

# CARACTERIZACIÓN DE USUARIO 2022



AGENCIA NACIONAL DE  
**MINERÍA**

## *Metodología usada en la ANM*



**Identificar** objetivos y alcance



**Establecer** equipo de trabajo



**Identificar** variables y niveles de desagregación



**Priorizar** variables



**Identificar** mecanismos para recolectar información

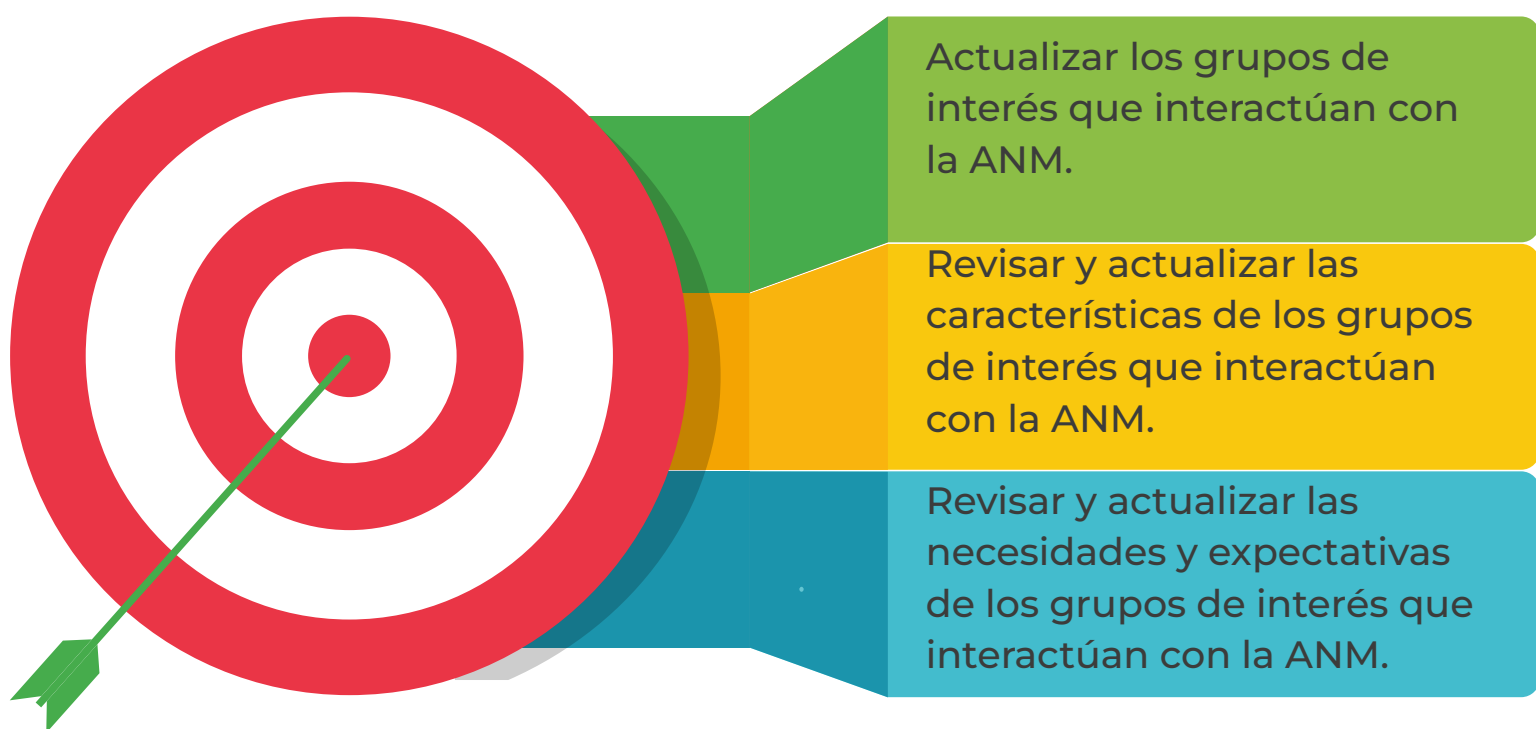


**Automatizar** la información y establecer grupos o segmentos



**Resultados** – Publicar la información

# Objetivos 2022 – 2023



Para la vigencia 2022 se realizó un ejercicio muy enriquecedor para la caracterización de usuarios, el cual no se había realizado antes en la entidad, dicho ejercicio consistió en el despliegue de una encuesta de caracterización por todos los canales dispuestos para la atención de la ciudadanía, durante cierto tiempo, 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.

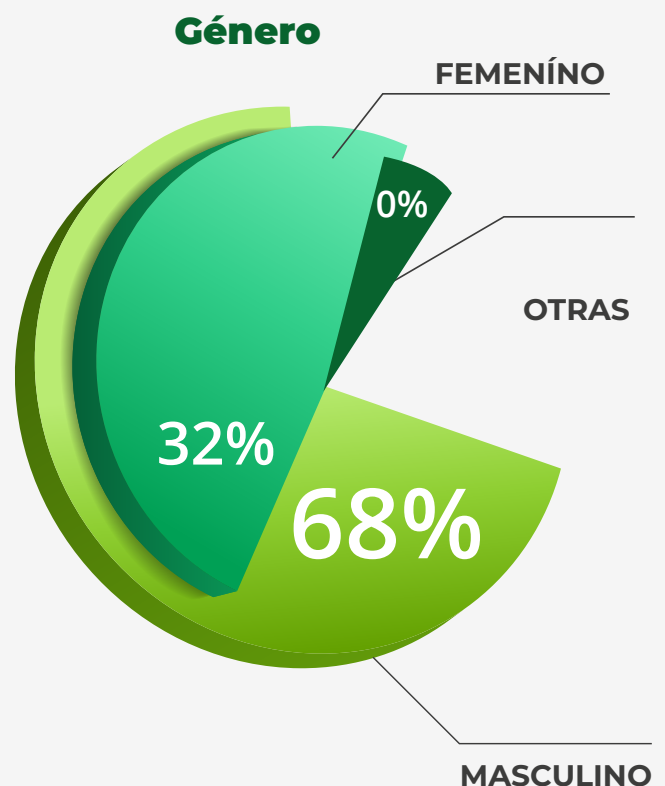
### Paso 7 : Resultados

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 2022:

#### Análisis de las variables

FEMENINO	79	32%
MASCULINO	179	68%
OTRAS	0	0%

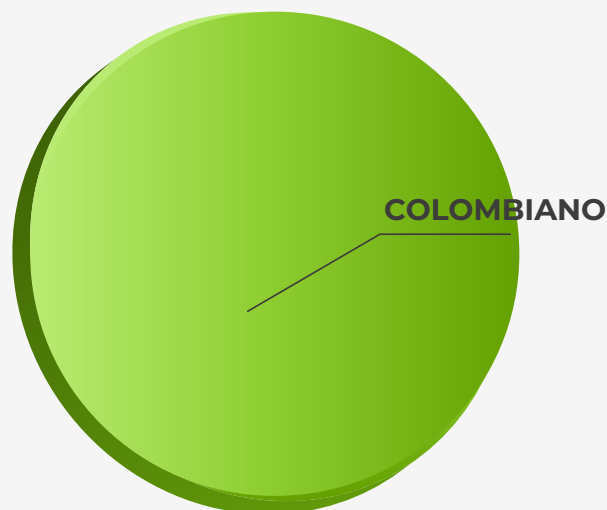


*Fuente: Fuente propia Agencia Nacional de Minería Ejercicio de Caracterización desplegado por los canales de atención.*

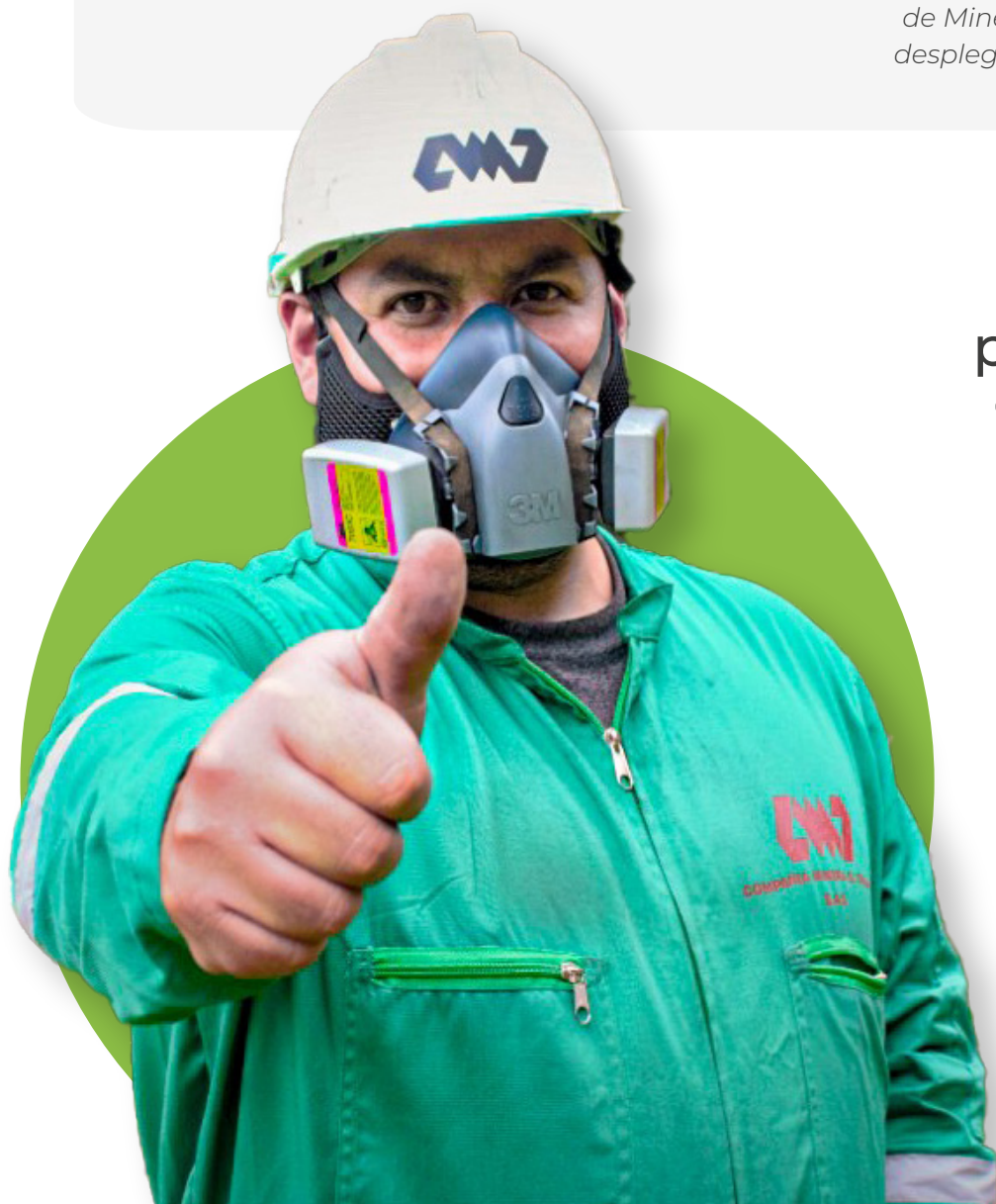
El **68 %** de los usuarios de la Agencia Nacional de Minería son **hombres** y el 32% son mujeres, lo que nos muestra que en un gran porcentaje los servicios son usados por el género masculino.

**Lugar de Origen (País)**

COLOMBIANO	262	100%
EXTRANJERO	0	0%



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



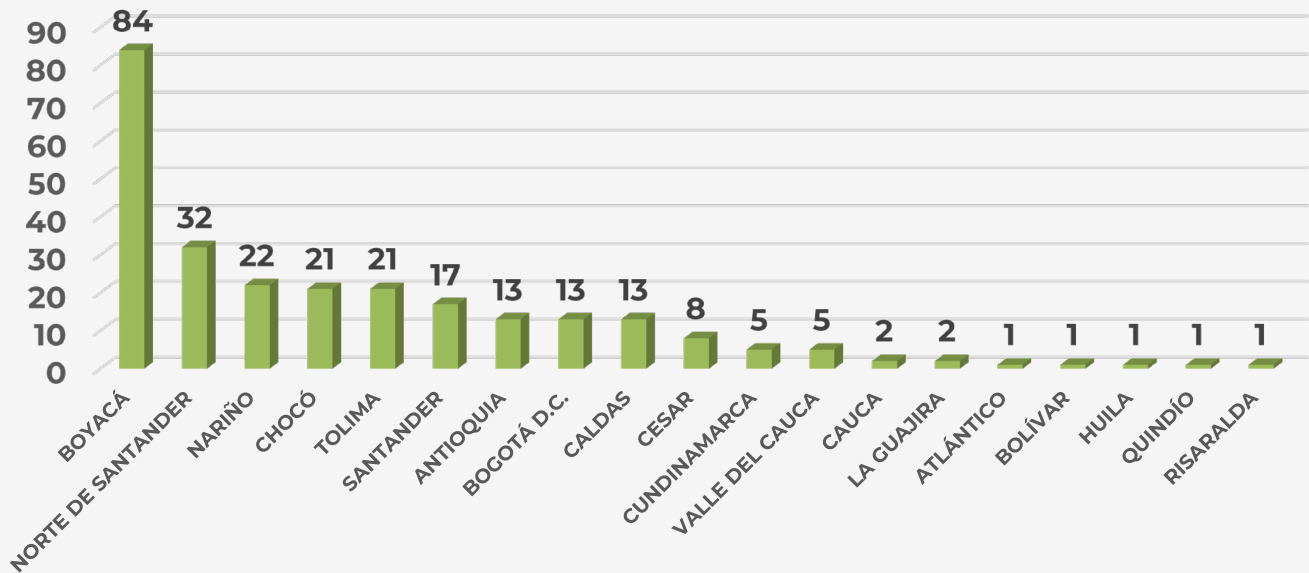
Geográficamente podemos visualizar que el **100% de los usuarios** que utilizan los servicios de la Agencia Nacional de Minería provienen de **nuestro país.**



### Origen de los usuarios (Departamento)

BOYACÁ	84	31,9%
NORTE DE SANTANDER	32	12,2%
NARIÑO	22	8,4%
CHOCÓ	21	8,0%
TOLIMA	21	8,0%
SANTANDER	17	6,5%
ANTIOQUIA	13	4,9%
BOGOTÁ D.C.	13	4,9%
CALDAS	13	4,9%
CESAR	8	3,0%
CUNDINAMARCA	5	1,9%
VALLE DEL CAUCA	5	1,9%
CAUCA	2	0,8%
LA GUAJIRA	2	0,8%
ATLÁNTICO	1	0,4%
BOLÍVAR	1	0,4%
HUILA	1	0,4%
QUINDÍO	1	0,4%
RISARALDA	1	0,4%

## ORÍGEN - UBICACIÓN GEOGRÁFICA - DEPARTAMENTO



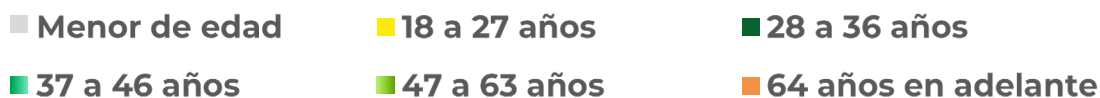
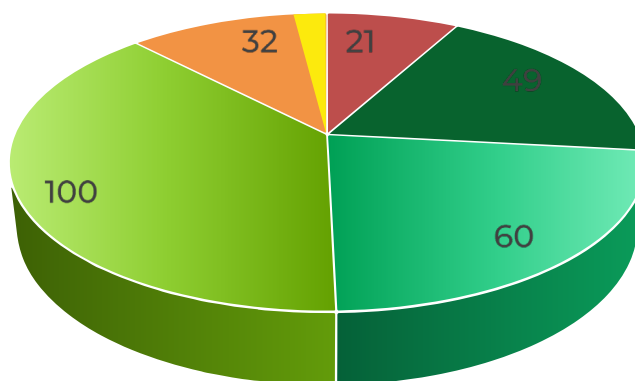
Fuente: Fuente propia Agencia Nacional de Minería  
Ejercicio de Caracterización desplegado por los canales de atención

Esta gráfica nos muestra que el origen de las interacciones por departamentos, en primer lugar, está **Boyacá con una mayoría significativa del 31,9%** en todos los canales, en segundo lugar se encuentra Norte de Santander, en tercer lugar Nariño, Chocó y Tolima, en cuarto lugar Santander, los demás departamentos se ubican con más bajos niveles de interacción con los usuarios por los distintos canales.

## EDAD

Menor de edad	0	0%
18 a 27 años	21	8%
28 a 36 años	49	19%
37 a 46 años	60	23%
47 a 63 años	100	38%
64 años en adelante	32	12%

## EDAD

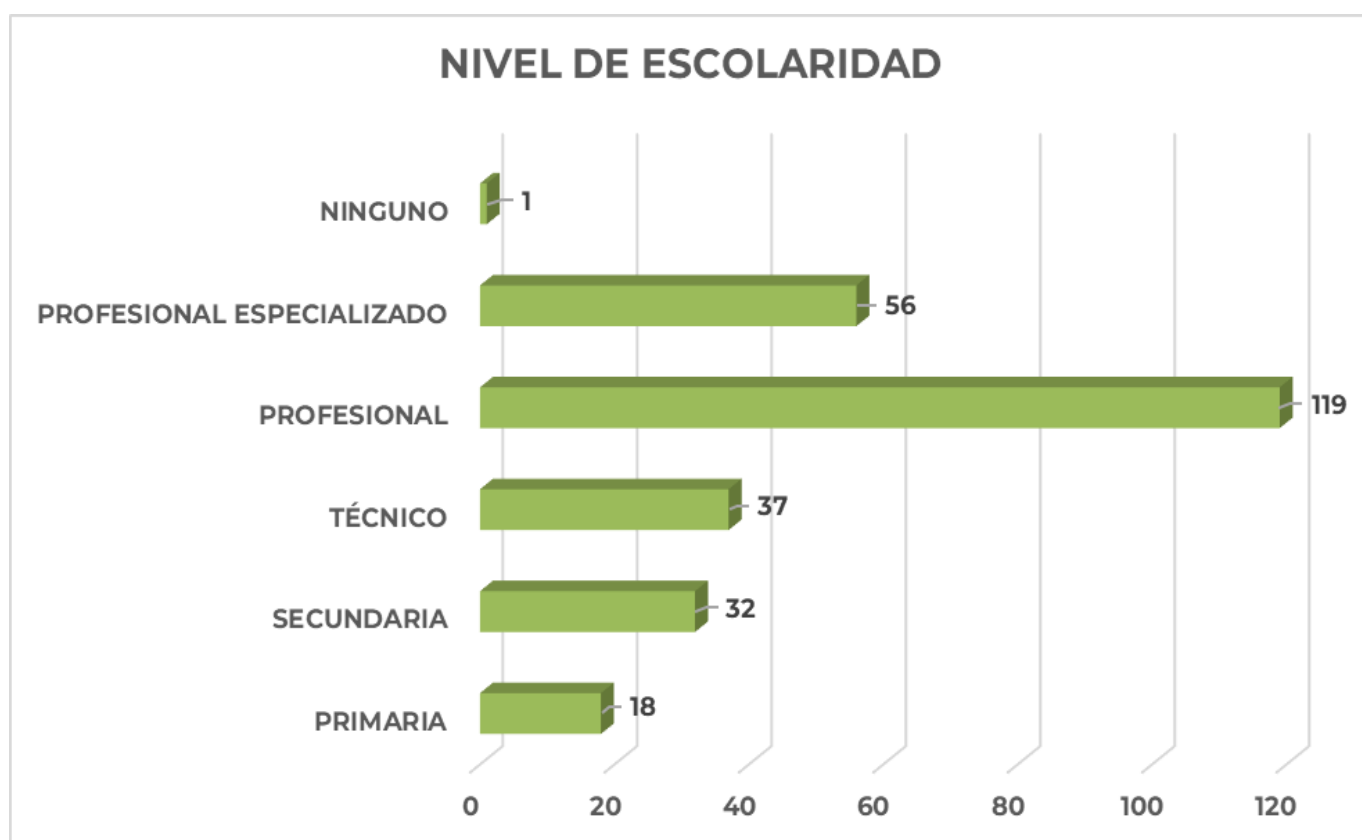


Fuente: Fuente propia Agencia Nacional de Minería  
Ejercicio de Caracterización desplegado por los canales de atención.

El rango de **edad predominante** de los usuarios de la ANM está en 38% entre **47 a 63 años**, seguido del 23% de usuarios con edades entre 37 a 46 años, el 19% está entre 28 a 36 años.

### Nivel de Escolaridad

PRIMARIA	18	6,8%
SECUNDARIA	32	12,2%
TÉCNICO	37	14,1%
PROFESIONAL	119	45,2%
PROFESIONAL ESPECIALIZADO	56	21,3%
NINGUNO	1	0,4%



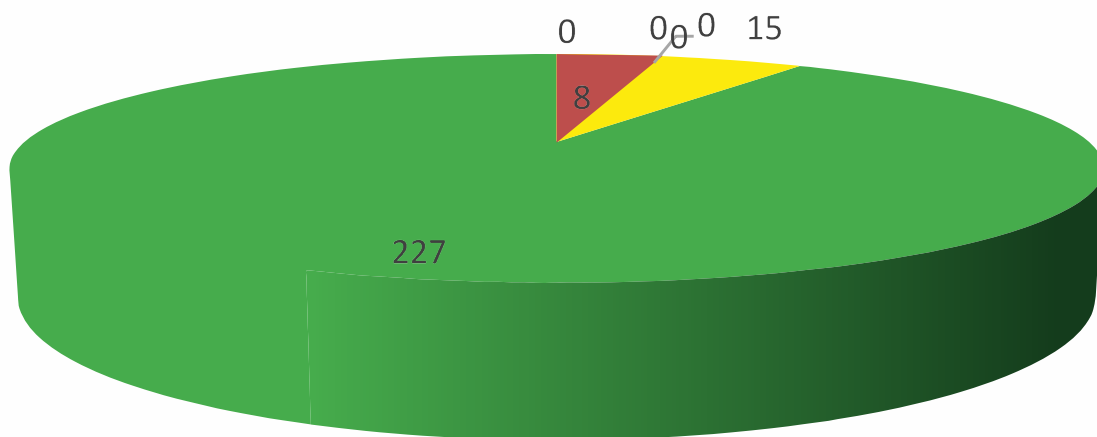
Fuente: Fuente propia Agencia Nacional de Minería  
Ejercicio de Caracterización desplegado por los canales de atención.

Como resultado del ejercicio se obtuvo que el **45,2%** de nuestros usuarios se ubicaron en **nivel de formación profesional**, el 21,3% tiene especialización, el 14,1% registran nivel técnico; y por debajo del 12,2% se ubicaron en nivel secundaria, primaria y ningún tipo de educación.

### Vulnerabilidad

Madre cabeza de familia	8	3%
Persona en condición de discapacidad	0	0%
Persona en condición de desplazamiento	0	0%
Mujeres embarazadas	0	0%
Tercera edad	15	6%
Ninguna	227	91%
Otras	0	0%

### VULNERABILIDAD



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

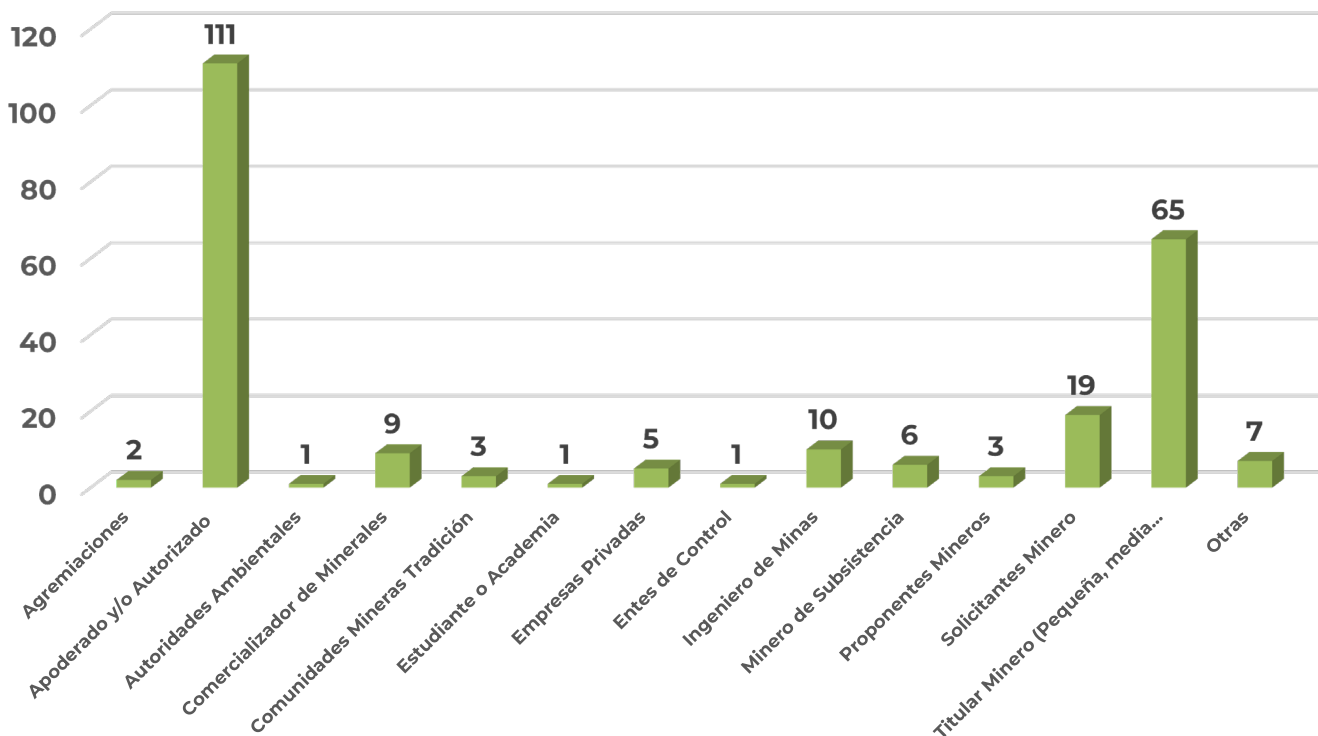
Como resultado del ejercicio se obtuvo que el **91% de nuestros usuarios no tienen ninguna vulnerabilidad** latente, sin embargo el 6% pertenecen a la tercera edad y el 3 % se identifican como madres cabezas de familia.

## Vulnerabilidad

Agremiaciones	2	0,8%
Apoderado y/o Autorizado	111	45,7%
Autoridades Ambientales	1	0,4%
Comercializador de Minerales	9	3,7%
Comunidades Mineras Tradición	3	1,2%
Estudiante o Academia	1	0,4%
Empresas Privadas	5	2,1%
Entes de Control	1	0,4%
Ingeniero de Minas	10	4,1%
Minero de Subsistencia	6	2,5%
Proponentes Mineros	3	1,2%
Solicitantes Minero	19	7,8%
Titular Minero (Pequeña, media...	65	26,7%
Otras	7	2,9%



## 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 **45,7% en todos los canales** son los Apoderados y/o Autorizados, en segundo lugar con un 26,7% se encuentran los Titulares Mineros de pequeña, media o gran minería, en tercer con un 7,8% los solicitantes mineros y en cuarto lugar con un 4,1% los ingenieros de minas, los demás grupos de interés se ubican con más bajos niveles de interacción con los usuarios por los distintos canales.

# Consolidado 2022

## 7,259

### Telefónico

Enero 1,016  
 Febrero 891  
 Marzo 945  
 Abril 801  
 Mayo 1,252  
 Junio 1,251  
 Julio 1,103



## 5,779

### Presencial

Febrero 642  
 Marzo 979  
 Abril 1,153  
 Mayo 1,151  
 Junio 994  
 Julio 860

0\*  
 Chat

0\*  
 Llámanos

0\*  
 Te llamamos

\*Salida a producción pendiente

**Total 13.038**  
 Interacciones

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

Canal	Cantidad	% USO
BTelefónico	7259	56%
Presencial	5779	44%
Chat Bot	0	0%
Click To Call	0	0%
Web Call Back	0	0%



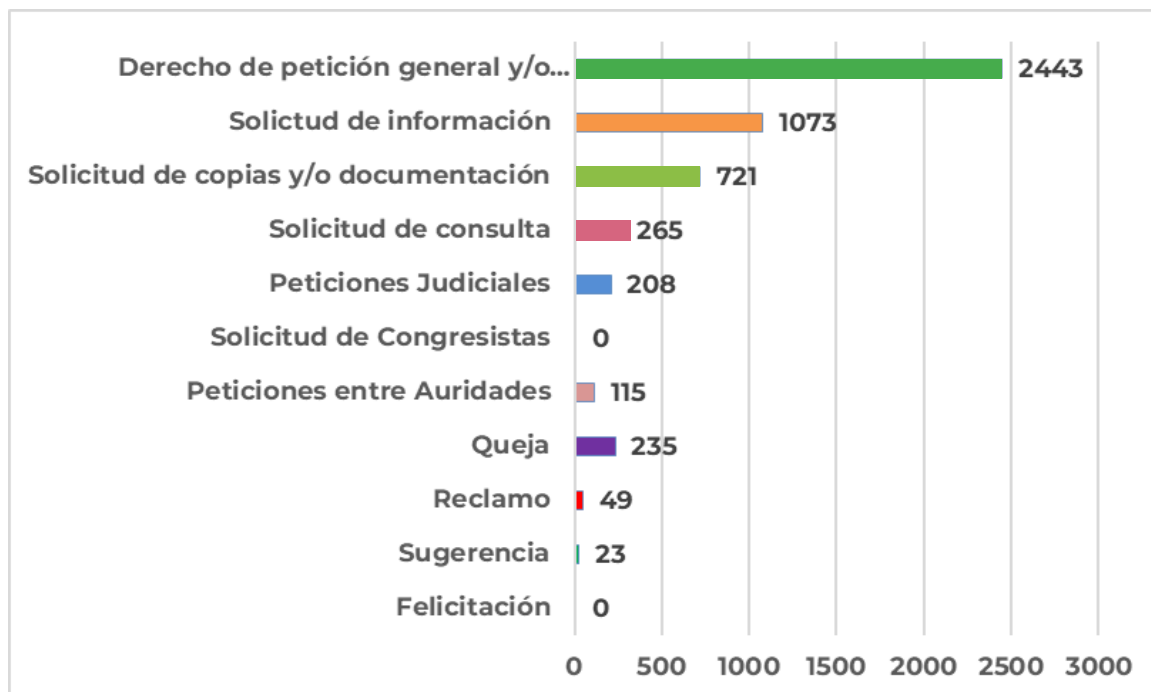
Fuente: Fuente propia Agencia Nacional de Minería –  
Tablero de Control canales de Servicio

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 **56 %**, luego de este canal se ubica el canal presencial quien también recibe un porcentaje de solicitudes importantes representando este un 44%, en los tres últimos lugares encontramos los canales virtuales, con un 0% de interacciones.

## Modalidad más utilizada Primer semestre de 2022

### Modalidad de Petición

	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
Derecho de petición general y/o particular	131	418	696	374	413	401	
Solicitud de información	87	215	252	177	158	184	
Solicitud de copias y/o documentación	46	133	181	123	136	102	
Solicitud de consulta	10	43	74	51	46	41	
Peticiones Judiciales	16	31	40	36	35	50	
Solicitud de Congresistas	-	-	-	-	-	-	
Peticiones entre Autoridades	7	24	33	14	19	18	
Queja	8	26	104	36	18	43	
Reclamo	6	8	12	6	9	8	
Sugerencia	1	5	7	2	7	1	
Felicitación	-	-	-	-	-	-	
Total	312	903	1.399	819	841	848	



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

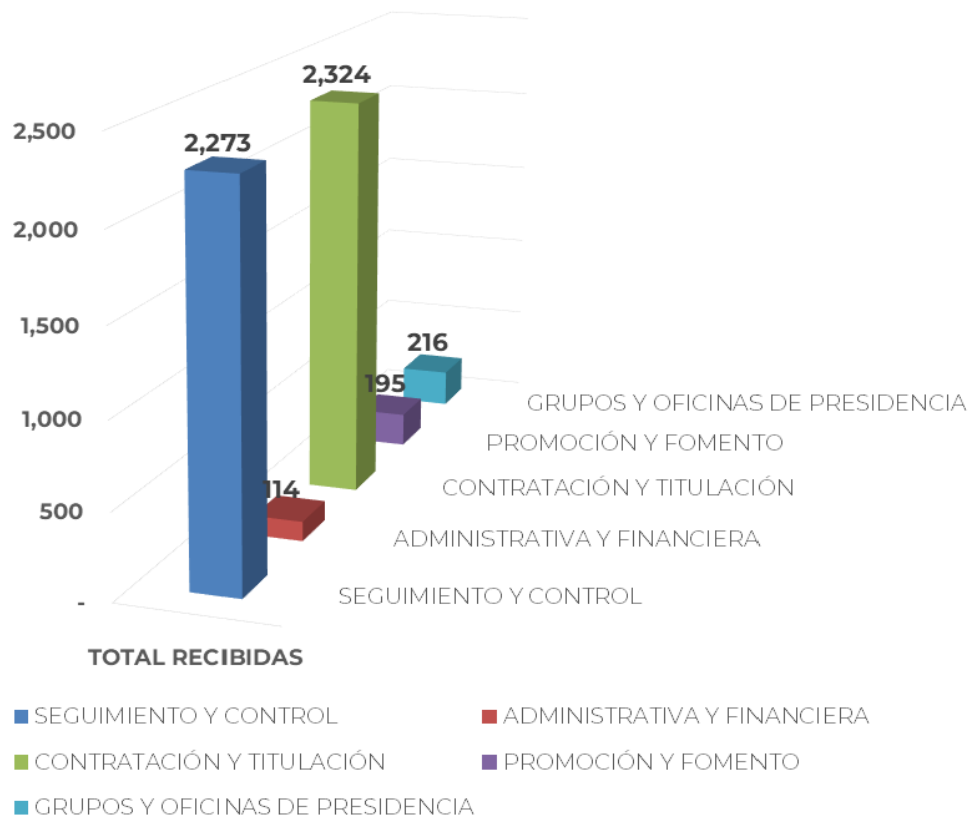
De acuerdo con las diferentes modalidades de comunicación, la más utilizada por los ciudadanos fue **el derecho de petición general y/o particular con un 47,5 %** seguido de la solicitud de información con un 20,9%.

## Seguimiento a PQRS recibidas

### Reporte por dependencias - Total I semestre 2022

PERIODO	Total Recibidas	Respuestas reportadas	% Respuestas reportadas	Pendientes	%Pendientes
Seguimiento y control	2.273	1.229	54%	1.044	46%
Administrativa y Financiera	114	71	62%	43	38%
Contratación y Titulación	2.324	124	5%	2.200	95%
Promoción y Fomento	195	125	64%	70	36%
Grupos y oficinas de presidencia	216	22	10%	194	90%
Total	5.122	1.571	31%	3.551	69%

### RECIBIDAS POR DEPENDENCIA 1 SEMESTRE 2022

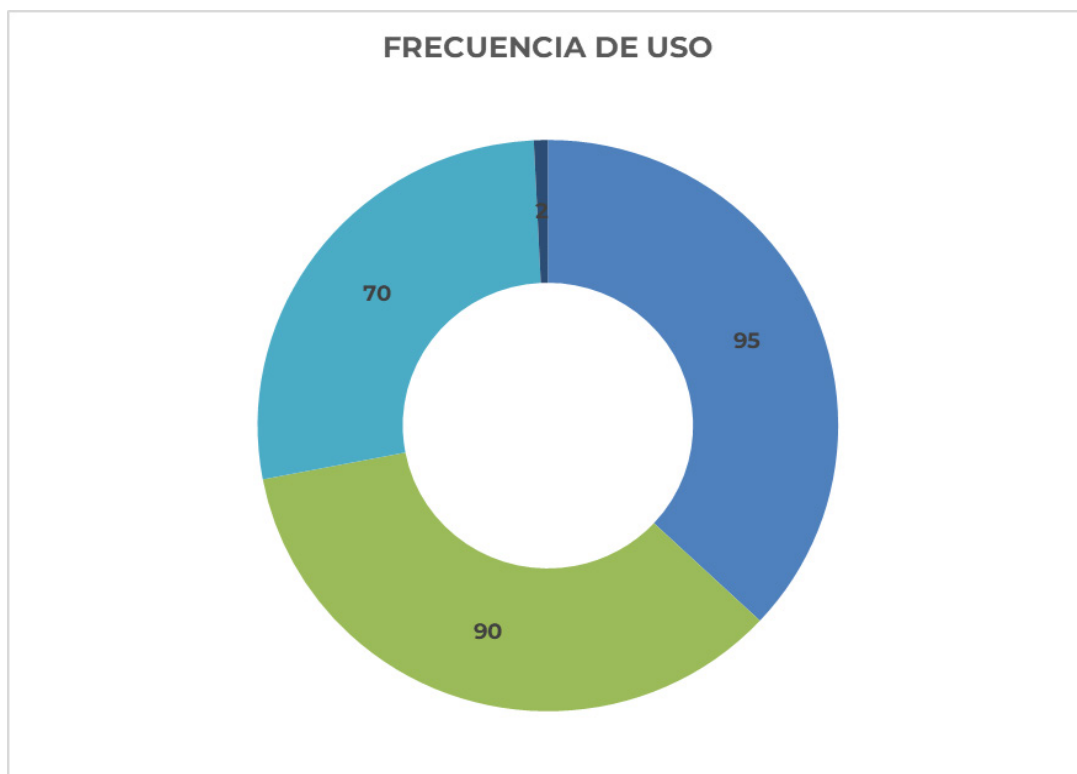


Fuente: Fuente propia Agencia Nacional de Minería – Informes de PQRS 2022

En la anterior gráfica y tabla se detalla la información correspondiente al trámite de respuesta a PQRS recibidas en cada una de las dependencias durante el primer semestre de 2022.

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

<b>Muy pocas veces ( de 1 a 3 veces)</b>	95	37,0%
<b>Repetitiva o frecuente (de 4 a 8 veces)</b>	90	35,0%
<b>Permanente (9 veces o más)</b>	70	27,2%
<b>Nunca</b>	2	0,8%



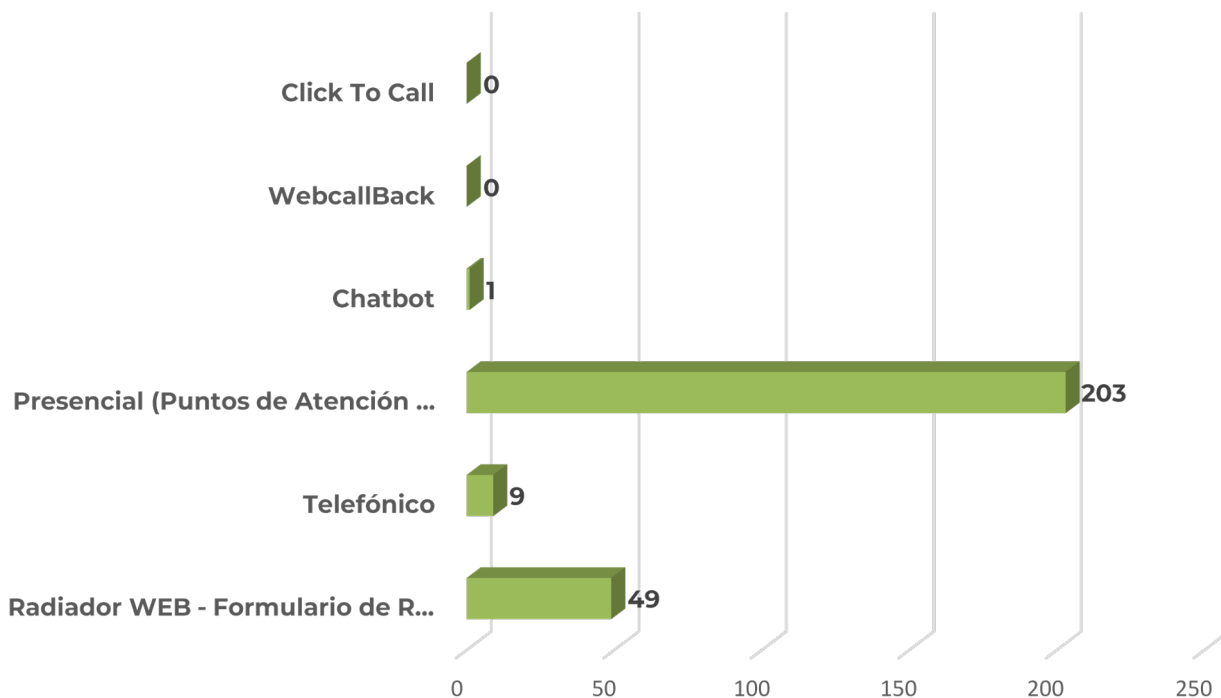
Fuente: Fuente propia Agencia Nacional de Minería  
Ejercicio de Caracterización desplegado por los canales de atención.

Como resultado del ejercicio se obtuvo que el **37% usan o requieren los servicios de la ANM Muy pocas veces**, que el 35,0% lo requieren o lo usan repetitiva o frecuentemente, que el 72,2% los usan o requieren permanentemente y el 0.8% refieren no requerirlo o usarlo nunca.

## Acceso y uso de canales

<b>Radicador WEB - Formulario PQRS</b>	49	18,7%
<b>Telefónico</b>	9	3,4%
<b>Presencial (Puntos de Atención Regional)</b>	203	77,5%
<b>Chatbot</b>	1	0,4%
<b>WebcallBack</b>	0	0,0%
<b>Click To Call</b>	0	0,0%

### ACCESO Y USO DE CANALES



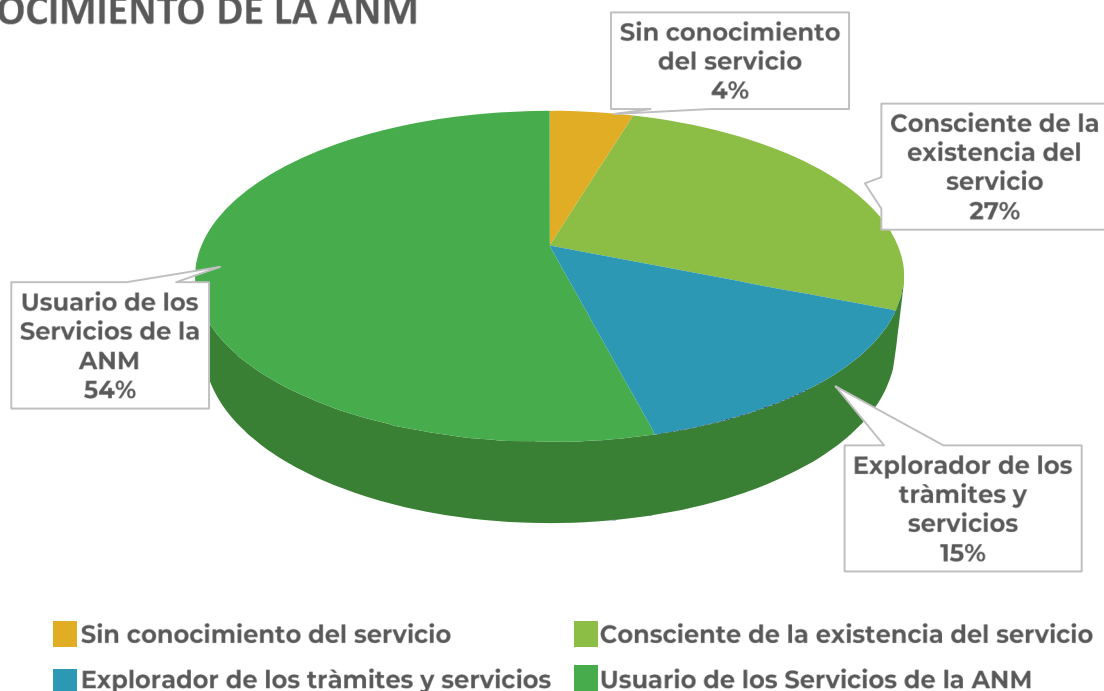
Fuente: Fuente propia Agencia Nacional de Minería  
Ejercicio de Caracterización desplegado por los canales de atención.

Como resultado del ejercicio se obtuvo para el acceso y uso de canales, que el **77,5%** de los usuarios, acceden y usan preferiblemente el **canal Presencial (Puntos de Atención Regional)**, que el 18,7% usa el Radiador WEB - Formulario PQRS, los demás canales representan muy bajos porcentajes de acceso y uso.

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

<b>Sin conocimiento del servicio</b>	12	4,6%
<b>Consciente de la existencia del servicio</b>	70	26,6%
<b>Explorador de los trámites y servicios</b>	39	14,8%
<b>Usuario de los Servicios de la ANM</b>	142	54,0%

### CONOCIMIENTO DE LA ANM



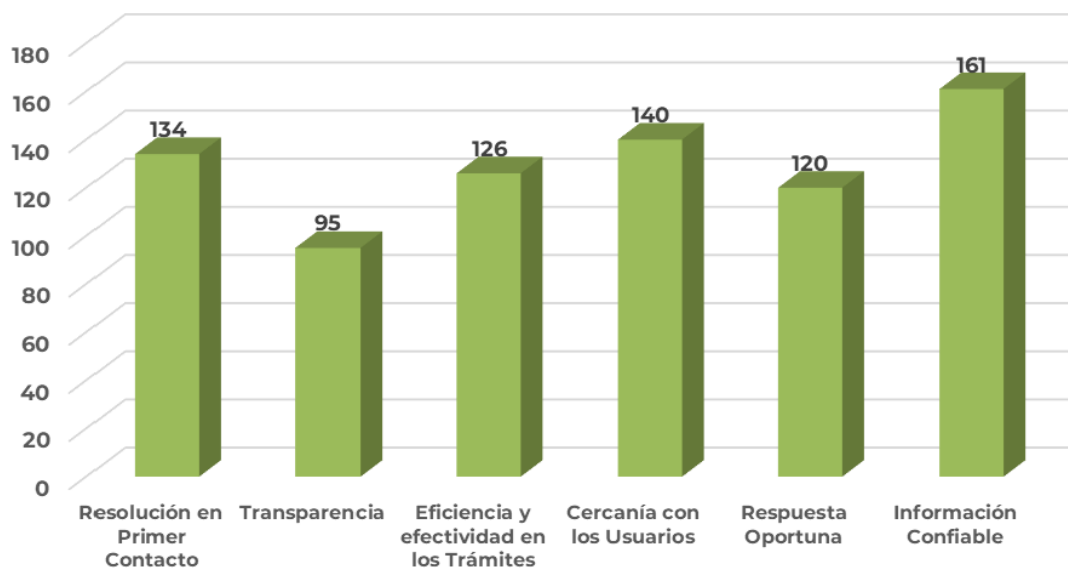
Fuente: Fuente propia Agencia Nacional de Minería  
Ejercicio de Caracterización desplegado por los canales de atención.

Como resultado del ejercicio se identifica que los usuarios conocen y usan los servicios de la entidad así: **el 54% son usuarios de los servicios de la ANM**, el 27% es consciente de la existencia del servicio de la ANM, el 15% es explorador de los trámites y servicios de la entidad y el 4% 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

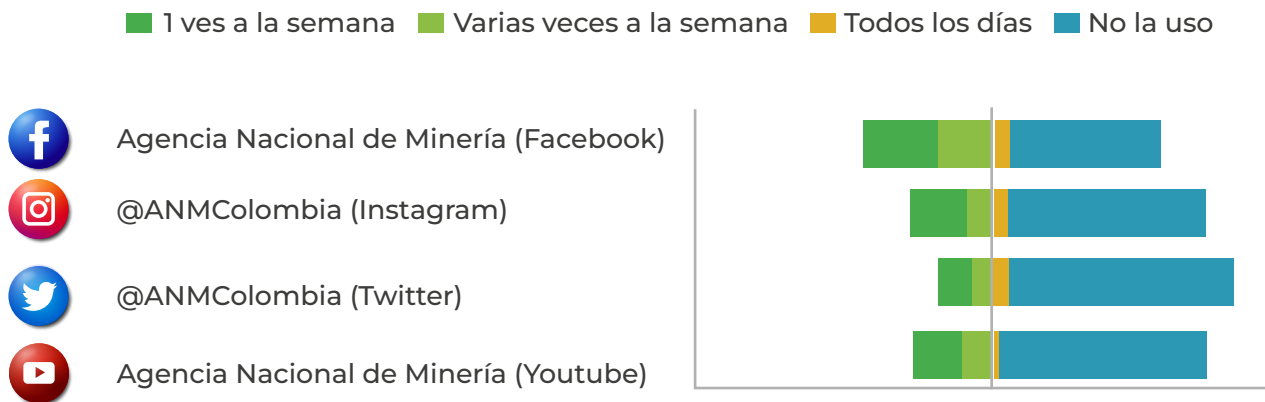
<b>Resolución en Primer Contacto</b>	134	17,3%
<b>Transparencia</b>	95	12,2%
<b>Eficiencia y efectividad en los Trámites</b>	126	16,2%
<b>Cercanía con los Usuarios</b>	140	18,0%
<b>Respuesta Oportuna</b>	120	15,5%
<b>Información Confiable</b>	161	20,7%

ATRIBUTOS DEL SERVICIO



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

Los atributos del servicio prestado por la ANM, que valoran más los usuarios son: **con un 20,7% la Información Confiable**, con un 18% Cercanía con los Usuarios, con un 17,3% Resolución en Primer Contacto, con un 16,2% Eficiencia y efectividad en los Trámites, los demás se ubican por debajo de este último valor.



*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 nuestro 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 Twtter.

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

### 5 Expectante - Dominante

- Proveedores

### 3 Latente - Inactivo

- Academia
- DNP
- Organizaciones internacionales

### 4 Latente - Discrecional

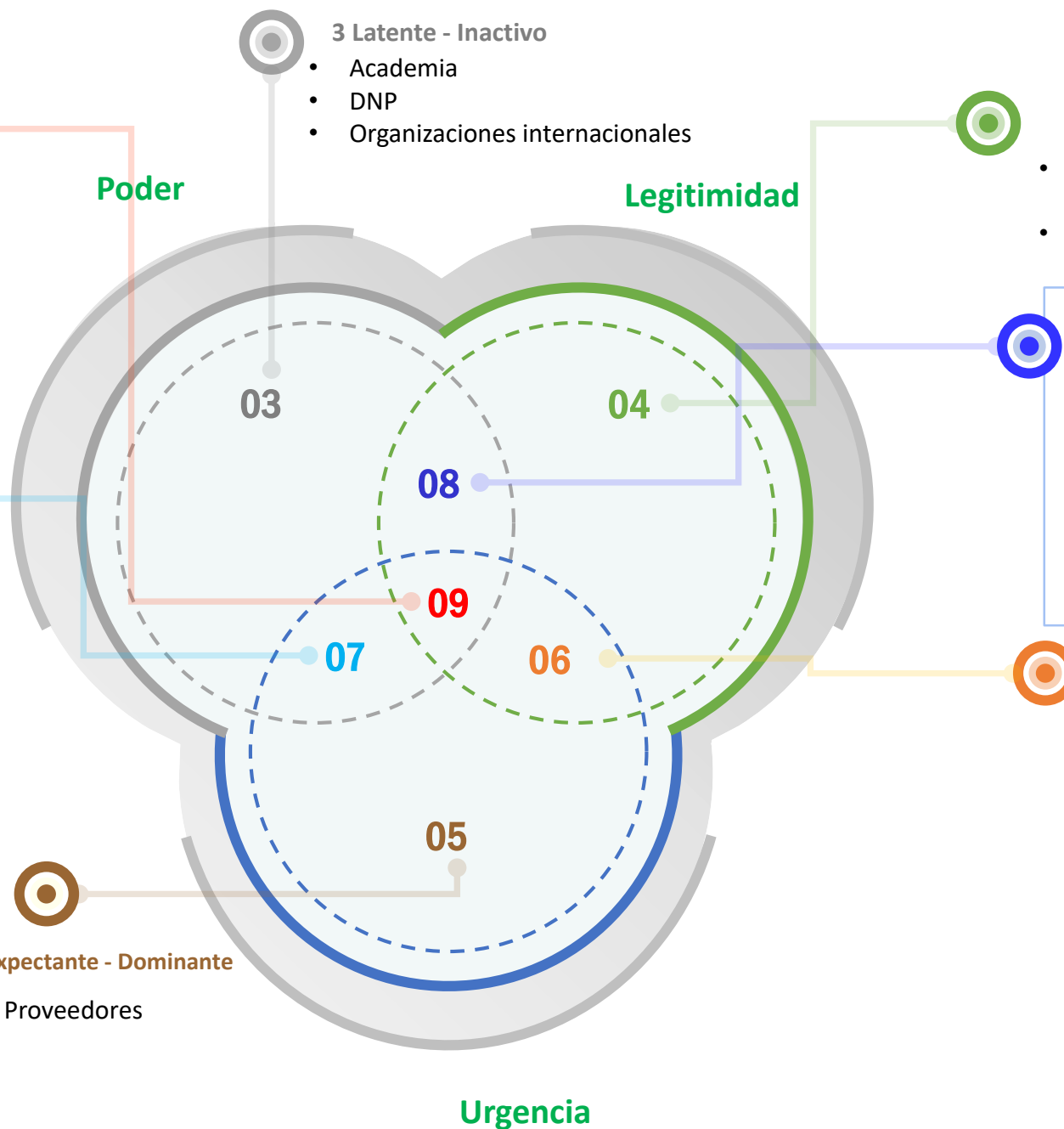
- Ministerio de Salud y Protección Social
- ONG Ambientalistas

### 8 Expectante - Dependiente

- Ciudadanía
- Comercializadores, procesadores y otro 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**

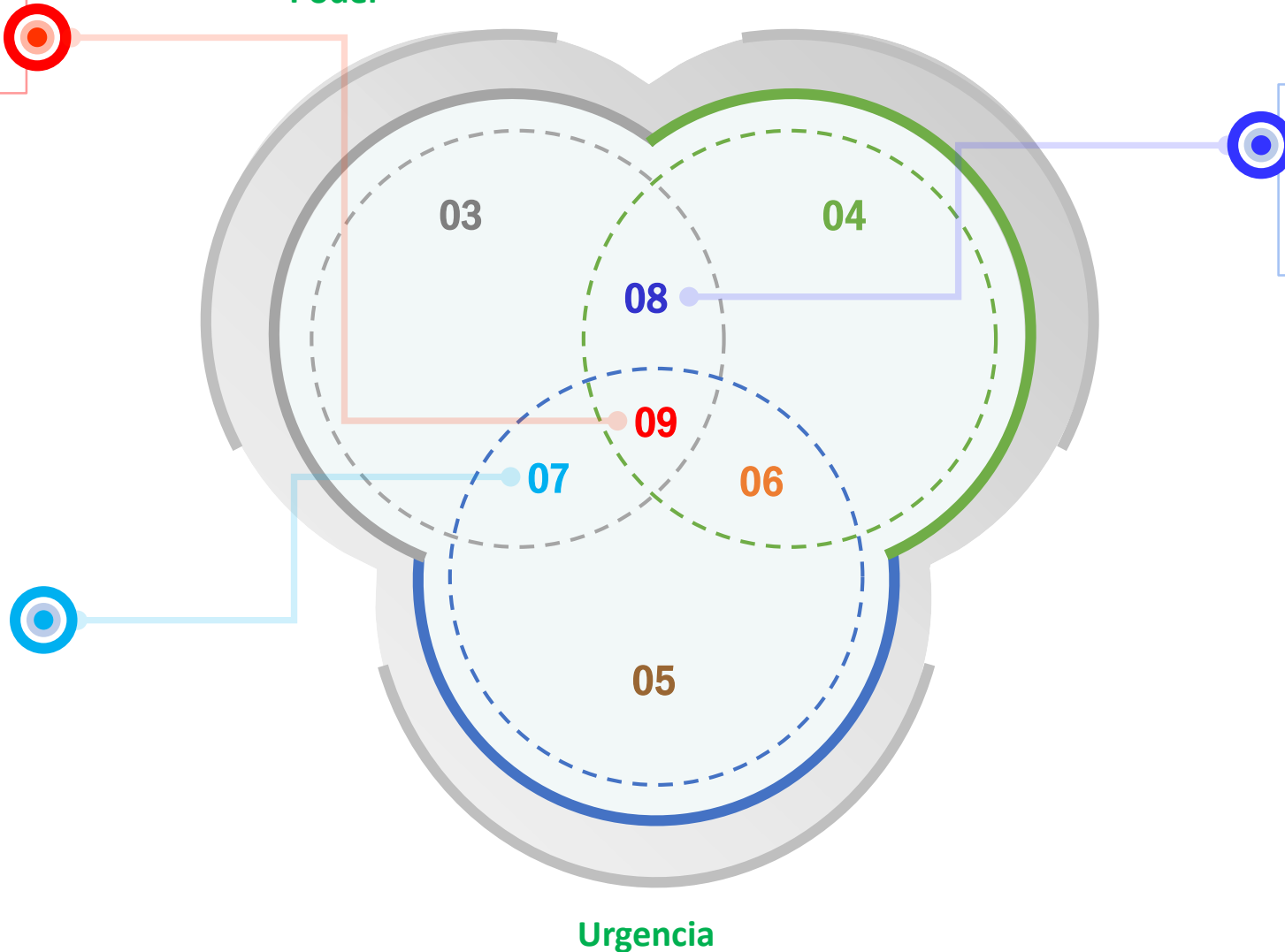
**Legitimidad**

**8 Expectante - Dependiente**

- Comité Institucional de Gestión y Desempeño / Comité Directivo

**7 Expectante**

- Comités de Seguridad y Salud en el Trabajo

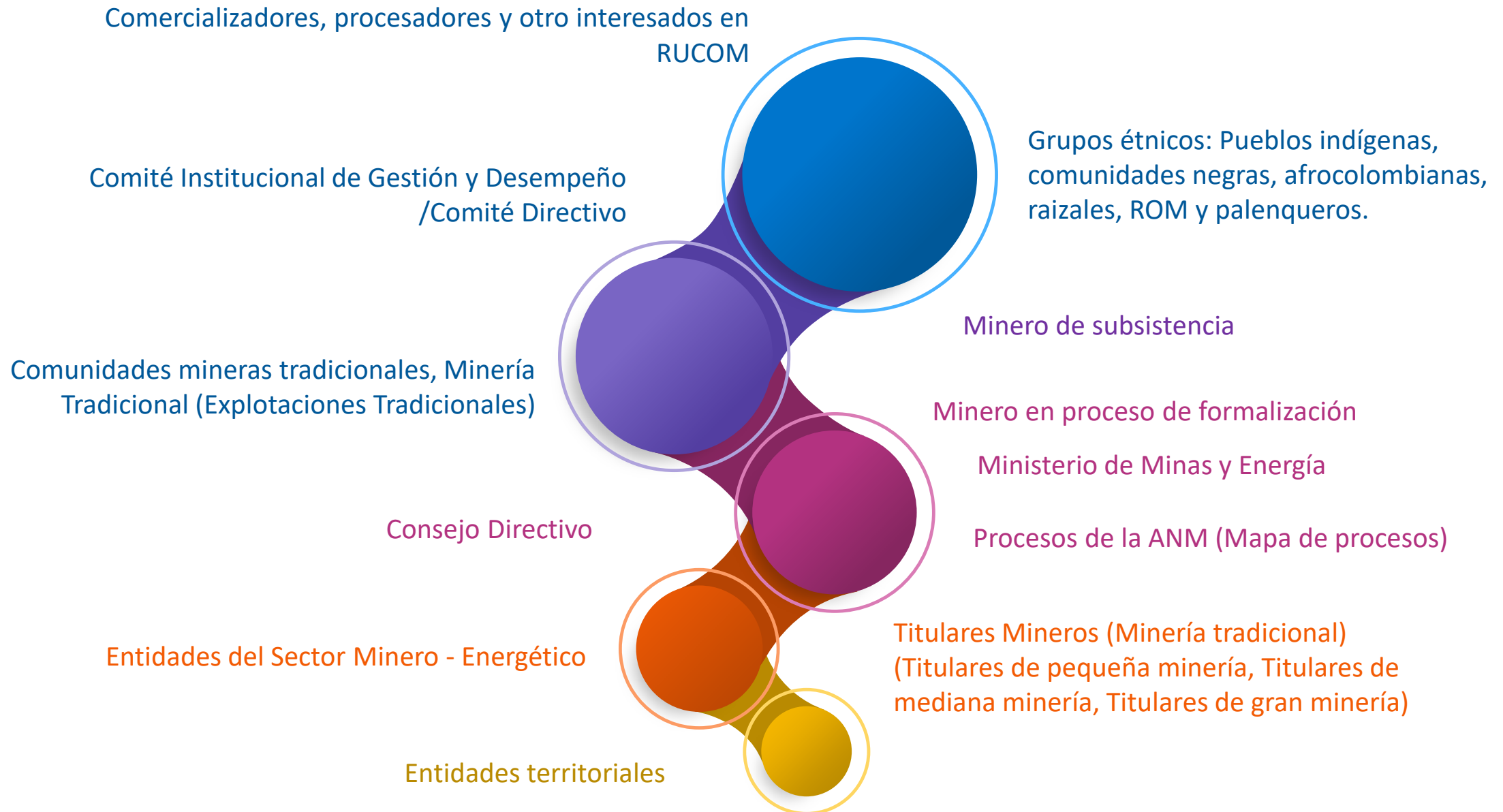


# GRUPOS DE INTERÉS

**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

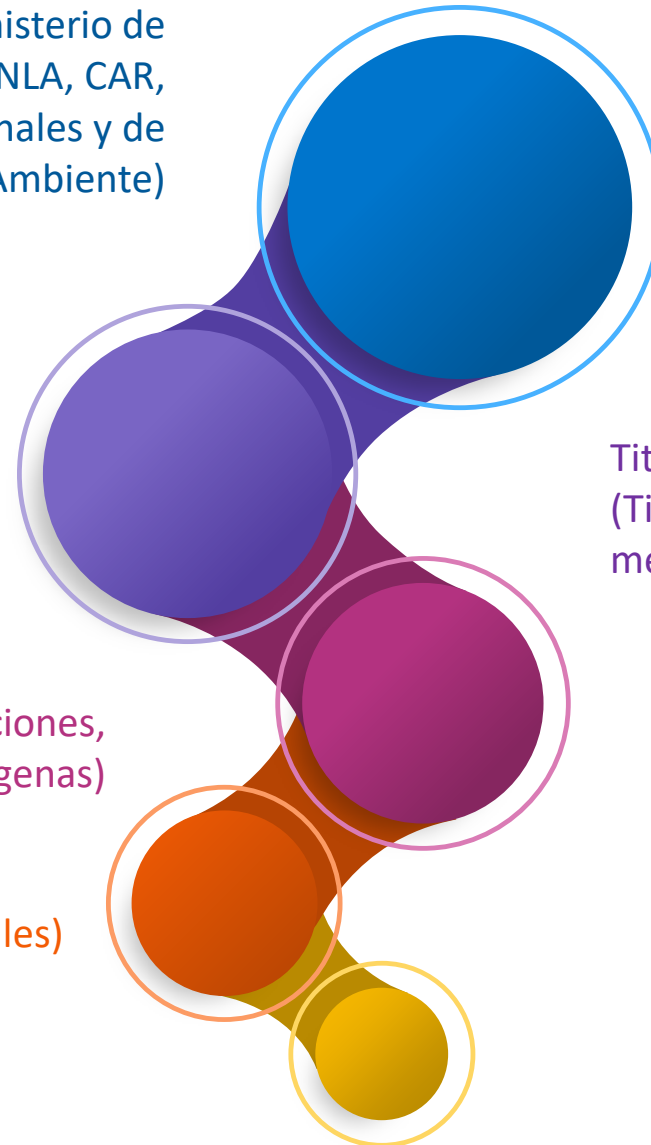
Entidades territoriales (Gobernaciones, Alcaldías, Territorios indígenas)

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)







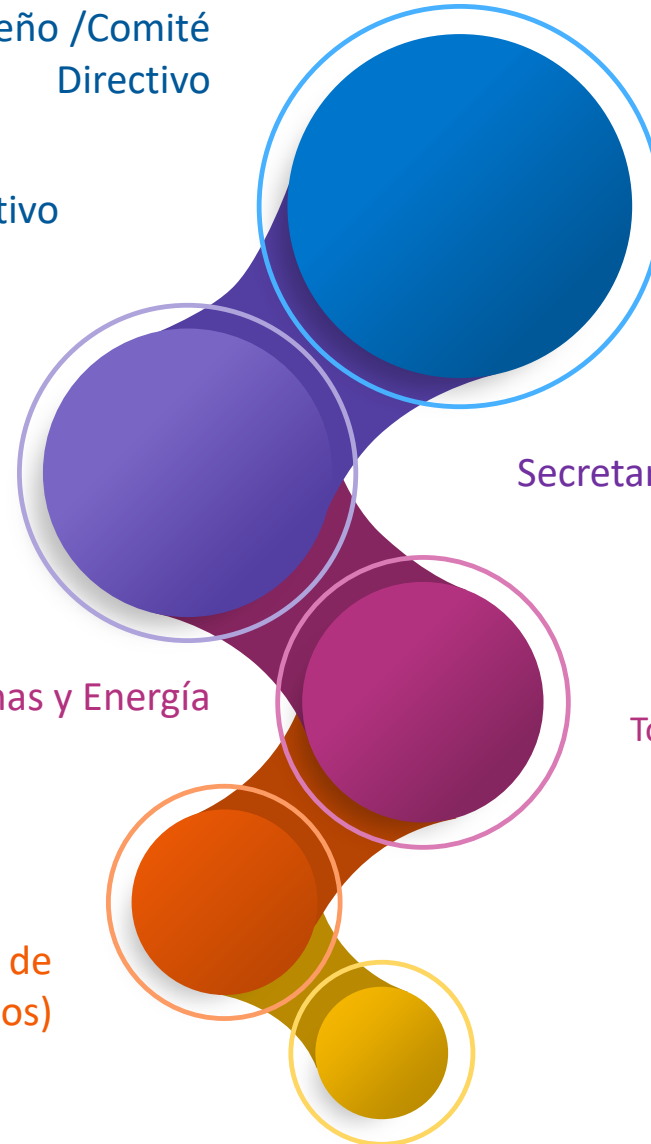
Comité Institucional de Gestión y Desempeño /Comité Directivo

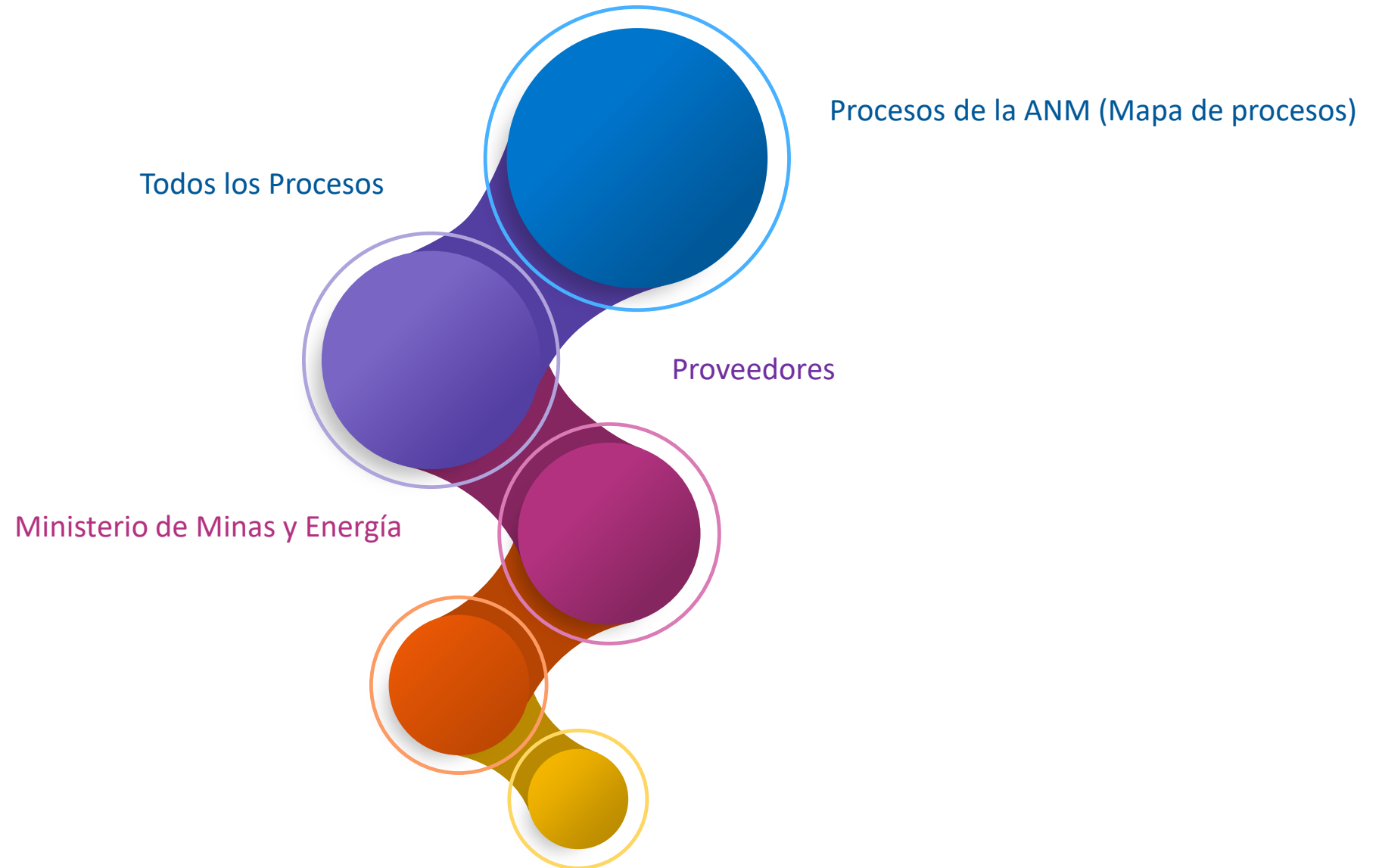
Consejo Directivo

Contratistas

Ministerio de Minas y Energía

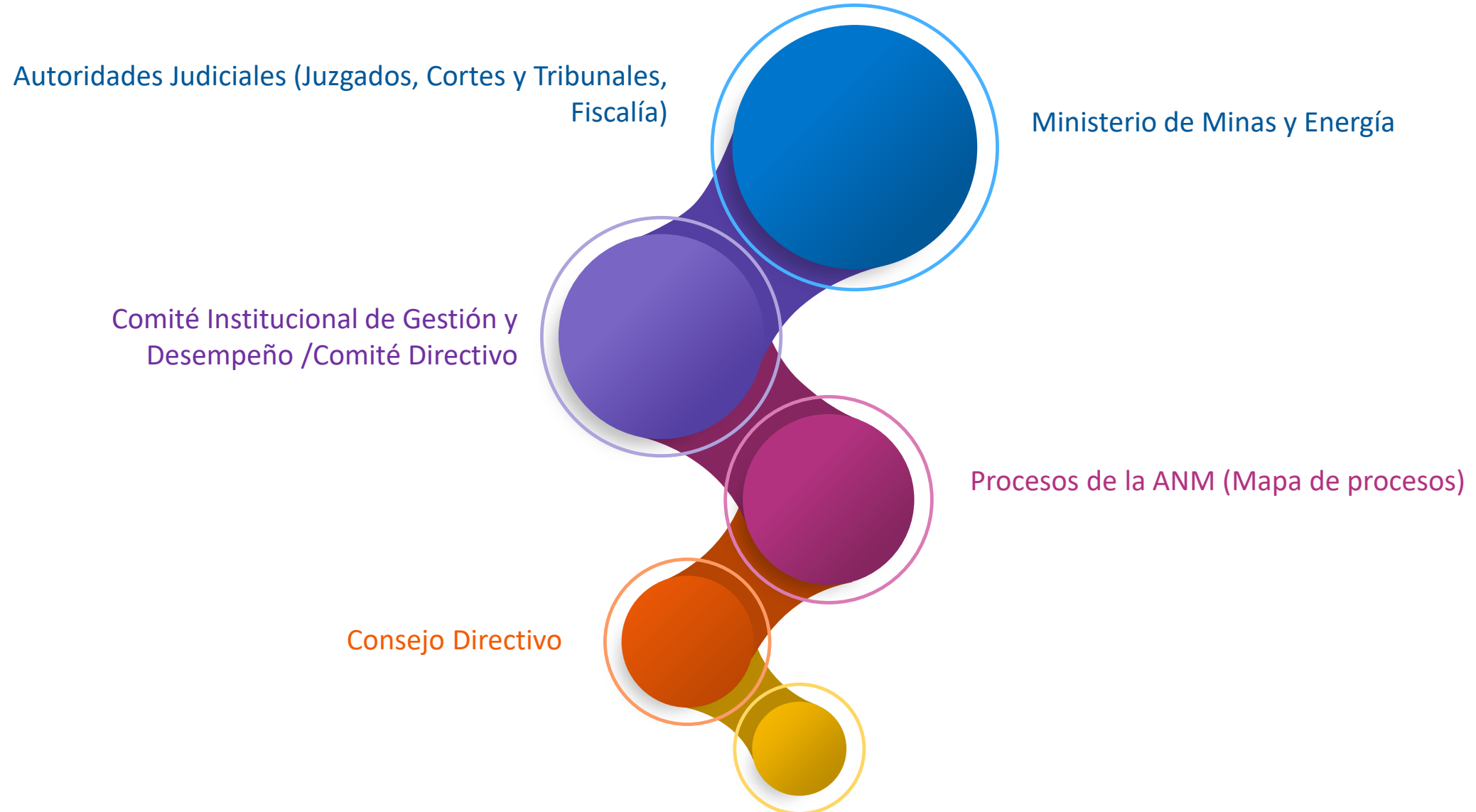
Procesos de la ANM (Mapa de procesos)

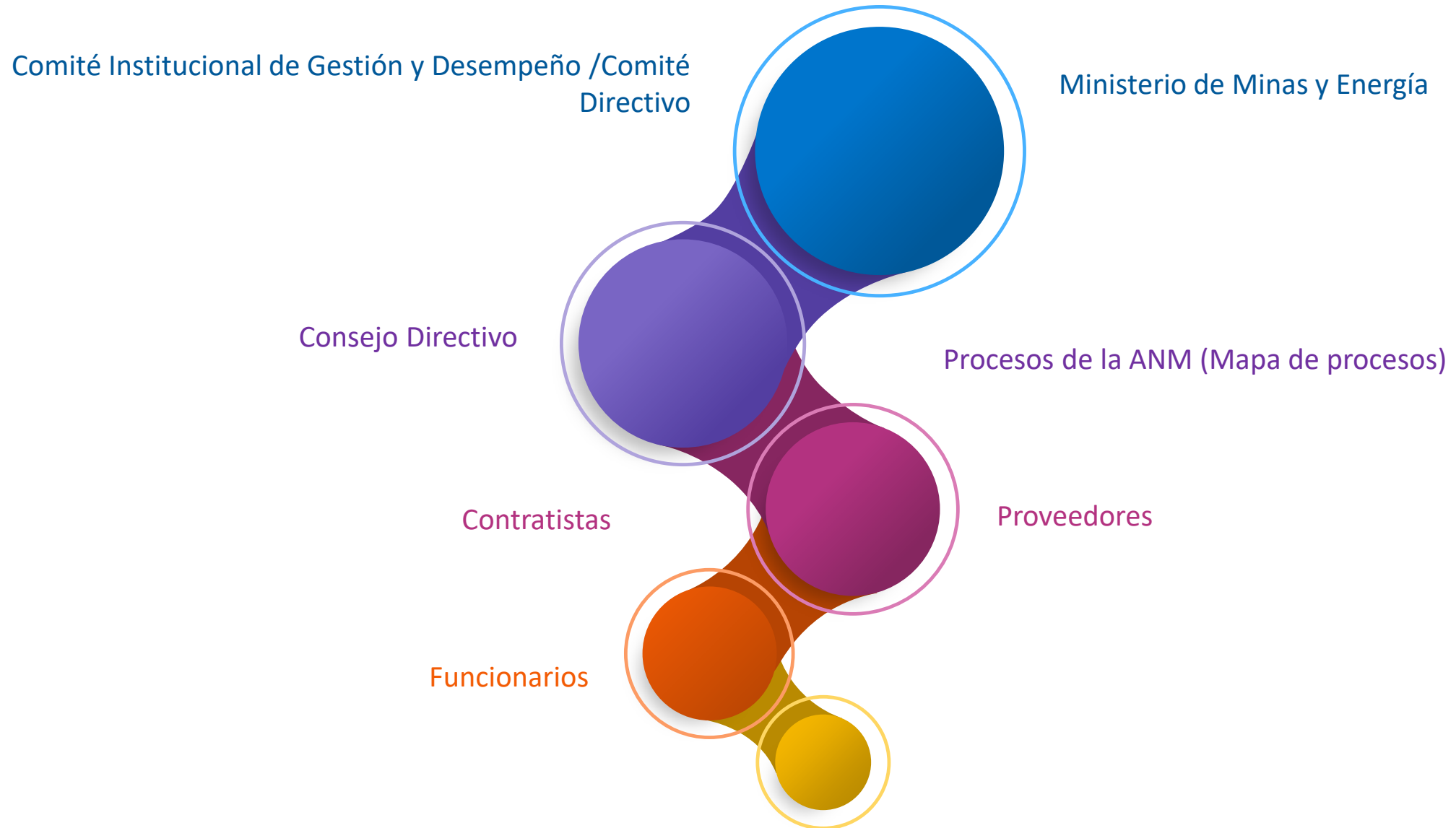
















AGENCIA NACIONAL DE  
**MINERÍA**