nacional de Minería –
Tablero de Control canales de Servicio*

En este análisis se pudieron obtener resultados importantes que permiten observar que **el canal telefónico** es el canal más usado por los usuarios el cual representa un **53 %**, luego de este canal se ubica el canal presencial quien también recibe un porcentaje de solicitudes importantes el cual representa el **47% restante**.



Percepción, Satisfacción y Confianza

98,37%



Satisfacción De usuario

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

98,58%



Percepción De usuario

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

80,82%



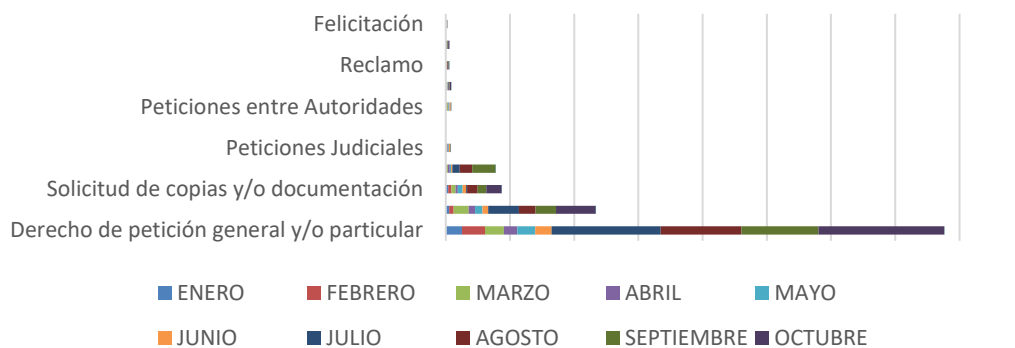
Confianza

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

Modalidad más utilizada enero- octubre 2023

Modalidad de Petición	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	TOTAL	%
Derecho de petición general y/o particular	505	712	591	425	556	501	3.403	2509	2402	3922	15526	64,1%
Solicitud de información	104	141	469	203	220	186	956	516	641	1235	4671	19,3%
Solicitud de copias y/o documentación	80	100	126	69	153	110	24	329	269	476	1736	7,2%
Solicitud de consulta	13	23	33	53	45	34	234	388	724	-	1547	6,4%
Peticiones Judiciales	10	15	23	18	33	48	3	-	-	-	150	0,6%
Solicitud de Congresistas	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1	0,0%
Peticiones entre	15	20	27	27	29	39	6	-	-	-	163	0,7%
Queja	7	12	24	9	11	11	26	13	16	39	168	0,7%
Reclamo	2	3	7	2	9	10	13	18	19	21	104	0,4%
Sugerencia	1	5	4	5	-	2	26	14	21	33	111	0,5%
Felicitación	1	6	8	13	7	6	3	-	-	-	44	0,2%
Total	738	1.037	1.312	824	1.064	947	4.694	3.787	4.092	5.726	24221	100%

Modalidad más utilizada enero- octubre 2023

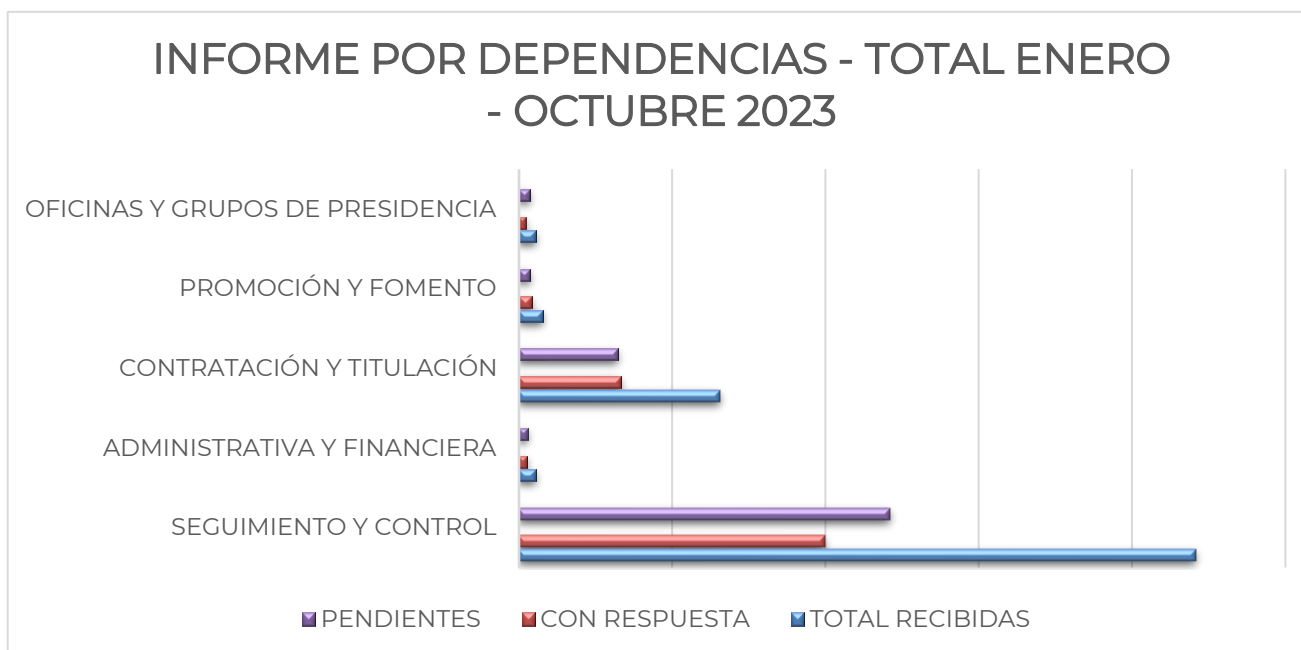


Fuente: Fuente propia Agencia Nacional de Minería – Informes de PQRS 2023

De acuerdo con las diferentes modalidades de comunicación, la más utilizada por los ciudadanos fue el derecho de petición general y/o particular con un 64.1 % seguido de la solicitud de información con un 19.3%.

Seguimiento a PQRS recibidas enero-octubre

INFORME POR DEPENDENCIAS - TOTAL ENERO - OCTUBRE 2023					
	TOTAL RECIBIDAS	CON RESPUESTA	% CON RESPUESTA	PENDIENTES	% PENDIENTES
SEGUIMIENTO Y CONTROL	17.656	7.980	45%	9.676	55%
ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	446	212	48%	234	52%
CONTRATACIÓN Y TITULACIÓN	5.244	2.652	51%	2.592	49%
PROMOCIÓN Y FOMENTO	619	327	53%	292	47%
OFICINAS Y GRUPOS DE PRESIDENCIA	446	168	6%	278	62%
TOTAL	24.411	11.339	46%	13.072	54%



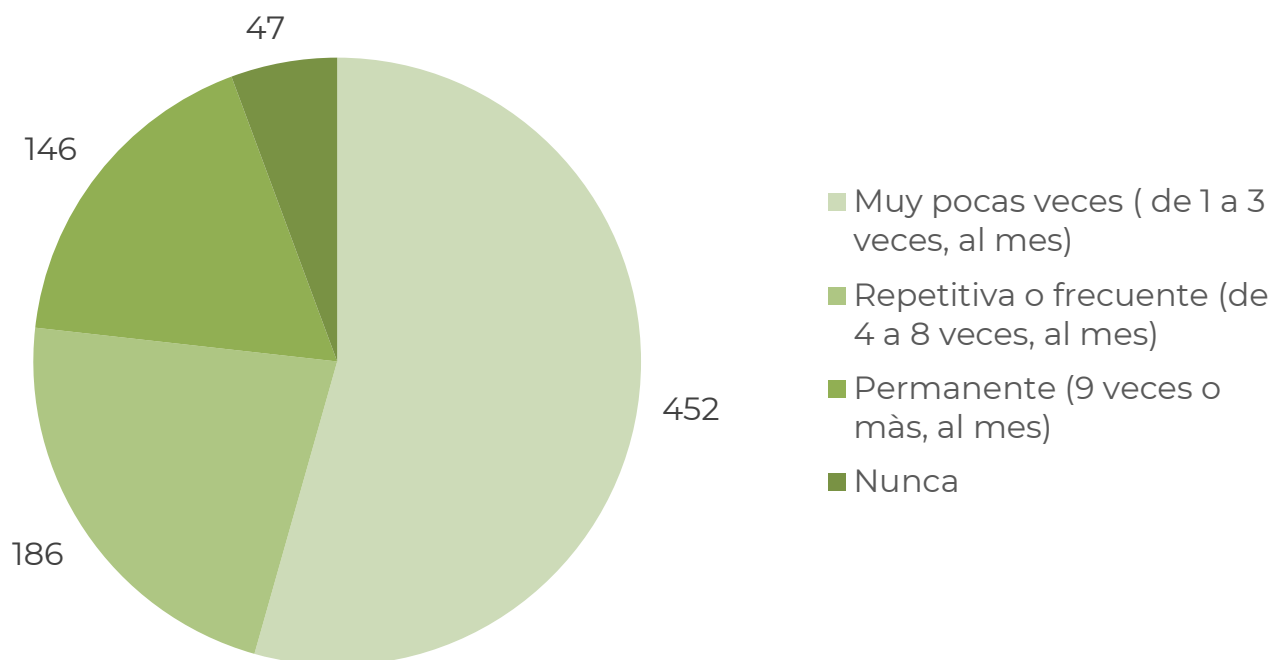
Fuente: Fuente propia Agencia Nacional de Minería – Informes de PQRS 2022

En la anterior gráfica y tabla se detalla la información correspondiente al trámite de respuesta a PQRS recibidas en cada una de las dependencias desde el mes de enero hasta octubre del 2023.

Con qué frecuencia los usuarios usan o requieren los servicios de la ANM

Muy pocas veces (de 1 a 3 veces)	452	54.39%
Repetitiva o frecuente (de 4 a 8 veces)	186	22.38%
Permanente (9 veces o más)	146	17.57%
Nunca	47	5.66%

¿Con qué frecuencia usas o requieres los servicios de la ANM?



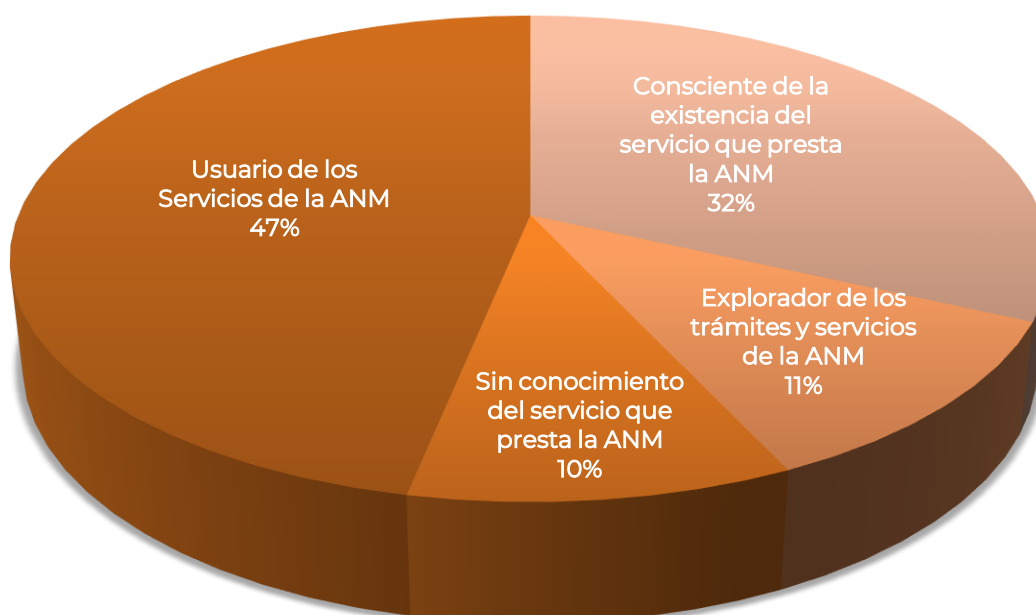
Fuente: Fuente propia Agencia Nacional de Minería Ejercicio de Caracterización desplegado por los canales de atención.

Como resultado del ejercicio se obtuvo que el 54.39% usan o requieren los servicios de la ANM **Muy pocas veces**, que el 22.38% lo requieren o lo usan repetitiva o frecuentemente, que el 17.57% los usan o requieren permanentemente y el 5.66% refieren no requerirlo o usarlo nunca.

Qué tanto conocen y usan los usuarios, los servicios de la entidad

Sin conocimiento del servicio	84	10.11%
Consciente de la existencia del servicio	265	31.89%
Explorador de los trámites y servicios	93	11.19%
Usuario de los Servicios de la ANM	389	46.81%

¿Qué tanto conoces y usas los servicios de la entidad?



Fuente: Fuente propia Agencia Nacional de Minería Ejercicio de Caracterización desplegado por los canales de atención.

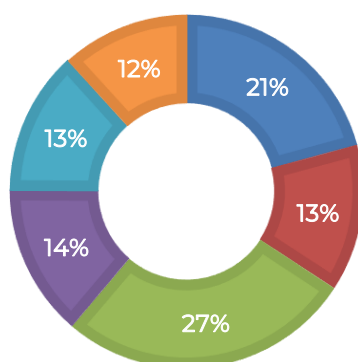
Como resultado del ejercicio se identifica que los usuarios conocen y usan los servicios de la entidad así: el 47% son usuarios de los servicios de la ANM, el 32% es consciente de la existencia del servicio de la ANM, el 11% es explorador de los trámites y servicios de la entidad y el 10% no tiene conocimiento del servicio o trámites de se prestan en la ANM.

Atributos del servicio prestado por la ANM, valoran los usuarios principalmente sobre otros ofrecidos

Resolución en Primer Contacto	250	14%
Transparencia	212	12%
Eficiencia y efectividad en los Trámites	243	13%
Cercanía con los Usuarios	375	21%
Respuesta Oportuna	238	13%
Información Confiable	487	27%

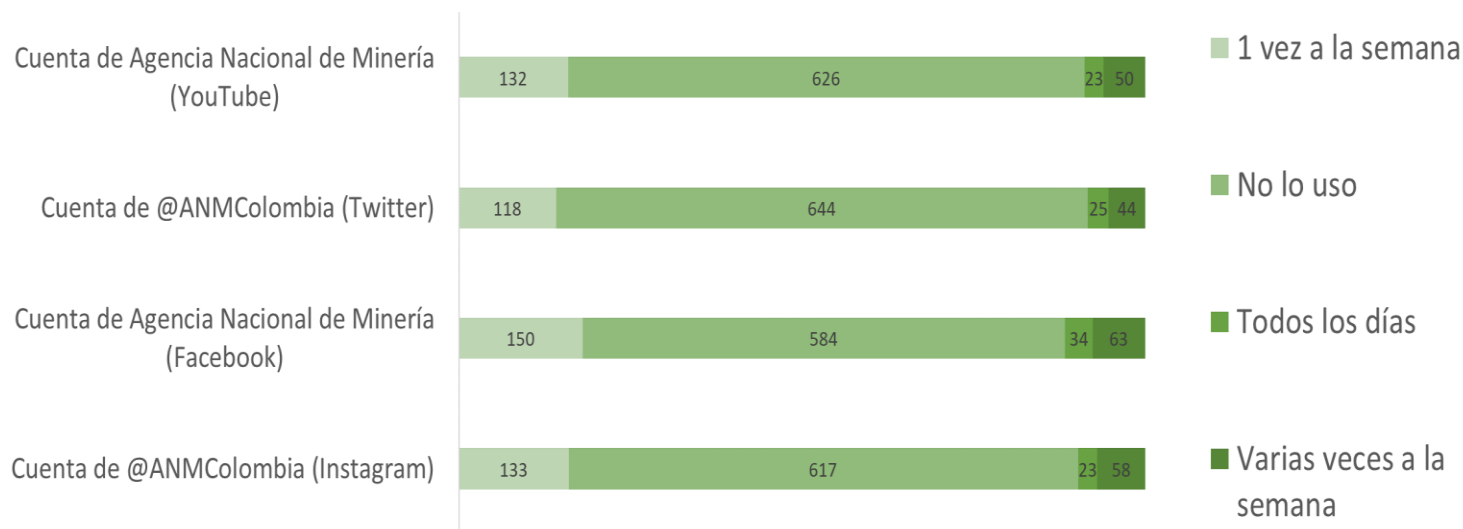
ATRIBUTOS DEL SERVICIO

- Cercanía con los Usuarios
- Información Confiable
- Respuesta Oportuna
- Eficiencia y efectividad en los Trámites
- Resolución en Primer Contacto
- Transparencia



Fuente: Fuente propia Agencia Nacional de Minería
Ejercicio de Caracterización desplegado por los canales de atención.

Para la caracterización de los atributos del servicio prestados por la ANM, se realiza una pregunta de selección múltiple dentro de la encuesta, que arroja un resultado de 1805 interacciones de los encuestados, donde el atributo más valorado por los usuarios es: **con un 27% la Información Confiable**, con un 21% Cercanía con los Usuarios, con un 14% Resolución en Primer Contacto, con un 13% Eficiencia y efectividad en los Trámites, y respuesta oportuna.



Fuente: Fuente propia Agencia Nacional de Minería Ejercicio de Caracterización desplegado por los canales de atención.

Con respecto al acceso y uso de las redes sociales de la entidad como un canal de comunicación y orientación usado potencialmente por nuestros seguidores, vemos como **en primer lugar Facebook** es la red social que mayor frecuencia de uso tiene, en segundo lugar, se encuentra Instagram, en tercer lugar, YouTube y el último lugar Twitter.

DIAGRAMA DE VENN

Grupos de interés
externos e internos de
la ANM

9 definitivo

- Consejo Directivo
- Congreso de la República
- Entes de control

- Inversionistas (Potenciales)
- Minero de subsistencia

- Minero en proceso de formalización
- Ministerio de Minas y Energía
- Presidencia de la República
- Proponente
- Secretarías de Salud
- Titulares mineros de gran minería

- Titulares de mediana minería
- Titulares de pequeña minería
- Entidades de Reporte

7 expectante

- Autoridades de orden público
- ARL
- Agremiaciones
- Autoridades ambientales
- Autoridades judiciales
- Comunidades mineras tradicionales, Minería Tradicional (Explotaciones Tradicionales)
- Departamentos Administrativos (DANE, DAFP, DNP, DAPRE)
- Entidad del sector minero-energético
- EPS
- Entidades territoriales
- Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones
- Otros Ministerios

3 latente - Inactivo

- Academia DNP
- Organizaciones internacionales

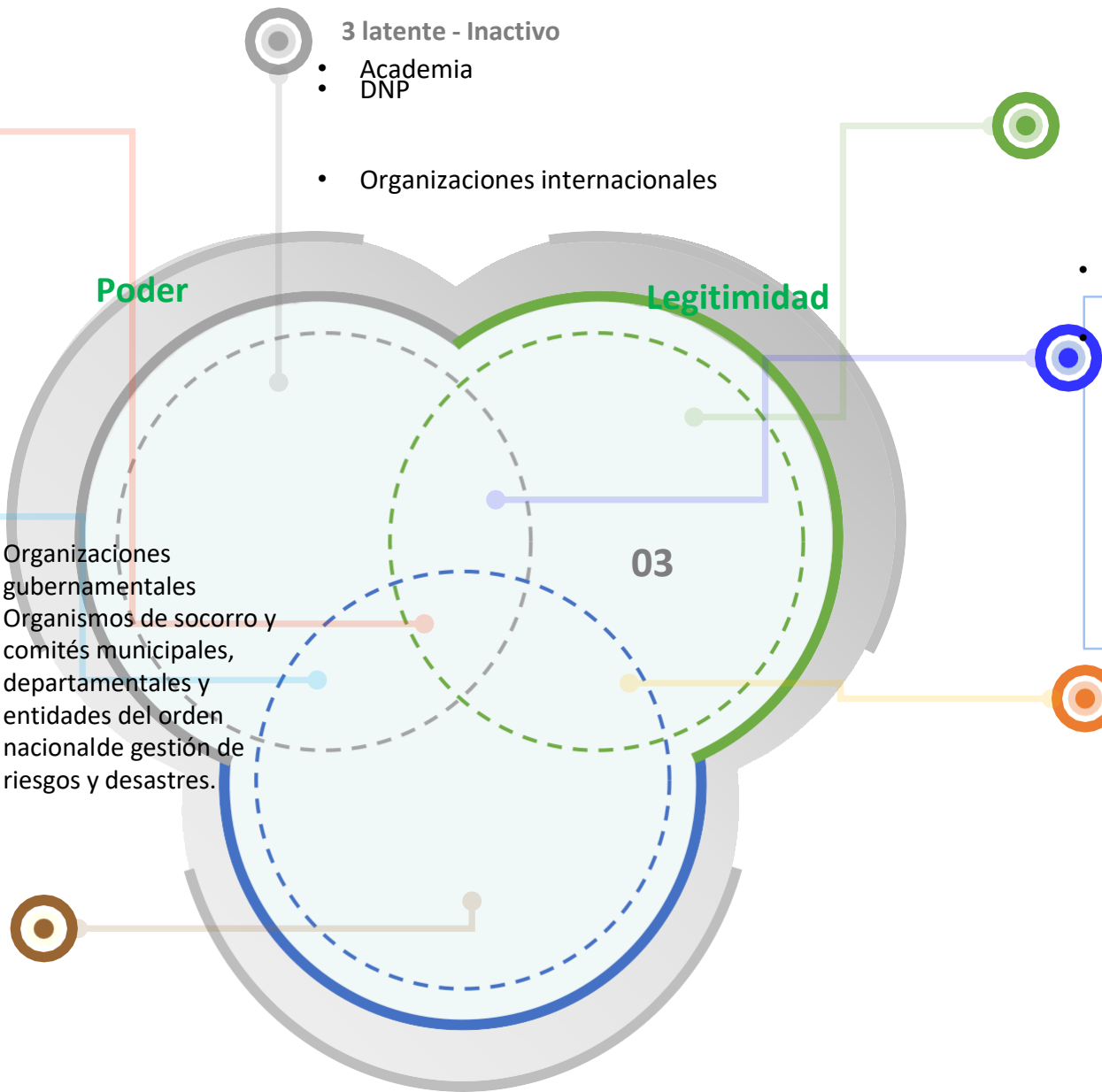
4 Latente - Discrecional

- Ministerio de Salud y Protección Social
- ONG Ambientalistas

8 expectante - Dependiente

- Ciudadanía
- Proveedores

- Organizaciones gubernamentales
- Organismos de socorro y comités municipales, departamentales y entidades del orden nacional de gestión de riesgos y desastres.



5 Expectante - Dominante

08

07

09

06

05

Urgencia

- 04
- Comercializadores , procesadores y otros interesados en RUCOM
 - Grupos étnicos
 - Juntas Regionales y Nacional de Calificación de Invalidez
 - Ministerio de trabajo

6 Latente - Exigente

- Medios de comunicación
- Sindicatos
- Socorredores Mineros, Coordinadores Logísticos de Salvamento Minero y Promotores de Seguridad.
- SENA
- Ministerio del Interior
- Entidades vigiladas por la Superfinanciera
- Consejo de Cuenca
- Apoderados y/o Autorizados

9 definitivo

- Contratistas
- Funcionarios
- Procesos de la ANM (Mapa de procesos)

Poder

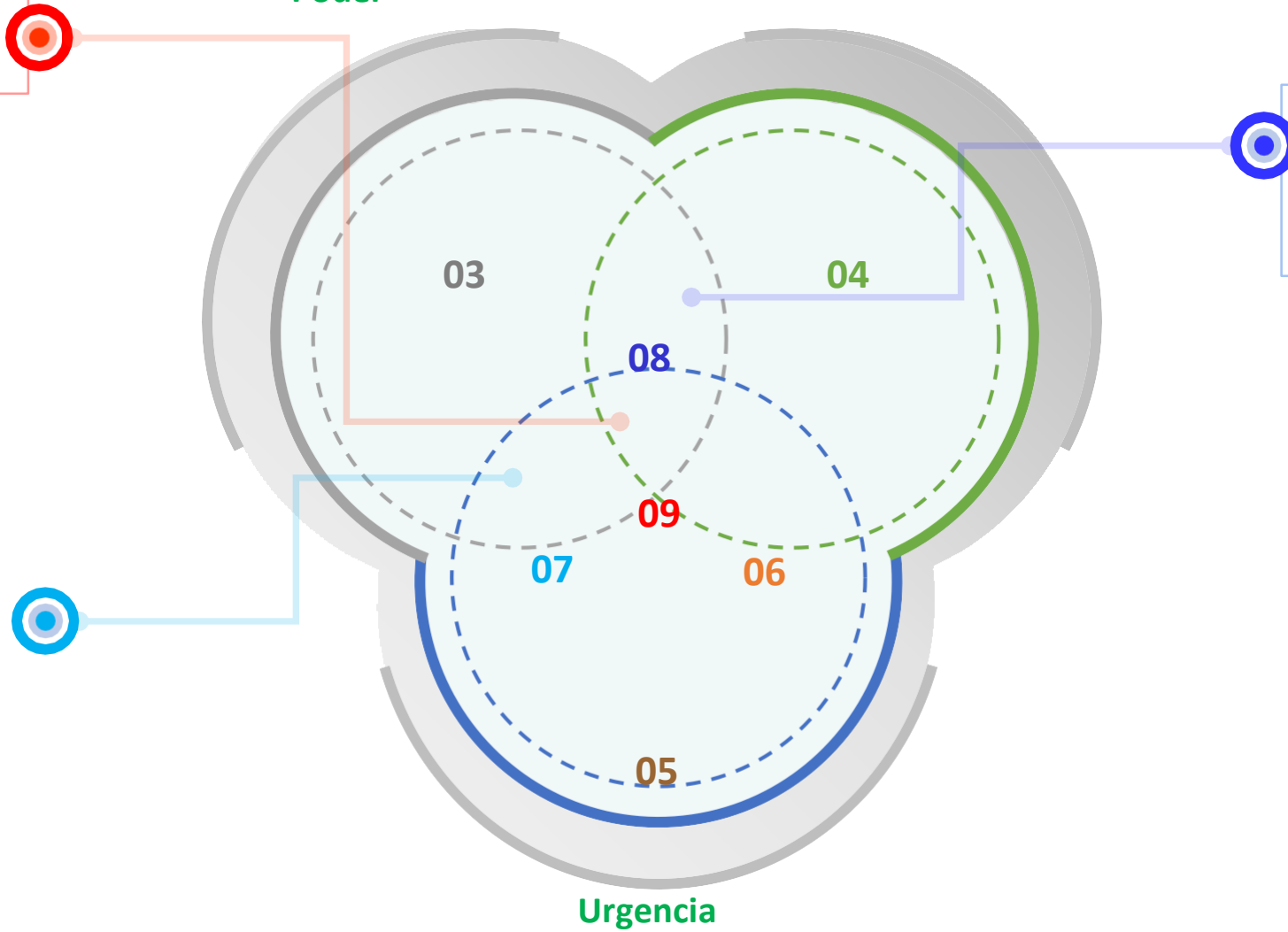
Legitimidad

8 expectante - Dependiente

- Comité Institucional de Gestión y Desempeño / Comité Directivo

7 Expectante

- Comités de Seguridad y Salud en el Trabajo



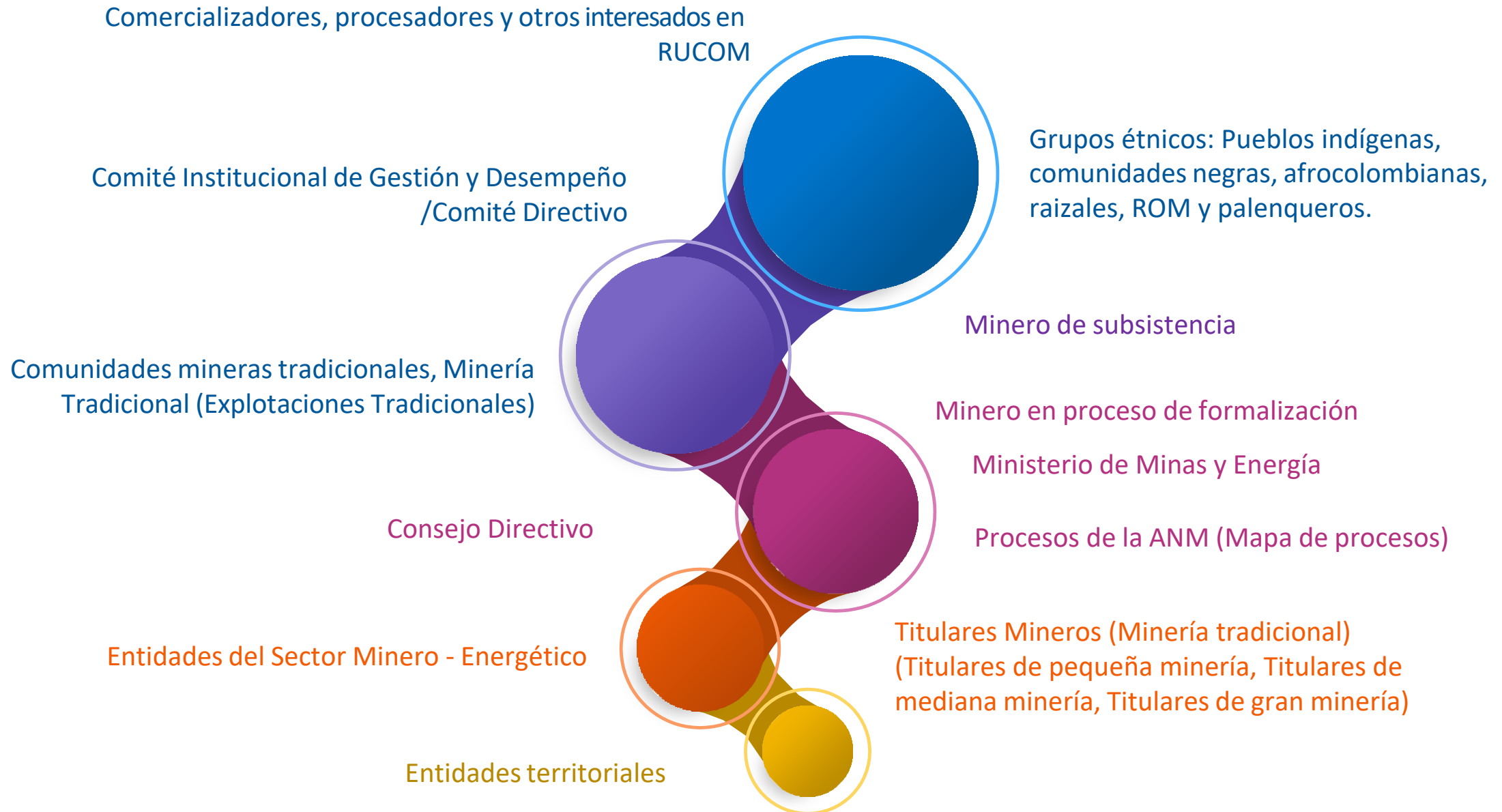
Urgencia

GRUPOS DE INTERÉS

Mapa de procesos
de la AMN















Autoridades ambientales (Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, ANLA, CAR, Corporaciones Autónomas Regionales y de Desarrollo Sostenible, Secretarías de Ambiente)

Comité Institucional de Gestión y Desempeño /Comité Directivo

Consejo Directivo

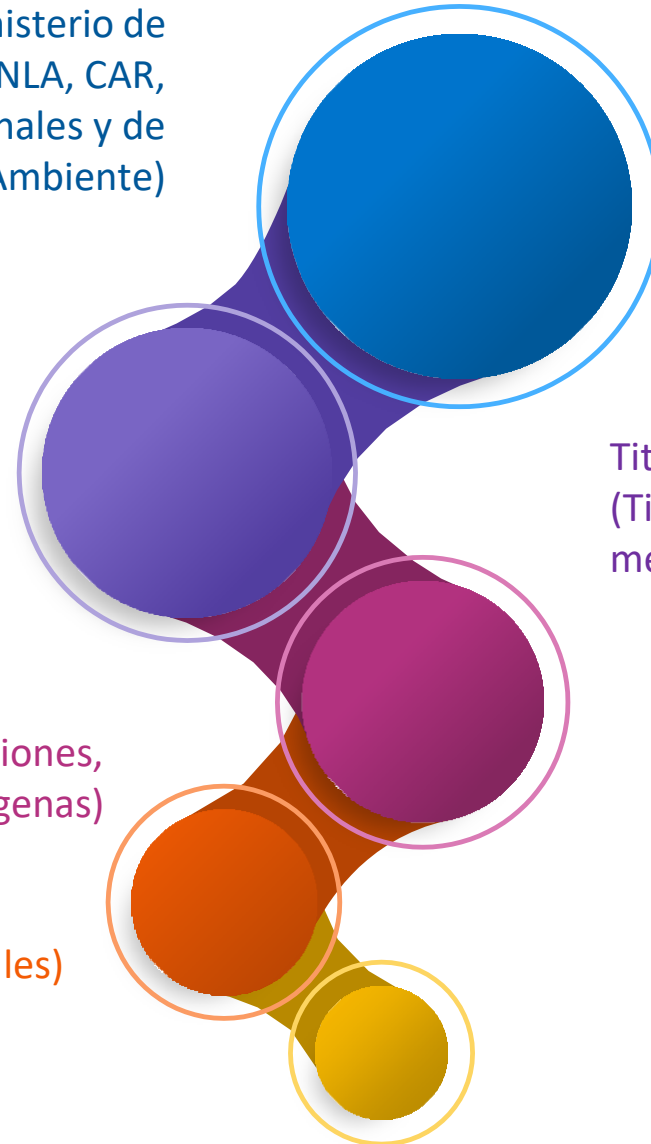
Entidades territoriales (Gobernaciones, Alcaldías, Territorios indígenas)

Inversionistas (Potenciales)

Ministerio de Minas y Energía

Procesos de la ANM (Mapa de procesos)

Titulares Mineros (Minería tradicional)
(Titulares de pequeña minería, Titulares de mediana minería, Titulares de gran minería)





Comité Institucional de Gestión y Desempeño /Comité Directivo

Consejo Directivo

Contratistas

Ministerio de Minas y Energía

Procesos de la ANM (Mapa de procesos)



Proveedores

Secretaría Distrital de Movilidad

Comité Institucional de Gestión y Desempeño /Comité Directivo

Consejo Directivo

Contratistas

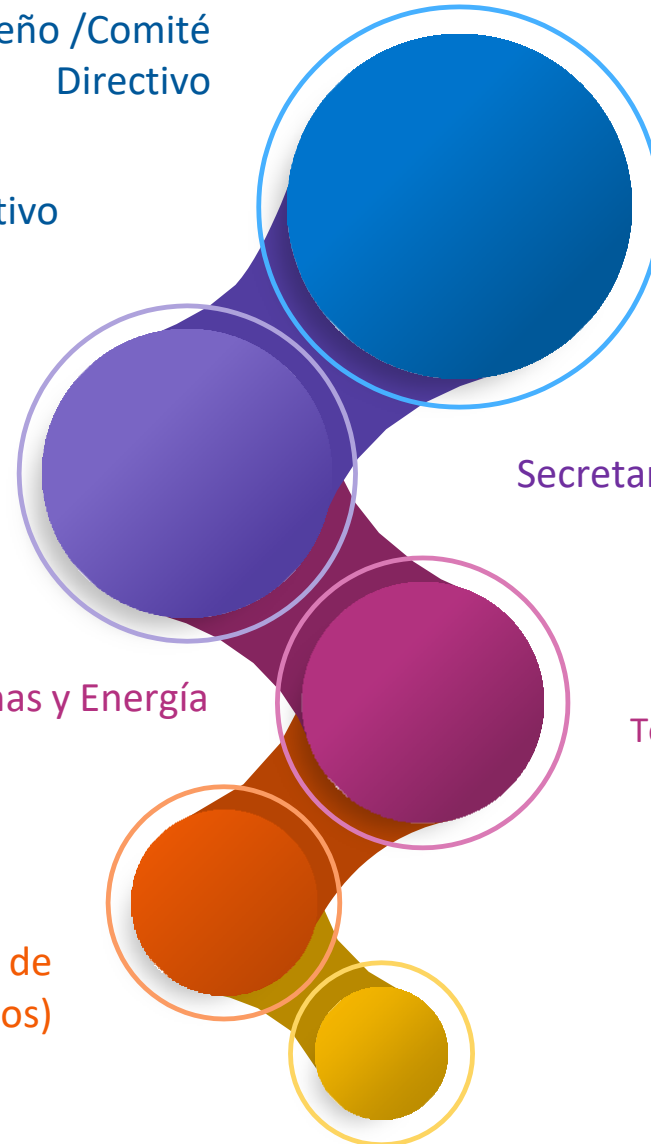
Ministerio de Minas y Energía

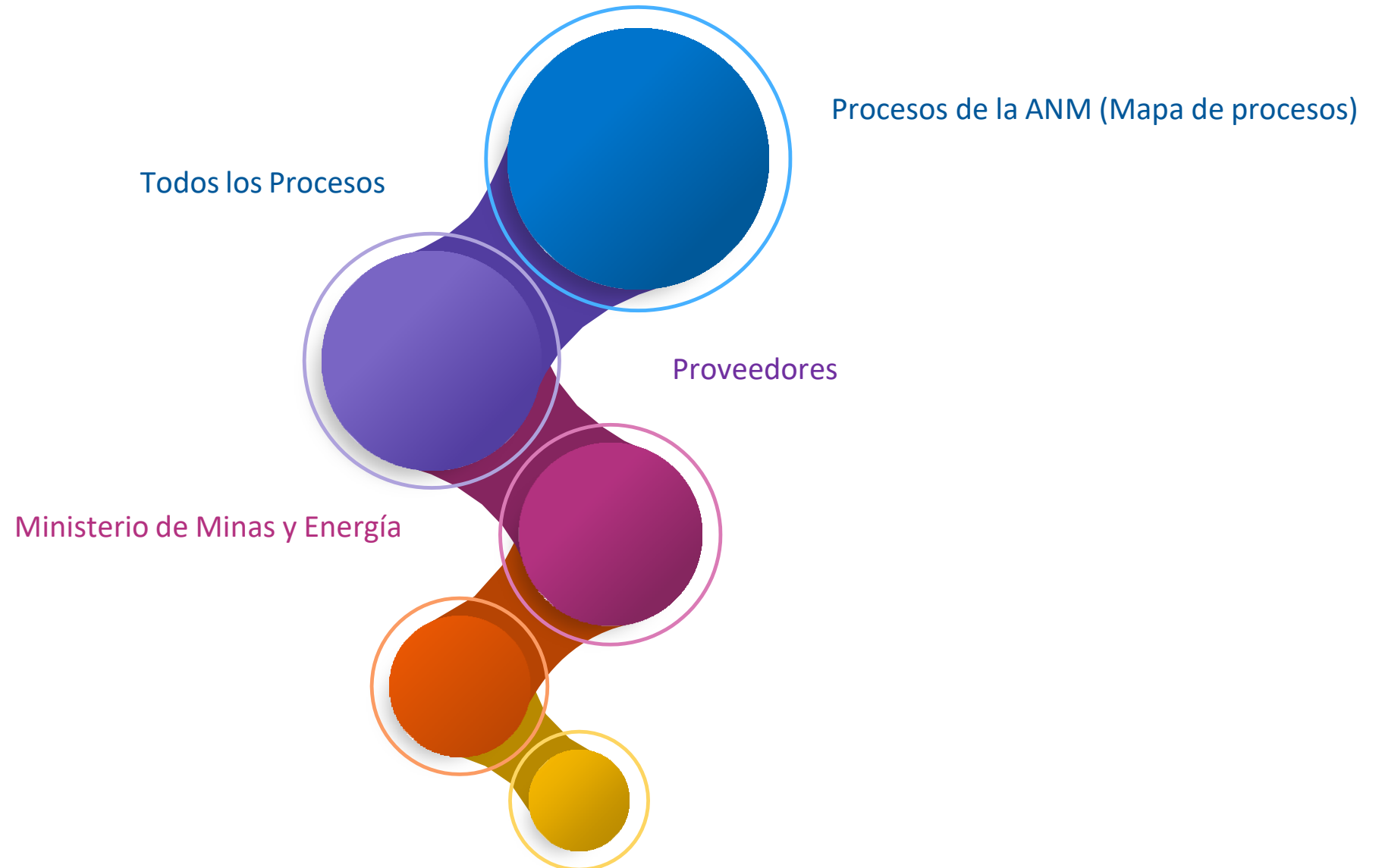
Procesos de la ANM (Mapa de procesos)

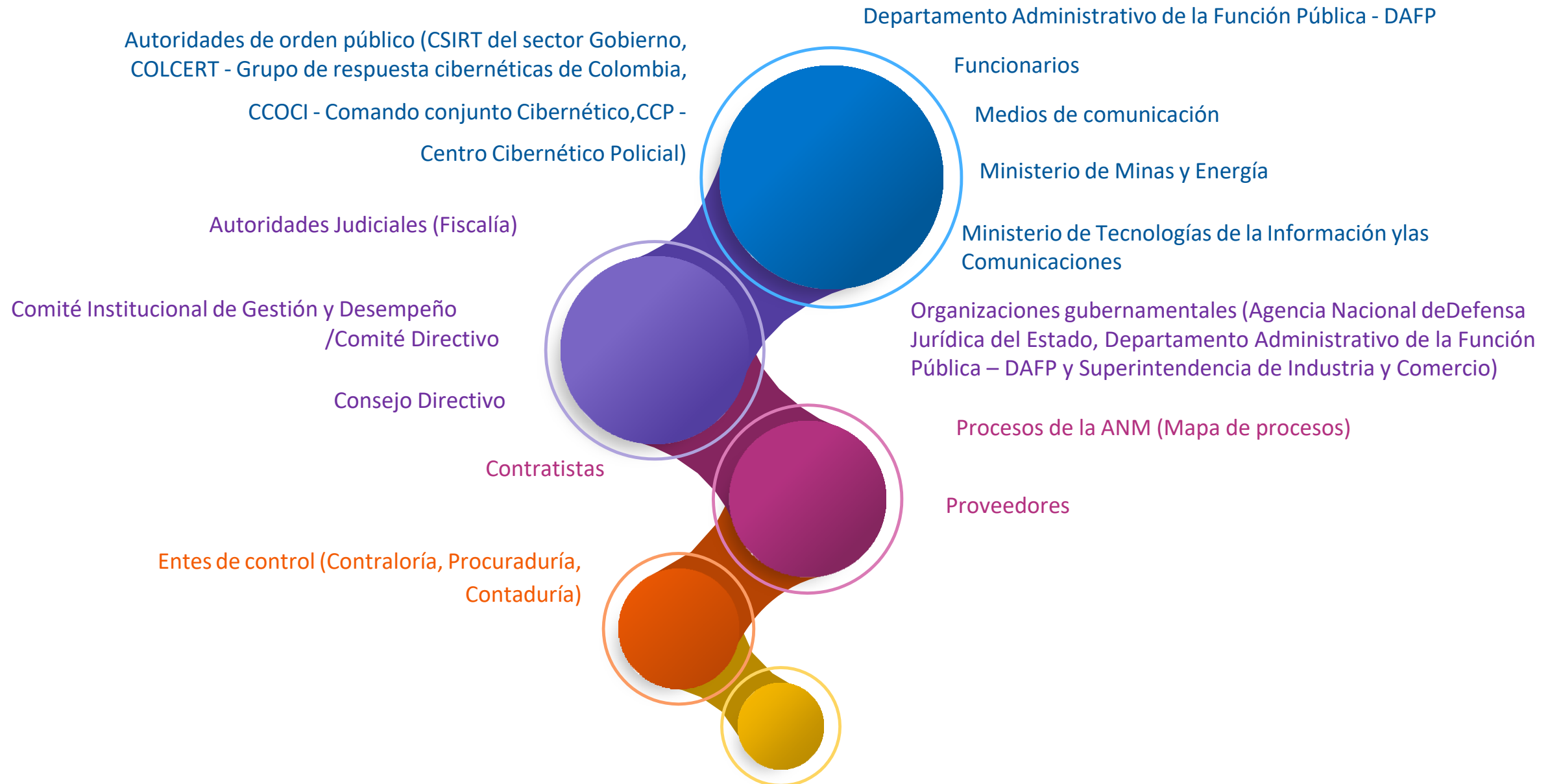
Proveedores

Secretaría Distrital de Movilidad

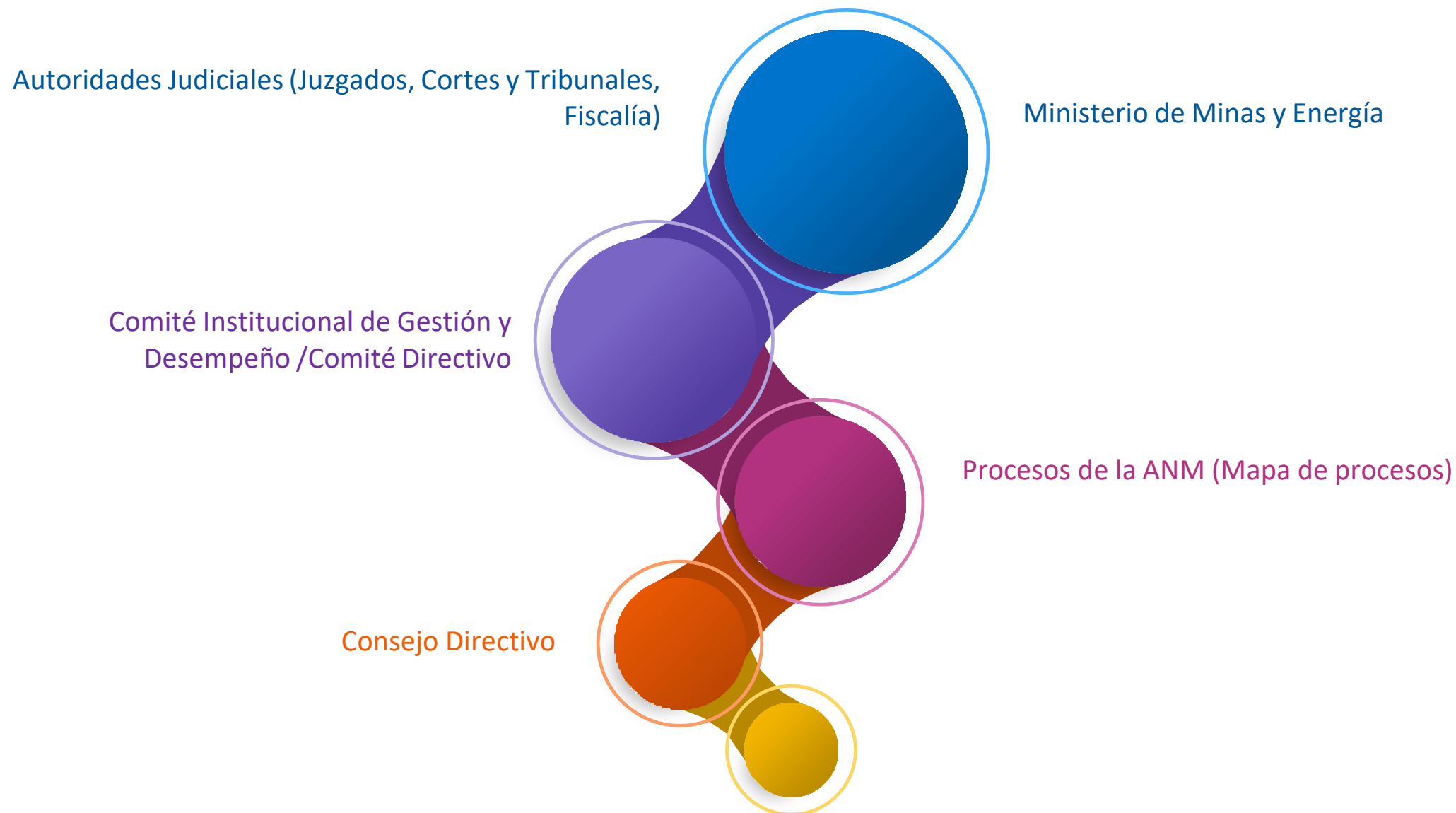
Todos los Procesos

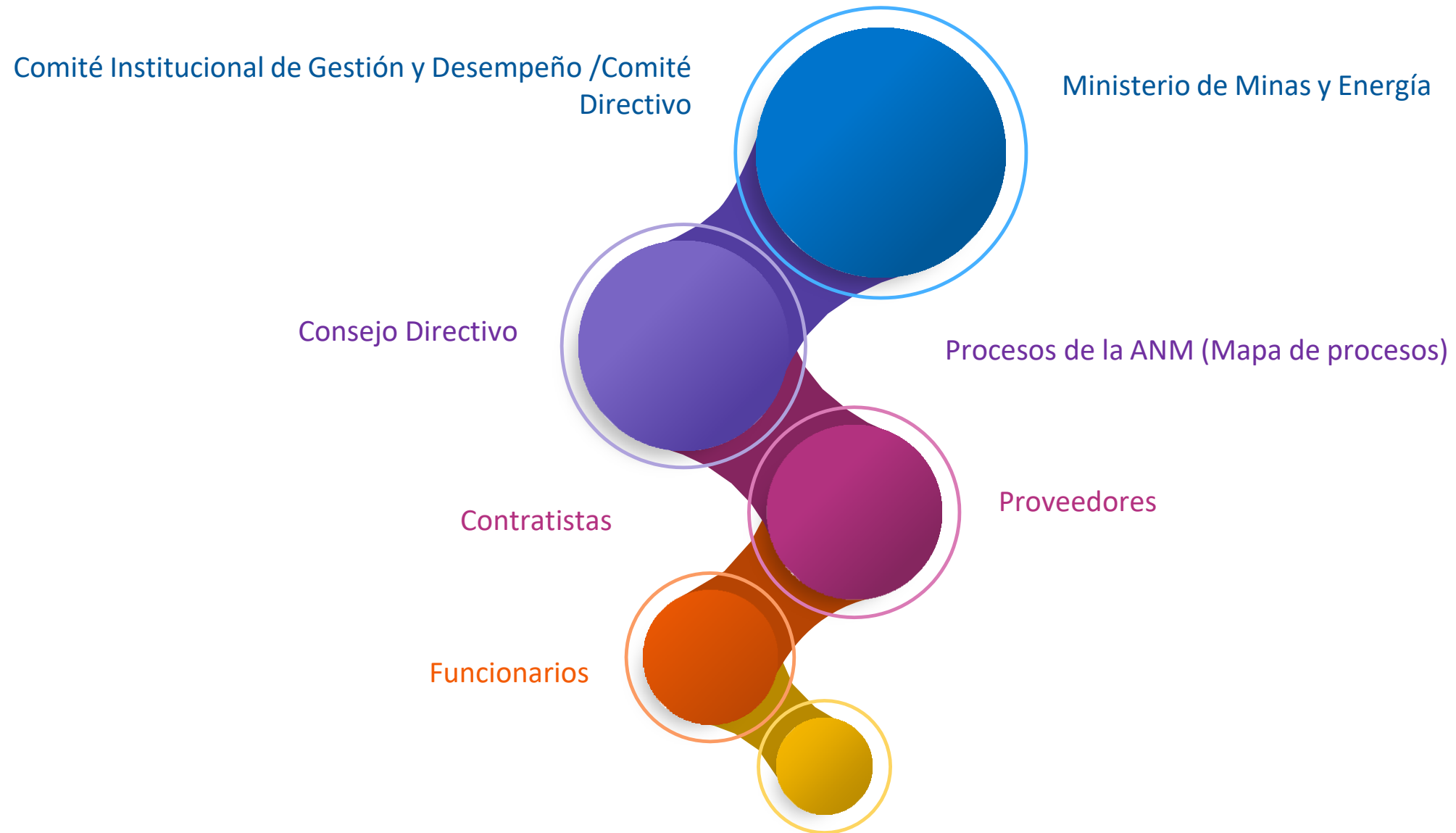
















AGENCIA NACIONAL DE
MINERÍA
www.anm.gov.co