



Modelo de Atención
para Grupos de
Interés y Comunidades

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS

2020

 AGENCIA NACIONAL DE
MINERÍA

CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN	3
2. OBJETIVO GENERAL	6
3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	6
4. ALCANCE	6
5. BENEFICIOS INSTITUCIONALES	6
6. DEFINICIONES	7
7. MARCO METODOLÓGICO	8
Metodología seleccionada 1: Guía de caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés (DNP):	9
<i>Metodología Identificación de Variables</i>	11
<i>Condiciones para una caracterización efectiva</i>	12
<i>¿Qué variables medir?</i>	14
<i>¿Cómo caracterizar a los usuarios según la metodología de las variables?</i>	32
Metodología seleccionada 2: Modelo de Mitchell, Agle y Wood	35
8. DESCRIPCIÓN GENERAL	38
CONCLUSIONES	76
RECOMENDACIONES.....	78
BIBLIOGRAFÍA	81

1. INTRODUCCIÓN

La Agencia Nacional de Minería – ANM, administra los recursos minerales del Estado de forma eficiente, eficaz y transparente a través del fomento, promoción, otorgamiento de títulos, seguimiento y control de la exploración y explotación minera, a fin de maximizar la contribución del sector al desarrollo integral y sostenible del país; así mismo trabaja día a día, para brindarle a sus usuarios, un servicio con calidad, confiable, oportuno e incluyente, a la expectativa de sus necesidades.

Con la creación de la Agencia Nacional de Minería se dio uno de los

más importantes pasos, dentro de la estrategia de fortalecimiento institucional del sector minero en Colombia, la nueva autoridad minera es una entidad de carácter técnico que busca impulsar el sector con transparencia, eficiencia, responsabilidad ambiental, social y productiva. Por lo anterior, es indispensable para la entidad conocer, caracterizar y determinar sus grupos de interés, debido a que estos, utilizan la información, trámites y servicios con objetivos laborales, académicos, investigativos, entre otros.

Para la ANM, la mejora en la atención a los ciudadanos y grupos de interés siempre ha sido una de las prioridades. La apertura de diferentes canales de

atención y la implementación de varios espacios para la participación ciudadana se ha convertido en uno de los pilares principales en la ejecución de políticas y procedimientos encaminados a obtener una mejora notable de cara a la ciudadanía. Sumado a esto, la iniciativa del Gobierno Nacional por aplicar los nuevos sistemas y tecnologías enfocadas a incrementar la eficacia, eficiencia y oportunidad de las actividades propias de las Entidades Públicas ha hecho que la Agencia ejecute actividades para dar cumplimiento a todos los lineamientos y satisfaga las necesidades de aquellos beneficiados con la gestión de la Entidad.

Por lo anterior y en el ejercicio de conocer y determinar las cuestiones internas y externas de la organización, la Agencia Nacional de Minería en pro

de la mejora continua, ha reestructurado su metodología de la identificación y análisis de la caracterización de grupos de interés, con el propósito de garantizar los derechos, satisfacer las necesidades y solucionar los problemas de los ciudadanos (DAFP, 2020) que pueden ser afectados o afectar por medio de los servicios que ofrece la Entidad.

Dándo cumplimiento a las principales disposiciones de la Ley de Transparencia y del derecho de Acceso a la Información Pública Nacional, Ley 1712 de 2014 y de su decreto reglamentario (1081 de 2015), la entidad diseñó la presente caracterización de usuarios con precisión en la información y con el objetivo de lograr conocer cuáles son los grupos de interés que frecuentan con mayor intensidad los trámites y servicios de la entidad, además, es

fundamental determinar las diferentes necesidades que tienen aquellos usuarios para lograr optimizar la oferta institucional en el marco del servicio al ciudadano.

La información recopilada y analizada para la presente caracterización se obtuvo, con la colaboración de todas las dependencias estratégicas de la entidad, el suministro de esta información es la principal fuente para el análisis de las diferentes variables que se estudiaron. La caracterización de grupos de interés 2020, es presentada de forma que todos los usuarios la interpreten y comprendan de la forma más sencilla y práctica posible.

Desde luego, este ejercicio de caracterización servirá de

apoyo a la entidad, para el diseño de estrategias de participación ciudadana, servicio al ciudadano, tramites, servicios, rendición de cuentas, implementación de diferentes canales, entre otros temas, siendo todos estos, elementos básicos para garantizar la implementación de toda la normatividad vigente que rige en materia de servicio en el sector público y así mismo brindarles un excelente servicio a los usuarios de la ANM, día a día, ya que identificando sus preferencias y características generales se pueden brindar opciones que se adapten a sus necesidades y se pueden orientar las distintas estrategias que contribuyan al fortalecimiento de la relación de los grupos de interés, con la entidad.

2. OBJETIVO GENERAL

Identificar las características, necesidades y expectativas de los grupos de interés de la Entidad, con la finalidad de recopilar y consolidar la información que aporte a la mejora continua de los trámites y portafolio de servicios, a los instrumentos de transparencia, instancias de interacción y participación ciudadana de la Agencia Nacional de Minería.

3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Identificar los grupos de interés.
2. Identificar las características geográficas, demográficas, intrínsecas y comportamentales de los grupos de interés.
3. Identificar las necesidades y expectativas de los grupos de interés.

4. ALCANCE

El tipo de población a caracterizar comprende aquellas que pueden afectar, verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o actividad (ISO 9001:2015): Ciudadano, empresas privadas, entidades públicas y otras organizaciones, de origen colombiano y de otros países, que puedan estar interesados en los trámites y servicios que brinda la entidad.

5. BENEFICIOS INSTITUCIONALES

- Atender de manera eficiente el público objetivo de la ANM.
- Identificar los temas más consultados y la población con más requerimientos
- Identificar las limitantes del público objetivo para acceder a los servicios y trámites de la ANM.

- Optimizar los trámites en línea.
- Utilizar eficaz y oportunamente los canales de comunicación de la ANM para informar de manera veraz a los ciudadanos.
- Interactuar de manera oportuna con las entidades del sector de minería.

6. DEFINICIONES

Grupos de interés: Es aquella persona u organización que puede afectar, verse afectada, o percibirse como afectada por una decisión o actividad. (ISO 9000, 2015). Para el caso de la Agencia Nacional de Minería, se entiende como grupo de interés a las parte interesada y grupos de valor.

Diagrama de Venn: Herramienta usada para mostrar gráficamente la agrupación de elementos en conjuntos, representando

cada conjunto mediante un círculo o un óvalo. Para este caso, será utilizada para mostrar de forma gráfica los conjuntos de los diferentes grupos de interés de la Agencia Nacional de Minería. (Acuña, 2012)

Stakeholders: Cualquier individuo o grupo que puede afectar el logro o ser afectado por el logro de los objetivos de una organización (Freeman, 1984)

RUCOM: Es el Registro Único de Comercializadores de Minerales, en el cual deberán inscribirse los Comercializadores de Minerales como requisito para tener acceso a la compra y/o venta de minerales, así como publicarse los titulares de derechos mineros que se encuentren en etapa de explotación y que cuenten con las autorizaciones o licencias ambientales respectivas.

7. MARCO METODOLÓGICO

Para el rediseño de la Caracterización de grupos de interés, fue necesario realizar la investigación de diferentes metodologías que se ajusten a la necesidad de la Entidad.

A continuación, se menciona algunas de las metodologías investigadas:

Manual de Ética Empresarial: Permite reforzar la idea de la relación con los stakeholders, creando mecanismos de diálogo y entendimiento mutuo para que las necesidades de todos los grupos sean tomadas en cuenta en el desarrollo estratégico y operacional de la empresa.

Modelo de Poder e Interés de Gardner: Está orientada a clasificar a los stakeholders de acuerdo con las variables de “poder que poseen” y de “grado de interés” que demuestran por las

estrategias de la empresa. Se utiliza para indicar qué tipo de relación debe desarrollar la empresa con cada uno de esos grupos y de esta manera ayudan a definir estrategias específicas de relaciones con los stakeholders.

Modelo de Savage: se presenta una matriz de doble entrada para identificar a los stakeholders que influyen en la organización. Posee dos ejes críticos: el potencial de estos actores para amenazar a la organización y el potencial de estos grupos de interés de cooperar con la organización y su representación gráfica es muy similar a la de poder e interés de Gardner, el cual, se enfoca en ubicar los grupos de interés en los cuadrantes y de acuerdo con su ubicación la organización se enfoca en definir y reforzar la estrategia de relacionamiento

Así mismo, nos centraremos en dar a conocer la estructura de las metodologías seleccionadas:

Metodología seleccionada

1: Guía de caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés (DNP):

Es una herramienta dispuesta por el Departamento Nacional de Planeación, que da un marco de referencia para la construcción de la caracterización de grupos de interés, siendo la más utilizada por las Entidad públicas del país.

Esta metodología define el ejercicio de caracterizar a “identificar las particularidades de los ciudadanos, usuarios o grupos de interés con los cuales interactúa cada una de las entidades de la administración pública, con el fin de segmentarlos en grupos que compartan atributos similares y a partir de allí gestionar acciones

para: (i) el diseño o adecuación de la oferta institucional, (ii) el establecimiento de una estrategia de implementación o mejora de canales de atención, (iii) el diseño de una estrategia de comunicaciones e información para la ciudadanía, (iv) el diseño de una estrategia de rendición de cuentas que incluya acciones pertinentes en materia de información, diálogo e incentivos, v) el diseño e implementación de mecanismos de participación ciudadana en la gestión y en general (vi) la adecuada implementación y evaluación de políticas públicas.” (DNP, 2019).

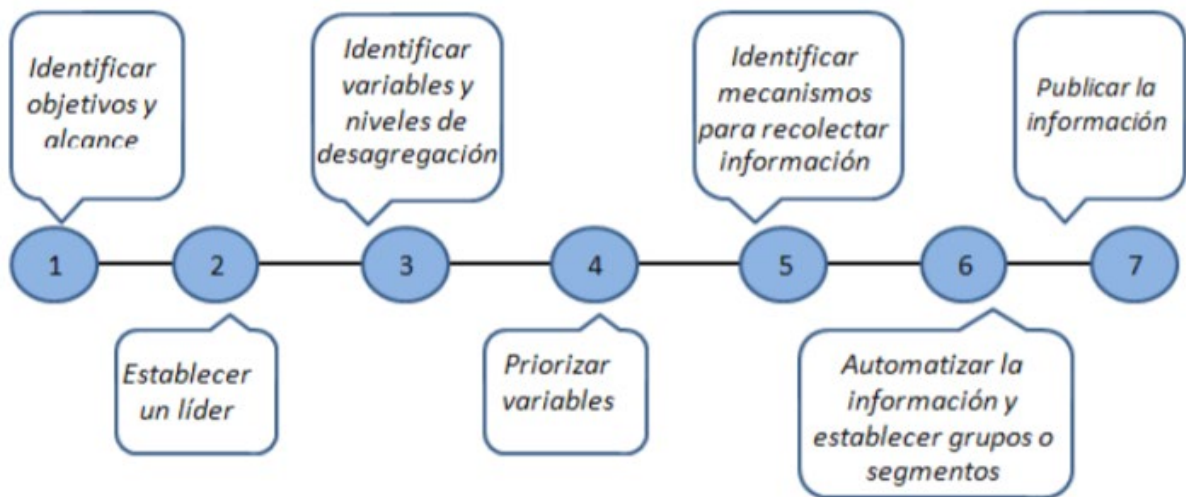
Así mismo, hace énfasis en la importancia de la alineación con el Conpes 3785 de 2013 – Política Nacional de Eficiencia Administrativa de Servicio al Ciudadano para mejorar la “efectividad, colaboración y eficiencia de las entidades y sus capacidades para atender

oportunamente y con calidad los requerimientos de los ciudadanos”, lo anterior, con el propósito de fortalecer la oferta institucional y suplir las necesidades y expectativas

de los diferentes grupos de interés. (DNP, 2019).

Esta metodología menciona 7 pasos claves para la construcción de la caracterización de grupos de interés:

Imagen 1 Pasos para caracterizar a grupos de interés



Fuente: Departamento Nacional de Planeación

Con el desarrollo de estos pasos, se genera como resultado el aporte sustancial de 6 pilares que ayudan a fortalecer la gestión institucional enfocado a brindar una oferta completa al usuario de los diferentes servicios, productos o trámites que genera:

Imagen 2 Pilares sustanciales para la gestión institucional



Fuente: Adecuada de la Guía de caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés (DNP)

Por otra parte, se menciona que es necesario determinar variables a la evaluación y selección de la información a caracterizar. A continuación, se describe de forma general las dispuestas por la guía:

Metodología Identificación de Variables

Una variable es determinada característica o propiedad del objeto de un estudio, a la cual se observa y/o cuantifica en la investigación y que puede variar de un elemento a otro del universo, o en el mismo elemento si este es comparado consigo mismo

al transcurrir un tiempo determinado.

Es por esto que se debe tener claro que variables se van a monitorear ya que esto le permite a las entidades u organizaciones:

- Aumentar el conocimiento que la entidad tiene de sus usuarios.
- Ofrecer elementos que permiten mejorar la comunicación entre la entidad y sus usuarios.
- Ayudar a determinar las necesidades de los

usuarios eficientemente para que puedan ser satisfechas cuando lo solicitan.

- Permitir enfocar los servicios ofrecidos y las comunicaciones hacia aquellos usuarios que más lo requieren.
- Permitir implementar acciones que redunden en el fortalecimiento de la percepción de confianza que los usuarios pueden tener de la entidad y del Estado en general.
- Entregar elementos para ajustar servicios existentes y favorece el diseño de nuevos servicios para usuarios relevantes que no están siendo atendidos por los canales de acceso establecidos.
- Permitir de manera general, la planeación e implementación de estrategias orientadas hacia el mejoramiento

de la relación usuario – entidad pública.

- *Condiciones para una caracterización efectiva*

Para que las variables (características, actitudes o preferencias) usadas para describir los grupos de usuarios sean diferenciadoras y de uso práctico, deben satisfacer las siguientes condiciones:

Ser medibles: Las variables deben poder evaluarse o medirse para cada usuario, de tal manera que se pueda reconocer cómo cada usuario se clasifica frente a esa variable. Es necesario que se tengan datos accesibles de las variables y que, aunque no se conozcan se puedan obtener por algún mecanismo de búsqueda y recolección de información.

Ser sustanciales: Las variables que se definan deben agrupar una cantidad significativa de la población objeto de análisis, de modo que se justifique el esfuerzo

que la entidad tiene que hacer para servir al grueso de la población. En algunos casos particulares, para la implementación de servicios es preciso tener en cuenta variables que no son sustanciales (no agrupan una cantidad significativa de usuarios) y que merecen especial atención dentro del diseño del servicio.

Ser asociativas: Las variables por las que se clasifican los grupos poblacionales deben asociarse o relacionarse con las necesidades particulares de la mayoría de los usuarios de cada grupo para garantizar la relevancia de la oferta de servicios de la entidad a los mismos.

Ser asequibles: Las variables que se definan deben permitir que los segmentos que se identifiquen sean alcanzados, es decir, que los usuarios que componen el grupo poblacional puedan ser contactados por la entidad o por las iniciativas que ésta tenga. Ejemplo:

Estrategias de comunicación para el emprendimiento de brigadas de salud a diferentes comunidades indígenas. En la figura se ilustra que para lograr acceder a las poblaciones objetivo se deben implementar diferentes estrategias de comunicación pues no es posible establecer una misma estrategia para las diferentes ubicaciones.

Ser relevantes: Las variables usadas para la caracterización deben ser relevantes a los usuarios analizados, es decir deben ser importantes para los servicios prestados y la naturaleza de la entidad que los presta. Ejemplo: la dirección del predio del usuario es relevante para el trámite de inscripción del predio en el registro catastral, pero puede no ser relevante para el trámite de la obtención del permiso para vehículos blindados.

Ser consistentes: Las variables siguen cumpliendo

las anteriores condiciones de manera perdurable en el tiempo, aun cuando los usuarios individuales puedan cambiar de grupo. Ejemplo: el lugar de domicilio.

¿Qué variables medir?

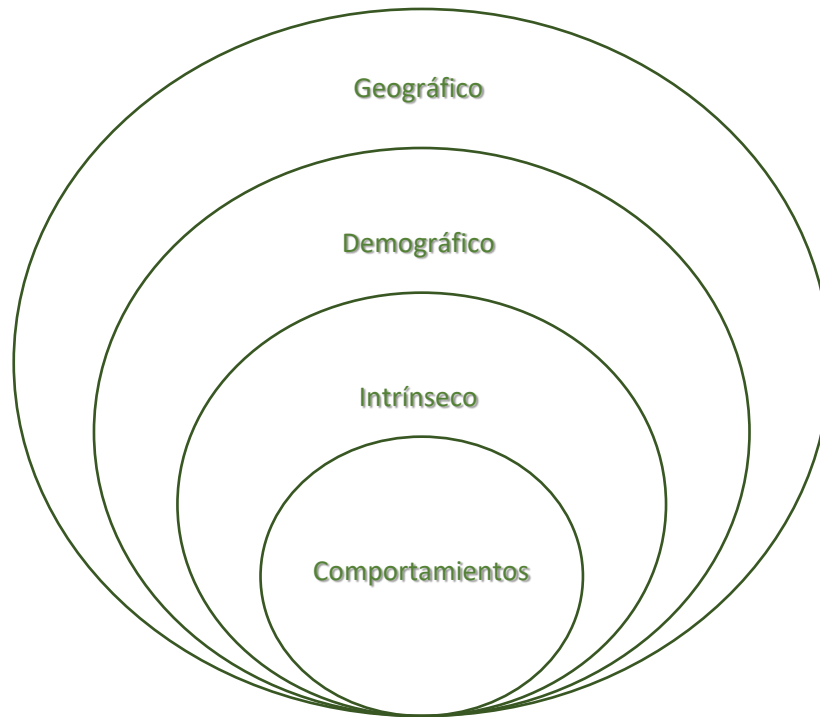
Al pasar a esta etapa del proceso de caracterización, conviene separar el análisis según los usuarios típicos de cada entidad. Es importante reconocer a cuáles de las siguientes clasificaciones se atiende, total o parcialmente, en el desarrollo de los objetivos de la entidad:

- Individuos
- Organizaciones

Individuos

La información que se puede obtener de este tipo de usuarios puede ser clasificada en las capas o niveles de conocimiento. Las capas más superficiales ofrecen información que es más fácil de conseguir y que agrupa en un grado muy general a los usuarios. Por el contrario, las capas más internas generan un mayor detalle del grupo poblacional que se va a caracterizar y normalmente están asociadas a una mayor dificultad para conseguir la información. De todas maneras, existen algunos mecanismos por los cuales se puede hacer el levantamiento de la información de los usuarios.

Imagen 3 Niveles de conocimiento para diferenciar importancia de variables en grupos de individuos



Fuente: Departamento Administrativo de la Función Pública

El orden de las capas o niveles de conocimiento pretende mostrar el grado de diferenciación con que las variables representan a cada usuario individual. Para dar un ejemplo, en la capa externa puede ser relevante diferenciar si un usuario es de una u otra ciudad, aun cuando dos usuarios de la misma ciudad pueden ser muy distintos uno del otro.

De acuerdo con la imagen, en el proceso de caracterización, a medida que se pasa de las capas externas (geográfico) a las internas (comportamientos), las variables permiten hallar características que verdaderamente diferencian a los usuarios de una entidad.

variables geográficas

Corresponden al área de ubicación de los usuarios y a aquellas características que están directamente asociadas con la misma. Dichas variables son la forma más tradicional de caracterizar los usuarios, dada su relativa facilidad de identificación. Este tipo de información permite enfocar los esfuerzos de comunicarse con aquellos grupos que sean representativos de cada área geográfica. Sin embargo, esa misma representatividad asume que los usuarios de un área particular son homogéneos en sus actividades, valores y características. Si no se tiene en cuenta esta condición de dichas variables, se corre el riesgo de excluir o atender inapropiadamente a algunos o incluso varios usuarios de dicha área. Por esta razón es importante complementar la caracterización con variables

de las otras capas o niveles presentados anteriormente.

A continuación, se presentan ejemplos de estas variables, y las características dentro de cada uno que nos permiten diferenciar los grupos de usuarios:

- **Ubicación:** Locación donde reside y/o trabaja el usuario. Es una variable que permite a la entidad identificar usuarios con características homogéneas dentro de una localidad definida. Ejemplo: Una región, departamento, ciudad, y/o barrio.
- **Población:** Número de habitantes en su zona de influencia. Esta variable es importante para identificar la capacidad de atención de la entidad en cada localidad geográfica en la prestación de un servicio. Como ejemplo, una entidad puede clasificar sus usuarios

según rangos de población para las localidades donde habitan y/o trabajan. Los rangos específicos dependen de las características de la entidad prestadora del servicio y el servicio a prestar.

- **Densidad poblacional:** Número de personas por área geográfica. Esta variable es importante para reconocer las necesidades particulares de los usuarios en localidades menos densas, así como por la posible causalidad de esta variable fácilmente identificable en cada individuo, sobre las variables intrínsecas y/o de comportamiento que se presentan más adelante en este documento. Ejemplo: urbano, suburbano, rural.

- **Clima:** Según la zona o la altitud de la ubicación del usuario. Esta variable es importante porque algunos usuarios pueden tener necesidades específicas según el clima donde viven y/o trabajan. En particular, algunas actividades económicas, como las agropecuarias, tienen una relación directa con el clima de la localidad donde se desarrollan. Ejemplo: cálido, templado, frío, páramo.

Variables demográficas

Estas variables hacen referencia a características de la población. Al igual que las variables geográficas, este es uno de los niveles comunes para la caracterización de usuarios, pero sufre de la misma limitación al considerar que los usuarios de un grupo

demográfico son homogéneos en sus actividades, valores y comportamientos. Por esta razón, es importante contar con otras características diferenciadores en las capas más internas.

A continuación, se presentan ejemplos de estas variables y las características dentro de cada uno que permiten diferenciar los grupos de usuarios:

- **Edad:** Clasificar los usuarios por rangos de edades con ciertas características de similitud. Esta variable es importante, pues suele tener relación con las variables intrínsecas y de comportamiento que se cubrirán más adelante en este documento,

especialmente por la influencia que los eventos que afectan a cada generación, pueden incidir en su individualidad. Los rangos específicos dependen de las características de la entidad prestadora del servicio y el servicio a prestar.

- **Género:** Esta variable es importante pues suele tener relación con las variables intrínsecas y de comportamiento que se cubrirán más adelante en este documento, especialmente por la influencia que las diferencias biológicas y/o las connotaciones culturales sobre cada género, pueden incidir en el individuo. Ejemplo: masculino, femenino.

- **Tamaño familiar:**

Número de integrantes del núcleo familiar del usuario. Esta variable es importante para aquellos servicios que estén asociados con necesidades de grupos familiares, especialmente si las características de la prestación dependen del tamaño de dicho grupo. Los rangos específicos dependen de las características de la entidad prestadora del servicio y el servicio a prestar.

- **Estado del ciclo familiar:**

Etapa en la que el usuario se encuentra dentro del desarrollo de su vida familiar. Esta variable es importante para aquellos servicios en los que las necesidades atendidas están

asociadas a las necesidades que emergen de la situación familiar del usuario interesado. Ejemplo: soltero(a), unión libre, casado(a) sin hijos, casado(a) con hijos, casado(a) con hijos independientes, viudo(a).

- **Ocupación:**

Actividad a la que se dedica el usuario. Esta variable es importante para aquellos servicios en los que las necesidades atendidas están asociadas a las necesidades que emergen de la ocupación y/o actividad económica del usuario interesado. Por otro lado, puede ser útil al permitir aproximarse a la capacidad económica del usuario, cuando esta

información no esté directamente disponible. Ejemplo: estudiante, ama de casa, empleado, empresario o trabajador independiente, jubilado/pensionado/ retirado, desempleado.

- **Educación:** Máximo nivel de educación alcanzado. Esta variable es importante para aquellos servicios en los que las necesidades atendidas están asociadas a las necesidades que emergen del nivel de estudios alcanzado por el usuario interesado. Por otro lado, puede ser útil al permitir aproximarse a los conocimientos y capacidades en la formación del usuario, cuando esta información no esté

directamente disponible. Ejemplo: ninguna, primaria, secundaria, universitaria, especialización, maestría, doctorado.

- **Ingresos:** Clasificar por rangos de montos de ingresos percibidos mensual o anualmente. Esta variable es importante para identificar la capacidad económica de los usuarios. Los rangos específicos dependen de las características de la entidad prestadora del servicio y el servicio a prestar.
- **Lenguajes:** Los idiomas usados por las comunidades indígenas y/o usuarios internacionales que son atendidos por la entidad. Esta variable

es importante para garantizar el acceso incluyente de todos los usuarios de servicios con lenguajes heterogéneos.

Ejemplo: español, inglés, wayúu, chibcha, quechua y otros nacionales, así como internacionales.

- **Vulnerabilidad:**

Individuos con características que limitan su capacidad para realizar intercambios con la entidad que le son necesarios. Esta variable es importante para garantizar el acceso equitativo de todos los usuarios interesados en el servicio a prestar. En los ejemplos que se presentan inmediatamente, se han excluido algunas condiciones de

vulnerabilidad como pobreza y personas de la tercera edad, entre otras, ya que estas características se cubren con variables como ingresos y edad, respectivamente.

Ejemplo: Madre cabeza de familia, personas en condición de discapacidad (visual, auditiva, del habla, mental, de movilidad), personas en condición de desplazamiento, reinsertados, entre otras características que ejercen algún nivel de vulnerabilidad, como mujeres embarazadas.

- **Estrato socioeconómico:**

según definición vigente del DANE, que es posible evidenciar en los recibos de servicios

públicos, entre otros. Esta variable es importante puesto que permite hacer inferencias sobre la capacidad económica de los usuarios de la entidad. Se cuenta con estratos del 1 al 6.

Variables intrínsecas

Estas variables hacen referencia a actividades o valores comunes (preferencias individuales o estilos de vida) dentro de los grupos a identificar, constituyendo de esta manera características para diferenciarlos.

A continuación, se presentan ejemplos de estas variables y las características dentro de cada uno que nos permiten diferenciar los grupos de usuarios:

- **Intereses:** Actividades que el usuario frecuenta. Esta variable es importante para identificar temas

comunes que faciliten la comunicación con los usuarios, así como ocasiones en las cuales estos estarían disponibles para interactuar con la entidad. Ejemplo: deportes, entretenimiento, actividades familiares.

- **Lugares de encuentro:** Esta variable incluye lugares frecuentados por los usuarios, tanto presenciales como en línea. Es importante para identificar espacios en los que es posible tener acceso a los usuarios de la entidad. Ejemplo: salones comunales, parques, cafés, clubes, foros, redes sociales.
- **Acceso a canales:** Acceso disponible en la localidad por canal. Esta variable es importante puesto que permite a la entidad identificar los canales potenciales por

los que puede contactar a sus usuarios, según las localidades donde viven y/o trabajan. Ejemplo: internet, telefonía móvil, telefonía fija, fax, redes sociales, televisión, presencial.

- **Uso de canales:**

Aquellos a los que se tiene acceso y se usan. Esta variable es importante para identificar canales de comunicación y/o prestación de servicios, en los cuales la interacción sería más efectiva. Ejemplo: internet, telefonía, televisión, presencial.

- **Conocimientos:**

Qué tanto conocen los servicios de la entidad y qué tanta educación puede ser requerida. Esta variable es importante para identificar el esfuerzo requerido por la entidad para habilitar a

sus usuarios en el aprovechamiento de los servicios prestados, así como para definir la posible efectividad de nuevas

implementaciones para la prestación de servicios por parte de la entidad. Ejemplo: sin conocimiento del servicio, consciente de la existencia del servicio, explorador de los elementos del servicio, usuario del servicio.

Variables del comportamiento

Estas variables se concentran en las acciones observadas en los clientes, más allá de lo que dicen hacer o preferir. Identificar estas características se hace en un intento por reconocer los motivos e influencias que generan la interacción con la entidad.

Dichas motivaciones pueden ser tanto de naturaleza racional como emocional, así como de actitud y conocimiento. Al

estar atados a las preferencias de los usuarios, cuenta con la misma ventaja presentada por las variables intrínsecas, pero son más fáciles de identificar en el individuo al estar asociados a sus comportamientos visibles.

A continuación, se presentan ejemplos de estas variables y las características dentro de cada uno que nos permiten diferenciar los grupos de usuarios:

- **Niveles de uso:** La frecuencia con que el usuario sostiene intercambios con la entidad. Esta variable es importante en aquellos casos en los que existe potencial que el mismo usuario requiera del mismo servicio en múltiples oportunidades, mejorando la eficiencia con el reuso de ciertas etapas de la prestación del servicio, y/o el

aprovechamiento del conocimiento que el usuario adquiere sobre el servicio durante sus primeras solicitudes del mismo. Ejemplo: Nunca, única vez, repetitiva, frecuente, permanente.

- **Estatus del usuario:** El estado del individuo como usuario de la entidad. Esta variable es importante en cuanto las necesidades tanto del usuario, como para la entidad, pueden ser diferentes según el desarrollo de la relación entre la entidad y cada usuario en particular. Ejemplo: Potencial, primera vez, regular.
- **Beneficios buscados:** Atributos del servicio que el usuario valora principalmente sobre otros ofrecidos. Esta variable es importante para poder priorizar elementos del diseño de los servicios que

tendrían mayor impacto en la satisfacción de los usuarios frente a la atención de la entidad. Ejemplo: conveniencia, servicio, reconocimiento, ahorro, seguridad.

- **Eventos:** Situaciones que generan la necesidad de interactuar. Esta variable es importante para identificar aquellos momentos en los que los usuarios están más interesados y/o receptivos a la prestación del servicio. Ejemplo: graduaciones, matrimonios, nacimientos de hijos.

Organizaciones

Las variables que se presentan en esta sección son usadas para la caracterización de organizaciones en general. Aun cuando resultase tentador separar el análisis entre entidades públicas y privadas, esto sólo representa una de las clasificaciones que se pueden hacer de los usuarios de una entidad. Como en los demás casos, dicha distinción sólo se debe hacer cuando sea relevante al servicio prestado por su entidad.

El conocimiento que se puede obtener de este tipo de usuarios puede ser clasificado en las siguientes capas o niveles de conocimiento:

Imagen 4 Niveles de conocimiento para diferenciar importancia de variables en organizaciones



Fuente: Departamento Administrativo de la Función Pública

Al igual que con las capas o niveles identificados para la caracterización de ciudadanos particulares, el orden de las mismas pretende mostrar el grado de individualidad que las variables representan a

cada organización individual.

Variables geográficas

Estas variables son similares a los identificados para los ciudadanos particulares, asociados directamente al

área de ubicación de la organización, y las características directamente asociadas a la misma. En el caso organizacional presenta los mismos beneficios y dificultades del caso para ciudadanos particulares.

A continuación, se presentan ejemplos de estas variables, adicionales a los que se habían presentado para individuos y las características dentro de cada uno que nos permiten diferenciar los grupos de usuarios:

- **Cobertura geográfica:** Alcance geográfico de la gestión de la organización. Esta variable es importante para identificar la diversidad de localidades en las que la entidad puede contar con la necesidad que el

servicio implementado o modificado busca atender. Ejemplo: multinacional, nacional, territorial.

- **Dispersión:** Cantidad de sucursales de la organización. Esta variable es importante para determinar las localidades en las que los usuarios tienen presencia y por lo tanto pueden estar solicitando la prestación del servicio. Sede única, múltiples sucursales (posiblemente divididas en rangos por números de sucursales).
- **Ubicación principal:** Localidad donde se estableció la oficina principal de la organización. Esta variable es importante para identificar las

localidades donde se pueden estar gestionando las decisiones y/o necesidades centralizadas de la organización usuaria. Ejemplo: capital nacional, capital departamental, otros municipios, país extranjero.

Variables del tipo de organización

Estas variables se concentran en las características generales asociadas a la constitución de la organización y su naturaleza. Son variables tradicionales y relativamente fáciles de identificar, pero se encuentran limitados al asumir comportamientos similares para los integrantes de los grupos definidos con base a estas variables exclusivamente.

A continuación, se presentan ejemplos de

estas variables, adicionales a los que se habían presentado para individuos y las características dentro de cada uno que nos permiten diferenciar los grupos de usuarios:

- **Origen del capital:**

La fuente de los recursos que se hacen disponibles para la operación de la organización. Esta variable es importante para identificar oportunidades y limitaciones que las organizaciones usuarias pueden tener en su operación. En este sentido, esta variable suele tener una relación de causalidad con algunas de las variables de comportamiento que se verán más adelante. Ejemplo: público, privado,

mixto.

- **Tamaño de la entidad:** Número de servidores o empleados, monto de los ingresos (si aplica). Esta variable es importante para aquellos servicios cuya prestación está asociada al tamaño de la organización usuaria. Esta importancia es semejante a la que se describía en la sección de individuos usuarios, en la variable de tamaño familiar. Ejemplo: micro empresas, pequeñas y medianas empresas, grandes empresas.
- **Dependencia:** Existencia de una organización superior y rectora, como en el caso de los conglomerados o las entidades del estado. Esta variable

es importante para identificar necesidades de validación en los requerimientos de servicios hechos por las organizaciones usuarias. Ejemplo: un grupo industrial, un ministerio, la casa matriz de una multinacional.

- **Industria:** Según la actividad económica y/o su objeto social. Esta variable es importante para aquellos servicios en los que las necesidades específicas de sus organizaciones usuarias dependan de las particularidades del desarrollo de su actividad. Ejemplo: producción de alimentos, servicios hoteleros, productos agropecuarios, entre otras.

- **Tipo de cliente:** Los clientes/usuarios atendidos por la organización que hacen uso de los servicios de la entidad. Esta variable es importante en los casos en los que la prestación del servicio de la entidad está relacionada con la relación existente entre la organización usuaria y sus clientes. Ejemplo: otras organizaciones, individuos.

Variables del comportamiento organizacional

Estas variables se concentran en las acciones observadas en las organizaciones atendidas. Estas características buscan reconocer los procesos y criterios bajo los cuales las organizaciones generan interacciones con la entidad. Al ser cercanas a las

motivaciones de la toma de decisión en la organización, permiten acercarse a los usuarios de manera oportuna y relevante.

A continuación, se presentan ejemplos de estas variables, adicionales a los que se habían presentado para individuos y las características dentro de cada uno que nos permiten diferenciar los grupos de usuarios:

- **Cultura organizacional:** Se entiende como el conjunto de experiencias, hábitos, costumbres, creencias y valores, que caracteriza al grupo humano de una organización. Esta variable no es fácil de identificar mediante observación pues es intrínseca de la organización y para lograr obtenerla es necesario ir a la fuente primaria (la misma organización) para

obtener información al respecto.

- **Procedimiento usado:** Mecanismo empleado por la organización (usuaria), frente a la entidad que presta el servicio. Esta variable es importante para identificar los posibles requisitos que tendrá que adelantar la organización usuaria en su relación con la entidad pública prestadora del servicio.
- **Gestor procedimiento:** Aquella persona responsable y/o presente al momento de solicitar el servicio a la entidad. Esta variable es importante para identificar el grado de autonomía que tiene el solicitante del servicio, ante las variaciones y requerimientos que puedan surgir de la prestación del mismo. Es posible que al diseñar o modificar un

servicio, estos gestores del procedimiento sean caracterizados como individuos, para identificar sus necesidades a nivel personal. Ejemplo: funcionario electo, funcionario administrativo, mensajero, otro.

- **Toma de decisiones:** Elementos del proceso de toma de decisión en la organización. Esta variable es importante para identificar el impacto que la cobertura geográfica y la dispersión de la organización usuaria puede tener sobre la prestación del servicio por parte de la entidad, así como los recursos y capacidades con los que la entidad debe contar para atender a una organización usuaria particular. Ejemplo: centralizada o federada (para entidades de cobertura

nacional).

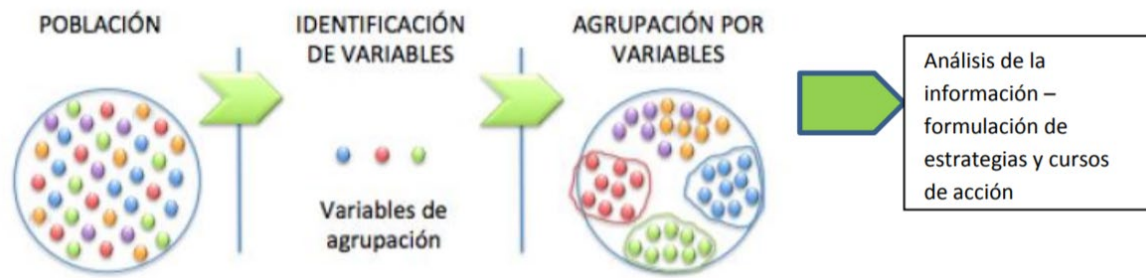
Es importante tener en cuenta que la variable del gestor del procedimiento hace referencia a las personas con las cuales la entidad tiene intercambios. En este sentido, aun cuando dichos intercambios ocurren en representación de la organización usuaria, puede ser útil hacer una caracterización de los mismos, desde las categorías de variables individuales.

¿Cómo caracterizar a los usuarios según la metodología de las variables?

Una vez se han identificado las variables con las que se van a agrupar los usuarios y junto con la información que

se ha recolectado de ellos (ya sea que la haya investigado o que ya la posea la entidad) es posible hacer las agrupaciones de usuarios. Para el ejercicio de agrupación no hay una manera única de hacerlo, depende mucho de la calidad de la información que se tenga y del conocimiento de la información misma por parte de quienes la administran. Existen herramientas informáticas que ayudan a la identificación de los subgrupos de población por variables. La siguiente figura ilustra de manera gráfica el procedimiento que se sigue para realizar la clasificación de los grupos:

Imagen 5 Clasificación de variables



Fuente: Guía de Caracterización de Grupos de Interés - Departamento Nacional de Planeación

Respecto del proceso completo de caracterización, es importante entender que estos empiezan por la definición de la iniciativa de la entidad respecto del servicio que desea entregar a los usuarios. Desde luego, dicha definición debe contemplar al usuario como razón de ser o motivador primario. Entre otros se listan los siguientes: implementación de un nuevo servicio, entrega un servicio existente a otro grupo poblacional objetivo o rediseño de un servicio público existente.

El proceso de caracterización termina con el diseño de las estrategias que se orientan al grupo poblacional para la

iniciativa que tiene la entidad y la posterior implementación (fase de ejecución de la iniciativa). Aunque la ejecución de las iniciativas se escapa del alcance de esta guía, es importante tener en cuenta que la caracterización de usuarios es dinámica, es decir, el grupo poblacional resultado de una caracterización realizada por una entidad puede ser diferente en un tiempo. Los factores que cambian la caracterización de los usuarios son múltiples y entre ellas se señalan: cambios de hábito de uso de los usuarios, desplazamientos masivos, expedición de resoluciones o

leyes que cambien significativamente la población; o incluso situaciones atípicas, como catástrofes que afecten la población de usuarios. Por lo anterior, una vez implementada la iniciativa es importante hacer un seguimiento al servicio para entender si ha habido cambios en la población objetivo que dé lugar a una nueva caracterización.

Los pasos de la caracterización que se ilustran en la gráfica anterior, se describen a continuación:

1. **Iniciativa de la entidad:** Es el primer paso y el que da el insumo para entender la población objetivo a la que va dirigida la iniciativa. Estas, son todas aquellas relacionadas con la implementación o mejora de servicios al ciudadano.
2. **Población objetivo:** El planteamiento de la

iniciativa parte del hecho que se ha identificado la población a la que va dirigida. Es preciso pensar si está enfocada a usuarios actuales, nuevos o una mezcla de los dos.

3. **Hacer las agrupaciones:** Este paso se refiere a todo el proceso de clasificación y agrupamiento de la población objeto de la iniciativa e incluye la definición de, si la iniciativa, va dirigida a personas u organizaciones, se sigue con la definición de las variables a considerar; si no se tiene la información relacionada con las variables hay que aplicar un mecanismo que permita obtener la información de las variables y posteriormente se hace el agrupamiento.

Diseño de la estrategia y diseño e implementación de la iniciativa:

Finalmente es importante que se consideren las estrategias de relacionamiento, comunicación y uso (incluso apropiación) de la iniciativa para cada uno de los grupos poblacionales caracterizados, que son objeto de la iniciativa. Al mismo tiempo es importante adelantar las tareas correspondientes a la ejecución de la iniciativa, lo que ya no se encuentra del alcance del documento, pero que se menciona para hacer notar al lector que todo el ejercicio de caracterización tiene como propósito implementar una iniciativa en donde la caracterización es sólo parte del proyecto de implementación.

Por último y no menos importante, es necesario tener en cuenta que la caracterización de ciudadanos, usuarios o grupos de interés es un

requisito común de varias de las Políticas de Desarrollo Administrativo establecidas en el Decreto 2482 de 2012.

Metodología seleccionada 2: Modelo de Mitchell, Agle y Wood

Otra metodología revisada, fue la expuesta por el Modelo de Mitchel, Agle y Wood, donde se propone un diagrama de Venn relacionando 3 variables, en las que se genera una calificación

de 1 a 3 para priorizar a los grupos de interés más pertinentes.

Imagen 6 Variables para calificación



Fuente: Adecuada de "La Gestión de los Stakeholders", 2012

Según los autores, la combinación de estos tres atributos en diferentes composiciones lleva a siete tipos de stakeholders: latentes, discrecionales, reclamantes, dominantes, peligrosos, dependientes y definitivos, así:

Tabla 1 Clasificación y priorización de variables (Modelo de prominencia)

Valor	Variable	Definición de la variable
1	Latente – Inactivo	Poder para influir a la entidad, sin legitimidad, exigencias no urgentes. Tiene poca o ninguna interacción con la entidad; debe mantenerse vigilado pues puede aumentar la urgencia o la

		legitimidad y con esto podrá ejercer un mayor poder.
2	Latente - Discrecional	Legítimo sin poder o urgencia. La entidad no tiene ninguna presión para relacionarse con él.
3	Expectante – Dominante	Posee poder y legitimidad, lo que le garantiza un gran reconocimiento por parte de la entidad. Asuntos aplazables, sin embargo, a pesar de esto tiene gran influencia sobre la entidad.
4	Latente – Exigente	Posee urgencia sin poder o legitimidad. Es muy insistente en sus exigencias, pero no hay presión en la entidad para relacionarse por falta de poder y legitimidad.
5	Expectante - Peligroso	Dispone de poder y generalmente sus peticiones son urgentes. Actúa en forma peligrosa para la entidad y es por esto que se debe anticipar sus acciones para reducir sus impactantes efectos.
6	Expectante - Dependiente	Tiene peticiones urgente y legítimas, pero no tiene poder y por esta razón está sujeto a otros Gdl o a la voluntad de los directivos para hacer cumplir su voluntad.
7	Definitivo	Posee legitimidad, urgencia y poder. Es aquel que recibe atención inmediata por parte de la entidad. Para este grupo de interés se debe elaborar una descripción detallada.

Fuente: Adecuada de "La Gestión de los Stakeholders", 2012

Y su representación gráfica se verá representada por un diagrama de Venn:

Imagen 7 Diagrama de Venn

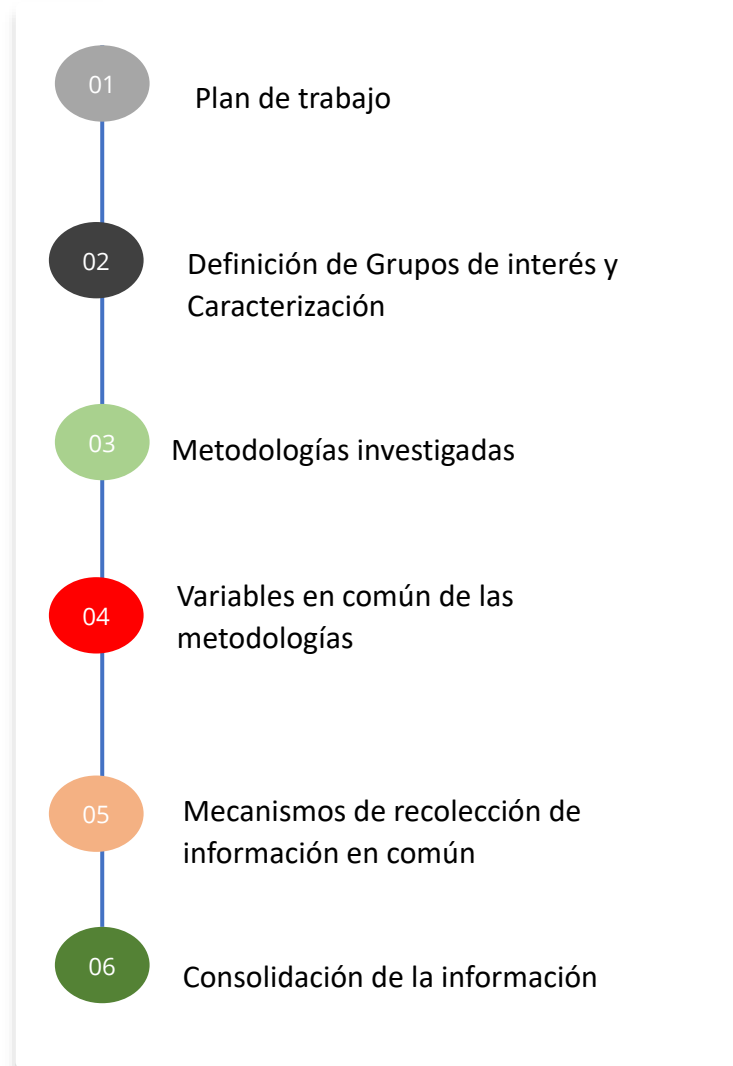


Fuente: Adecuada de "La Gestión de los Stakeholders", 2012

8. DESCRIPCIÓN GENERAL

Como fase inicial, se generó plan de trabajo proyectando las actividades a desarrollar en el transcurso del proyecto del rediseño y actualización de la caracterización de grupos de interés, donde se contempló la revisión de metodologías que se ajusten a la necesidad de la Entidad, conocer y validar los insumos disponibles que cuenten con información actualizada y veraz y la definición de las variables a medir en la misma:

Imagen 8 Actividades planteadas



Fuente: Propia de la Agencia Nacional de Minería

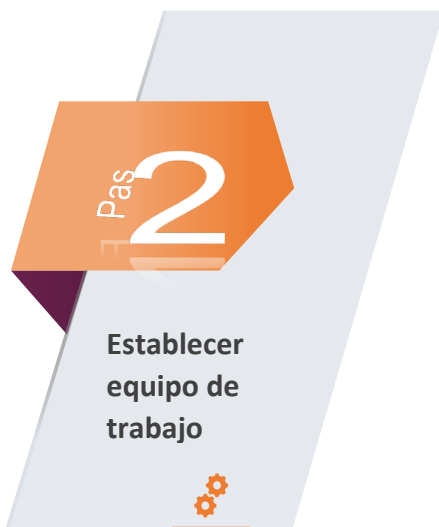
Producto a estas mesas de trabajo y de la revisión de las metodologías expuestas, se seleccionaron dos de ellas, la **Guía de caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés (DNP)** y el **Modelo de Mitchel, Agle y Wood**. Estas, se consolidaron por medio de 8 pasos que dan soporte a la generación de este ejercicio:



Objetivos y alcance:

Este paso se enfoca en definir un objetivo general y específico que dé cuenta del propósito del ejercicio de caracterización partiendo de un verbo en infinitivo que muestre la acción que se quiere desarrollar en el proyecto.

Así mismo, se buscar contar con un alcance que ayude a delimitar a donde y a que público se quiere llegar. Para ello la Entidad determinó el objetivo y alcance, los cuales son los mencionados en el ítem 2. Objetivo general, 3. Objetivos específicos y 4. Alcance de este documento.

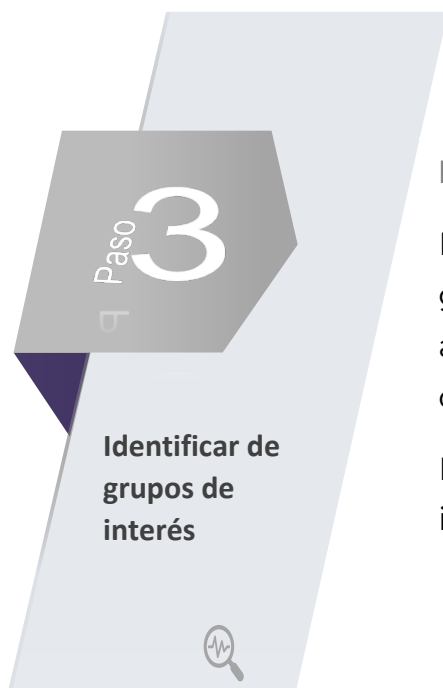


Equipo de trabajo:

La Agencia Nacional de Minería ha conformado un equipo de trabajo, con el objetivo de liderar, centralizar, analizar y evaluar la información que sea recopilada en el ejercicio de la construcción de la caracterización de grupos de interés de los generales como lo de los grupos que son pertinentes para la Entidad.

Este equipo de trabajo está conformado por el Líder del proyecto Modelo de Atención de Grupos de Interés y Comunidades – MAGIC junto con el apoyo de un profesional, quienes han sido asignados desde la presidencia para la definición, consolidación, análisis, seguimiento y actualización de la caracterización de grupos de interés de la Entidad.

Como apoyo a su construcción se cuenta con la asesoría de un profesional por parte del Banco Interamericano de Desarrollo – BID, quien indicará los lineamientos en temas de investigación sobre el Modelo de Atención de la Agencia Nacional de Minería. Por parte del Grupo de Planeación se cuenta con la asesoría transversal del Coordinador de Grupo y 4 profesionales quienes asesoraron frente al sistema integrado de gestión y en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión asesoría frente a las políticas Servicio al Ciudadano, Racionalización de trámites y Transparencia y acceso a la información.



Identificación de grupos de interés:

Este paso se enfoca en reconocer cuales son los grupos de interés que pueden afectar, o verse afectados en la prestación de los servicios, productos o trámites que genera la entidad.

Para la Agencia Nacional de Minería, los grupos de interés son:

Para ello fue necesario revisar la información generada desde las diferentes áreas validando con asesores y vicepresidentes quienes son esos grupos claves en la gestión realizada.

Se generó un listado general por cada uno de los procesos, los cuales fue necesario definir para fortalecer conceptos de quien se hace referencia.

Autoridades de orden público: están conformadas por las Fuerzas Armadas y por la Policía Nacional, las cuales ejercen el monopolio de la fuerza de manera legítima; es decir, actúan dentro de la legalidad. La Entidad ha definido a identificado como relevantes los siguientes grupos de interés:

Fuerzas Armadas: están conformadas por el Ejército, la Armada y la Fuerza Aérea, organismos

encargados de velar por la defensa y el orden de la Nación. Entre sus funciones prioritarias se encuentran las que demanda la Constitución del año 1991, tales como velar por la defensa del territorio, de la soberanía, de la independencia, así como velar por el mantenimiento del orden constitucional.

Policía Nacional: E la encargada de mantener el orden público interno, es un cuerpo armado al igual que las Fuerzas Armadas, pero es de naturaleza civil. Entre sus funciones principales está la del mantenimiento del orden y las condiciones necesarias para el libre ejercicio del derecho y las libertades públicas, el asegurar a los

individuos una convivencia pacífica dentro del territorio nacional y guardar el orden público interno; es decir, perseguir y capturar a los delincuentes. (Red Cultural de la Republica de Colombia).

Academia: Instituciones privadas o públicas destinadas a la enseñanza y que tienen poder legal para conferir títulos oficiales. La actividad académica comprende directivos, docentes, estudiantes y demás involucrados en este sector. (Ministerio de Educación, 2020).

Administradora de Riesgos Laborales – ARL: Corresponde a una aseguradora de vida con autorización de una autoridad competente para la explotación del ramo de seguros de riesgos laborales. El sistema general de Riesgos Laborales en

Colombia son las entidades públicas y privadas destinadas a prevenir y proteger a los trabajadores de los efectos de las enfermedades y los accidentes que puedan ocurrirles con ocasión o como consecuencia del trabajo que desarrollan llamado riesgo laboral. Forma parte de la seguridad social colombiana, establecido por ley, y está dirigida, orientada, controlada y vigilada por el Estado (Ministerio de Salud y Protección Social y el Ministerio del Trabajo). Los trabajadores afiliados tendrán derecho al reconocimiento y pago de las prestaciones. Las cotizaciones a las ARL están a cargo de los empleadores. (Decreto Ley 1295 de 1994).

Agremiaciones: Una agremiación es un conjunto de personas las cuales en su calidad de socios buscan siempre un objetivo específico creando

entidades sin ánimo de lucro. Su creación empieza, cuando una persona jurídica reúne a personas naturales con la misma profesión y comienzan a desarrollarse en esta misma actividad económica buscando un beneficio mutuo.

Autoridades ambientales:

Son la máxima autoridad ambiental y administradoras de los recursos naturales renovables de sus jurisdicciones y las encargadas de velar por la dimensión ambiental en las decisiones de planificación y de ordenamiento territorial (numerales 2° y 5°, Artículo 31°, Ley 99 de 1993 – Ministerio de Ambiente).

Autoridades judiciales:

La Rama judicial es la encargada de administrar la justicia en el Estado colombiano. Está compuesta por distintos órganos articulados del poder público destinado a dirimir conflictos conforme al derecho

colombiano. Su funcionamiento general tiene una organización jerárquica de altas cortes, tribunales superiores y juzgados; de igual manera también se divide en jurisdicciones especiales por temas (ordinaria, contencioso-administrativa, constitucional, disciplinaria y especial). Se incluye en la rama judicial la Fiscalía General de la Nación, entidad encargada de la investigación y acusación de personas que cometen delitos al interior del país. (Universidad de los Andes de Colombia). La Entidad ha definido como grupo de interés en esta categoría a:

- Juzgados, cortes y tribunales
- Fiscalía
-

Ciudadanía: Condición que reconoce a una persona una serie de derechos políticos y sociales que le permiten intervenir en la política de un país determinado. Es la condición de pertenencia de

un individuo (ciudadano) a una sociedad o comunidad organizada. Por lo tanto, la cualidad de ser ciudadano de un Estado consiste en un vínculo jurídico que une al individuo con el Estado y supone la obtención de una serie de obligaciones (como respetar las normas jurídicas y las normas de convivencia de esa sociedad) y derechos políticos (como el derecho de voto y otros derechos para participar en los asuntos del Estado). La Agencia Nacional de Minería ha identificado como grupos de interés más relevantes los siguientes grupos de interés relacionados con la ciudadanía:

- Exfuncionarios
- Excontratistas
- Organizaciones ciudadanas
-

Comercializadores, procesadores y otros interesados en registro RUCOM:

Titular Minero en Etapa de Explotación:

persona natural o jurídica beneficiaria de un título minero debidamente otorgado e inscrito en el Registro Minero Nacional, conforme a la Ley 685 de 2001 o demás normas que la modifiquen o sustituyan; así como los beneficiarios de los demás títulos mineros vigentes al entrar a regir el Código de Minas, que se encuentren en etapa de explotación y cuenten con PTO/PTI aprobado y con las autorizaciones o licencias ambientales respectivas.

Explotador Minero Autorizado:

Se entiende por Explotador Minero Autorizado las siguientes personas: (i) Titular Minero en Etapa de Explotación, (ii)

Solicitante de programas de legalización o de formalización minera, mientras se resuelvan dichas solicitudes (iii) Beneficiarios de áreas de reserva especial, mientras se resuelvan dichas solicitudes, (iv) Subcontratista de formalización minera, (v) Barequeros inscritos ante la alcaldía respectiva, y (vi) Chatarreros. (Decreto 1666 de 2016).

Comercializador de Minerales Autorizado: persona natural o jurídica que realiza de forma regular la actividad de comprar y vender minerales para transformarlos, beneficiarlos, distribuirlos, intermediarios, exportarlos o consumirlos, debidamente inscritos

en el Registro Único de Comercializadores de Minerales, y que cuente con la certificación de la Agencia Nacional de Minería donde conste dicha inscripción. Decreto 1102 de 2017.

Comité Institucional de Gestión y Desempeño / Comité directivo: Está a cargo de orientar la implementación y evaluación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión. Este Comité sustituye los demás comités que tengan relación con los sistemas que se integran en el Sistema de Gestión y el Modelo y que no sean obligatorios por mandato legal. (Manual Operativo MIPG).

Comités de Seguridad y Salud en el Trabajo: la Agencia Nacional de Minería ha identificado bajo el sistema de gestión de Seguridad y Salud en el

Trabajo los siguientes grupos de interés:

Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo: es el organismo que se encarga de la promoción y vigilancia de las normas y reglamentos de seguridad y salud en el trabajo dentro de la empresa a través de actividad de promoción, información y divulgación. Es decir, garantiza que los riesgos de enfermedad y accidentes derivados del trabajo se reduzcan al mínimo. (Decreto 614 de 1984).

Comité de convivencia laboral: es un grupo de vigilancia de conformación obligatoria por parte de los empleadores públicos y privados, cuya finalidad es

contribuir a proteger a los trabajadores contra los riesgos psicosociales que puedan afectar su salud, como es el caso del estrés ocupacional y el acoso laboral. (Resolución 652 de 2012 y su modificación en la Resolución 1356 del mismo año, expedidas por el Ministerio del Trabajo).

Comité de Seguridad Vial: en un equipo de trabajo definido por la alta dirección, el cual debe formalizar su participación mediante la creación de un comité de seguridad vial, siendo este el mecanismo de coordinación entre todos los involucrados y cuyo objetivo será plantear, diseñar, implementar y medir las acciones que permitan generar conciencia entre el

personal y lograr objetivos a favor de la seguridad vial en la empresa y la vida cotidiana de sus integrantes. (Resolución 1565 de 2014).

Consejo Directivo: es un órgano de dirección de la Agencia Nacional de Minería, el cual está integrado por 1. el Ministro de Minas y Energía quien lo presidirá y sólo podrá delegar en el Viceministro de Minas. 2. El Ministro de Hacienda y Crédito Público quien podrá delegar en uno de los Viceministros. 3. El Director del Departamento Nacional de Planeación quien podrá delegar en el Subdirector General 4. El Director del Servicio Geológico Colombiano. 5. El Director de la Unidad de Planeación Minero-Energética - UPME, 6. Dos (2) representantes designados por el Presidente de la República.

Contratistas: Organización o persona externa que proporciona servicios a la Entidad de acuerdo con las especificaciones, términos y condiciones acordados. (ISO 45001:2018)

Entes de control: Son aquellos organismos a los que la Constitución Política les confía las funciones relacionadas con el control disciplinario, defender al pueblo y el control fiscal. No están adscritos ni vinculados a las Ramas del poder público. (Manual de Estructura del Estado Colombiano).

Entidades del sector minero-energético: La Agencia Nacional de Minería ha identificado como grupos de interés más relevantes las siguientes entidades del sector minas y energía:

Servicio Geológico Colombiano: Es el Instituto científico y

técnico, con personería jurídica, autonomía administrativa, técnica, financiera y patrimonio independiente, adscrito la Ministerio de Minas y energía, el cual hará parte del sistema nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación. (Manual estructurado del Estado Sector Minas - DAFP).

Unidad de planeación minero-energética –

UPME: Es la Unidad Administrativa Especial de carácter técnico, adscrita al Ministerio de Minas y energía, con personería jurídica, patrimonio propio y autónomo presupuestal, con régimen especial en materia de contratación. (Manual estructurado del Estado Sector Minas - DAFP).

Instituto de planificación y promoción de soluciones energéticas

– **IPSE:** es un establecimiento público del orden nacional, adscrito al Ministerio de Minas y Energía con personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonio propio; pertenece a la rama ejecutiva del poder público en el orden nacional, en el sector descentralizado por servicios. (Manual estructurado del Estado Sector Minas - DAFP)

Agencia Nacional de Hidrocarburos – ANH:

es una agencia Estatal, del sector descentralizado de la Rama Ejecutiva del Orden Nacional, con personería jurídica, patrimonio propio y autonomía administrativa y financiera, adscrita al

Ministerio de Minas y Energía. (Manual estructurado del Estado Sector Minas - DAFP).

Comisión de regulación de energía y gas - CREG: es la Unidad Administrativa Especial con autonomía administrativa, técnica y financiera adscrita al Ministerio de Minas y Energía, su estructura está definida en el Decreto 1260 de 2013. (Manual estructurado del Estado Sector Minas - DAFP).

Entidades Promotora de Salud - EPS: son las entidades promotoras de salud son las entidades responsables de la afiliación, y el registro de los afiliados y del recaudo de sus cotizaciones, por delegación del fondo de solidaridad y garantía. Su función básica será organizar y garantizar, directa o indirectamente, la

prestación del plan de salud obligatorio a los afiliados y girar, dentro de los términos previstos en la presente ley, la diferencia entre los ingresos por cotizaciones de sus afiliados y el valor de las correspondientes unidades de pago por capitación al fondo de solidaridad y garantía, de que trata el título III de la presente ley (El artículo 177 de la Ley 100 de 1993).

Entidades territoriales: Son entidades territoriales los departamentos, los distritos, los municipios y los territorios indígenas. La ley podrá darles el carácter de entidades territoriales a las regiones y provincias que se constituyan en los términos de la constitución y de la ley. (Constitución política, Art. 286). La Agencia Nacional de Minería ha identificado como grupos de interés más relevantes las siguientes entidades territoriales:

- Gobernaciones
- Alcaldías

- Territorios indígenas

Funcionarios: Miembros de las corporaciones públicas y a los empleados y trabajadores del Estado y de sus entidades descentralizadas territorialmente y por servicios; todos ellos están "al servicio del Estado y de la comunidad" y deben ejercer sus funciones (Constitución política de Colombia – Función pública).

Grupos étnicos y minorías: ocupante real y tradicionalmente del área objeto de las concesiones o de títulos de propiedad privada del subsuelo legalmente reconocida por la autoridad competente. (Ley 685 de 2011).

Inversionistas: son personas o empresas, tanto nacionales como extranjeras, que invierten en instrumentos financieros con el objetivo de conseguir beneficios puede ser persona natural o jurídica

que hace una inversión de caudales. (Real Academia Española).

Juntas Regionales y Nacional de Calificación de Invalidez (nacional y regional): son organismos del Sistema de la Seguridad Social Integral del orden nacional, de creación legal, adscritas al Ministerio del Trabajo con personería jurídica, de derecho privado, sin ánimo de lucro, de carácter interdisciplinario, sujetas a revisoría fiscal, con autonomía técnica y científica en los dictámenes periciales, cuyas decisiones son de carácter obligatorio, Se rigen por el Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo, Decreto 1072 de 2015, Título 5 , Capítulo 1, En el proceso de calificación las Juntas Regionales califican en primera instancia la pérdida de capacidad laboral, el estado de invalidez y determinan su origen y la Junta de Calificación

Nacional le compete la resolución de las controversias que presentan las entidades de seguridad social, trabajadores y empleadores sobre el origen y la pérdida de la capacidad laboral en caso de accidentes y enfermedades de origen común o profesional y determinan si un trabajador es pensionado por invalidez o no es pensionado. (Ministerio de trabajo).

Medios de comunicación:

Los medios de comunicación son instrumentos utilizados en la sociedad para informar y comunicar mensajes en versión textual, sonora, visual o audiovisual. Algunas veces son utilizados para comunicar de forma masiva, para muchos millones de personas, como es el caso de la televisión o los diarios impresos o digitales, y otras, para transmitir información a pequeños grupos sociales, como es el caso de los periódicos locales o

institucionales. Se clasifican en medios: audiovisuales, radiofónicos, impresos y digitales y se estructuran según su carácter en: informativos, de entretenimiento, de análisis y especializados. (Universidad Nacional).

Minero en proceso de formalización:

Son todas aquellas personas que están realizando actividades mineras y están en trámites de legalizar y/o reglamentar el desarrollo de la actividad minera por la categoría o modalidad que corresponda. (Propia de la Agencia Nacional de Minería)

Minero de subsistencia:

Es la actividad desarrollada por personas naturales o grupo de personas que se dedican a la extracción y recolección, a cielo abierto, de arenas y gravas de río destinadas a la industria de la construcción, arcillas, metales preciosos, piedras preciosas y semipreciosas, por medios y

herramientas manuales, sin la utilización de ningún tipo de equipo mecanizado o maquinaria para su arranque. (Decreto 1666 de 2016).

Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible: El Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible es el rector de la gestión del ambiente y de los recursos naturales renovables, encargado de orientar y regular el ordenamiento ambiental del territorio y de definir las políticas y regulaciones a las que se sujetarán la recuperación, conservación, protección, ordenamiento, manejo, uso y aprovechamiento sostenible de los recursos naturales renovables y del ambiente de la nación, a fin de asegurar el desarrollo sostenible, sin perjuicio de las funciones asignadas a otros sectores. (Ministerio de Ambiente).

Ministerio de minas y energía: Es la Entidad que se encarga de Formular y adoptar políticas dirigidas al aprovechamiento sostenible de los recursos mineros y energéticos para contribuir al desarrollo económico y social del país. Será reconocido por la formulación de políticas que garanticen el desarrollo y aprovechamiento eficiente de los recursos mineros y energéticos en Colombia, su explotación, abastecimiento y exportación de sus excedentes promoviendo la responsabilidad social y ambiental. (Ministerio de minas y energía).

Ministerio de salud y protección social: es una entidad pública del nivel central del Gobierno Nacional y cabeza del sector salud, encargada de conocer, dirigir, evaluar y orientar el sistema de seguridad social en salud, mediante la formulación de políticas,

planes y programas, la coordinación intersectorial y la articulación de actores de salud con el fin de mejorar la calidad, oportunidad, accesibilidad de los servicios de salud y sostenibilidad del sistema, incrementando los niveles de satisfacción de los pacientes, familias, comunidades y habitantes del territorio nacional (Página web Ministerio de Salud y Protección Social).

Ministerio de trabajo: es aquel órgano que se enfoca en construir acuerdos, promover el empleo digno, proteger los derechos de 22 millones de colombianos en capacidad de trabajar, construir más y mejores empresas, fomentar la calidad del talento humano y buscar que en Colombia no haya un solo trabajador sin protección social. (Página web de Ministerio de Trabajo).

Organismos de socorro y comités municipales, departamentales de gestión de riesgos y desastre: Comprende el conjunto de medidas y disposiciones que tienen a evitar, anular o disminuir efectos de la naturaleza pueda provocar sobre la vida, la moral y los bienes del conglomerado social, comprometidos por la prevención y atención a múltiples amenazas y emergencias por inundaciones, avalanchas, derrumbes, deslizamientos, incendios estructurales y forestales, entre otros. (Ley 1523 de 2012). Para este caso, la discriminación de este grupo de interés, se ve representado por:

- Bomberos
- Defensa civil
- Cruz roja

Organizaciones gubernamentales: a nivel nacional, son entidades gubernamentales aquellas

que pertenecen a la rama ejecutiva del orden nacional (ministerios, departamentos administrativos y superintendencias) y sus entidades adscritas y vinculadas, tales como el SENA, Bancoldex, INVIMA, FNA, etc. La Agencia Nacional de Minería se encuentra dentro de esta categoría por ser una Entidad del orden nacional, adscrita al Ministerio de Minas y Energía. A nivel territorial las entidades gubernamentales son aquellas de la rama ejecutiva que se encargan de ejecutar las políticas públicas en el respectivo territorio (gobernadores y alcaldes) y sus entidades adscritas (secretarías departamentales y municipales) (Universidad de los Andes de Colombia). (Manual de Estructura del Estado Colombiano, 2020). La Agencia Nacional de Minería identifica como grupos de interés más relevantes las siguientes

organizaciones gubernamentales:

- Presidencia de la República
- Congreso de la República
- Otros Ministerios no incluidos en otros grupos de interés y sus entidades adscritas
- Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado
- Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP
- Departamento Nacional de Planeación – DNP

Organizaciones internacionales:

Son personas jurídicas, que pueden ejercer derechos y contraer obligaciones. No persiguen ánimo de lucro, es decir, no pretenden el reparto de los excedentes o utilidades que se generen en desarrollo de su objetivo social, sino que buscan engrandecer su propio

patrimonio, para el cumplimiento de sus metas y objetivos que, por lo general, son de beneficio social, bien sea encaminado hacia un grupo determinado de personas o hacia la comunidad en general. RAE (Real Academia Española), diccionario del español jurídico, 2020.

Organizaciones no gubernamentales: Son personas jurídicas, que pueden ejercer derechos y contraer obligaciones. No persiguen ánimo de lucro, es decir, no pretenden el reparto de los excedentes o utilidades que se generen en desarrollo de su objetivo social, sino que buscan engrandecer su propio patrimonio, para el cumplimiento de sus metas y objetivos que, por lo general, son de beneficio social, bien sea encaminado hacia un grupo determinado de personas o hacia la comunidad en general.

(Diccionario del español jurídico, 2020).

Proponente: es cualquier persona natural o jurídica nacional o extranjera que prestan una solicitud de contrato de concesión al Estado con el fin de poder contar con el permiso de explorar y explotar los minerales concedido bajo su cuenta y riesgo. (Ley 685 de 2001 - art 14 y art. 45)

Proveedores: Organización que proporciona un producto o un servicio. (ISO 9000:2015)

Sindicatos: Son representantes de los trabajadores como mecanismos democráticos de representación en las diferentes instancias de participación, concertación, control y vigilancia de la gestión pública que se establezcan. (Cialti, Pierre-Henri & Villegas-Arbeláez, Jairo, 2017)

Socorredores mineros y Coordinadores logísticos de salvamento minero: Son los encargados de adelantar las acciones de salvamento y prestación de ayuda en las minas en caso de amenazas a la vida o salud del personal, así como a la seguridad en el desarrollo, preparación y explotación de la mina, como resultado de incendios subterráneos, explosiones de gases y polvo de carbón, emanaciones de gases, expulsiones de gases y rocas, irrupción de agua de las excavaciones mineras, derrumbes de las excavaciones y otros riesgos mineros. (Decreto 1886 de 2015).

Titular minero: Poseedores o tenedores de los predios donde se realicen labores de prospección, podrán pedir por medio del alcalde que quien lleve a cabo las aludidas tareas de prospección constituya caución para asegurar los

daños y perjuicios que les pueda ocasionar. (Ley 685 de 2001- Art 41). En la Agencia Nacional de Minería identifica como grupos de interés específicos tres tipos de titulares mineros, estos pueden ser:

Titulares de pequeña minería: Hace referencia a los títulos mineros que se encuentren en etapa de explotación o construcción y montaje con una clasificación menor o igual a 150 hectáreas y de acuerdo con el volumen de la producción minera máxima anual. (Decreto 1666 de 2016).

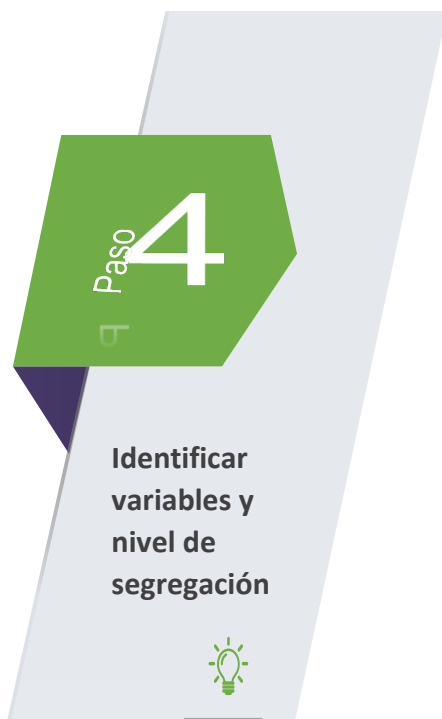
Titulares de mediana minería: Hace referencia a los títulos mineros que se encuentren en etapa de explotación o construcción y montaje con una clasificación mayor a 150 hectáreas,

pero menor o igual a 5.000 hectáreas. (Decreto 1666 de 2016).

Titulares de gran minería: Hace

hectáreas, pero menor o igual a 10.000 hectáreas. (Decreto 1666 de 2016).

referencia a los títulos mineros que se encuentren en etapa de explotación o construcción y montaje con una clasificación mayor a 5.000



Variables y nivel de segregación:

Basado en la información de la metodología del Departamento Nacional de Planeación, es necesario conocer y fortalecer los conceptos sobre las variables a seleccionar, siendo aplicables a la Entidad, es decir, aquellas que, por la naturaleza de la Entidad, aportan un valor agregado en la gestión y mejora para la oferta institucional.

A continuación, se mencionan las variables seleccionadas por la Entidad:

Tabla 2 Variables seleccionadas por la ANM.

Tipo	Descripción
Geográficas	Ubicación (Lugar de residencia)
	Clima
	País
Demográficos	Edad
	Sexo
	Ocupación
	Escolaridad
	Etnia
	Correo electrónico
	Lenguaje o dialecto: (Variedad de una lengua que se habla en un determinado territorio, ejemplo: Wayú)
	Población de vulnerabilidad (mejorar concepto)
	Discapacidad
Intrínsecos	Intereses sobre la entidad
	Acceso a canales de atención
	Uso de canales de atención
Comportamentales	Trámite más utilizado (hacer un listado básico de la encuesta)
	Canal de atención más utilizado (telefónico, virtual, presencial, correo contáctenos, redes sociales)

	Beneficios buscados (Validar aplicabilidad)
Tipo de organización	Fuente de recursos
	Tamaño de la entidad
	Industria
	Canales disponibles

Fuente: propia de la Agencia Nacional de Minería



En el desarrollo de este punto, se realizó la alineación de las variables identificadas en cada uno de los insumos y criterios de selección en común.

Por otra parte, se generó y aplicó una matriz, donde se registró el listado los grupos de interés definidos, la alineación con los procesos y objetivos estratégicos de la Entidad. Como parte de la evaluación se implementó la valoración de 3 criterios (basado en la metodología de Mitchel, Agle y Wood) como fueron poder, legitimidad y urgencia para conocer la ubicación de pertinencia de los diferentes grupos de interés en el Diagrama de Venn.

Por último y no menos importante, se identificaron las necesidades y expectativas de cada uno de los grupos de interés, con lo cual se pudo dar la valoración a cada grupo, para luego ser ubicado dentro del diagrama de Venn.

Identificación de la Variables a priorizar

En la siguiente tabla se muestran las distintas fuentes de Información identificadas, que variables podían aportar

información clave para la caracterización y se describe una a una que variable es, el tipo de variable, los diferentes mecanismos con los que se cuenta para obtener o recopilar dicha información y se determina como esa variable puede ser analizada, bajo los criterios de selección común.

Tabla 3 Variables a priorizar

Clasificación de variables para caracterización ANM (Nivel de Desagregación)				
Fuente de Información	Variable	Tipo	Mecanismo de Recolección de la Información	Criterio de Selección en Común
<i>Insumos donde se identifique, información útil para caracterizar grupos de Interés.</i>	<i>Todos los tipos de variables que puedan servir para el ejercicio de caracterización.</i>	<i>Información específica identificada dentro de la fuente de información.</i>	<i>Tipos de mecanismo de recolección de información.</i>	<i>Criterios de selección en común. Enfoque en suplir las necesidades y expectativas de una población que afecte o puede ser afectado.</i>
Encuesta de Satisfacción	Demográfica	Sexo	Encuesta	Influencia, Poder e Impacto
	Demográfica	Edad	Encuesta	Influencia, Poder e Impacto
	Demográfica	Nivel Educativo	Encuesta	Influencia, Poder e Impacto
	Geográfica	País	Encuesta	Influencia, Poder e Impacto
	Demográfica	Ocupación	Encuesta	Influencia, Poder e Impacto
	Demográfica	Condición Especial	Encuesta	Influencia, Poder e Impacto
	Comportamental	Tipo de Encuesta	Encuesta	Internos y externos (Capacidades y entorno)
Eventos	N/A	N/A	N/A	N/A
Informe de PQRS	Comportamental	Estadísticas Generales	Información de Puntos de Atención	Internos y externos (Capacidades y entorno)
	Comportamental	Comportamiento de Estadísticas	Información de Puntos de Atención	Internos y externos (Capacidades y entorno)
	Intrínseca	Tipo de Petición	Información de Puntos de Atención	Influencia, Poder e Impacto

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS

	Intrínseca	Canal de Atención	Información de Puntos de Atención	Internos y externos (Capacidades y entorno)
	Intrínseca	Buzón de Sugerencias	Información de Puntos de Atención	Internos y externos (Capacidades y entorno)
	Comportamental	PQRS Asignadas por Dependencia y Estado de Respuestas.	Información de Puntos de Atención	Internos y externos (Capacidades y entorno)
	Geográfica	Distribución Geográfica de las PQRS.	Información de Puntos de Atención	Influencia, Poder e Impacto
	Comportamental	Control y Seguimiento Acciones de Mejora.	Información de Puntos de Atención	Internos y externos (Capacidades y entorno)
	Comportamental	Base de datos de PQRS Campo (Asunto).	Información de Puntos de Atención	Internos y externos (Capacidades y entorno)
	N/A	Formulario de PQRS.	N/A	
Caracterización de Usuarios 2019	Geográfica	Módulo B: Información geográfica Lugar de nacimiento Lugar de residencia Ubicación principal Dispersión	Encuesta	Influencia, Poder e Impacto
	Demográfica	Módulo C: Información demográfica Nombre Edad Sexo Ocupación Escolaridad Correo electrónico Lenguaje Vulnerabilidad	Encuesta	Influencia, Poder e Impacto
	Comportamental	Módulo D: Información de comportamiento ¿Pertenece a alguna de estas organizaciones o agremiaciones? Otra organización, ¿Cuál? Autoriza ser notificado de los ejercicios de innovación adelantados por ANM; Elija los trámites u OPAs (Otro Procedimiento Administrativo) de interés; Cuáles datos abiertos de la ANM usa, Elija los de su interés; A través de cuáles canales accede a la información. Intereses sobre la entidad	Encuesta	Internos y externos (Capacidades y entorno)
	Intrínseca	Intereses sobre la entidad Uso de canales Acceso a canales Dialecto	Encuesta	Internos y externos (Capacidades y entorno)

	Intrínseca	Tipología organizacional Tamaño de la entidad Canales disponibles Industria Tipo de ciudadano, usuario o grupo de interés atendidos	Encuesta	Influencia, Poder e Impacto
Minisitio	Demográfica	Público Objetivo	Encuesta	Influencia, Poder e Impacto
	Demográfica	Género	Encuesta	Influencia, Poder e Impacto
	Demográfica	Rango de Edad	Encuesta	Influencia, Poder e Impacto
	Demográfica	Posición Profesional	Encuesta	Influencia, Poder e Impacto
	Intrínseca	Motivaciones	Encuesta	Influencia, Poder e Impacto
	Intrínseca	Otros Intereses	Encuesta	Influencia, Poder e Impacto
Centro de Contacto	Comportamental	Cantidad de llamadas	Información de Puntos de Atención	Internos y externos (Capacidades y entorno)
	Comportamental	Días de llamadas	Información de Puntos de Atención	Internos y externos (Capacidades y entorno)
	Comportamental	Horarios de llamadas	Información de Puntos de Atención	Internos y externos (Capacidades y entorno)
	Comportamental	Gestión Inbound	Información de Puntos de Atención	Internos y externos (Capacidades y entorno)

Fuente: propia de la Agencia Nacional de Minería

Adicional a la anterior tabla, se adjunta como anexo la matriz mencionada y a continuación se muestra el resultado de la ubicación de los grupos de interés

Imagen 10 Grupos de interés externos

Grupos de interés externos ANM

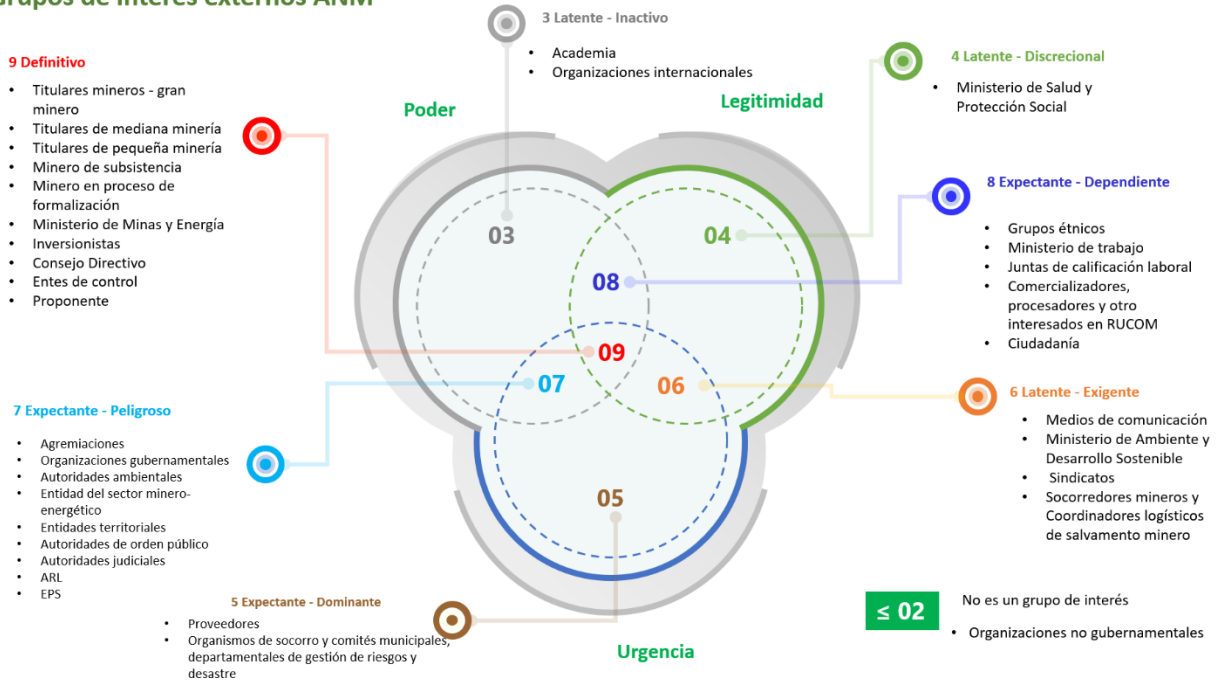
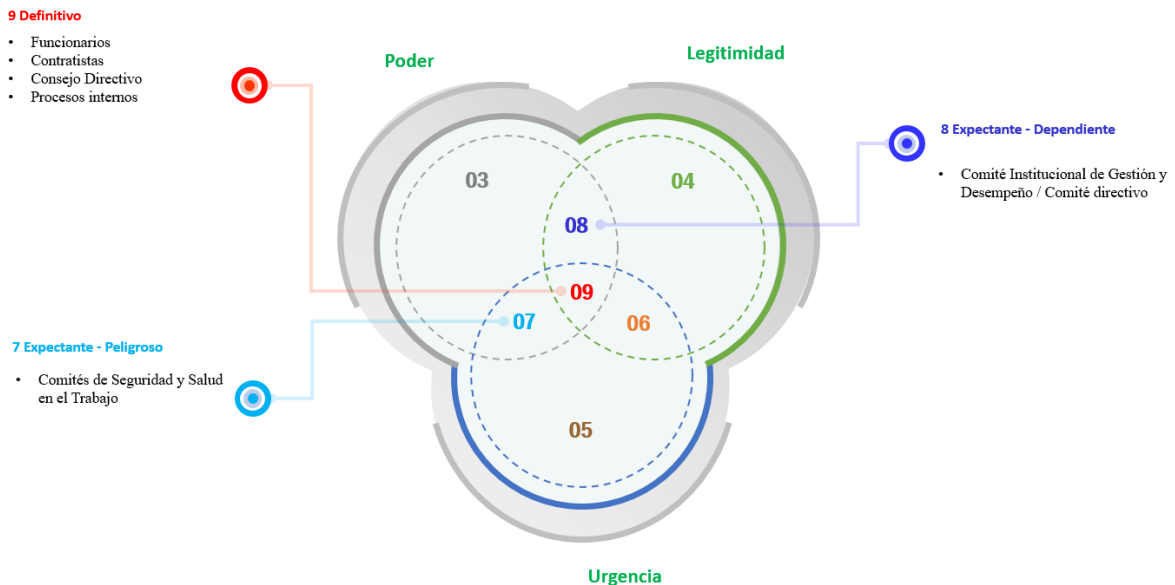


Imagen 11 Grupos de interés internos

Grupos de interés internos ANM



Fuente: Propia de la Agencia Nacional de Minería



Identificar mecanismos para recolectar información

Para este ejercicio, la Entidad cuenta con diferentes herramientas en diferentes procesos, que aportan a la gestión que se realiza con los grupos de interés, estas son las siguientes:



Adicional a esta información se contó con una base de datos de ANNA Minería, una base de datos producto del monitoreo que

se realiza en los temas relacionados con PQRS y una base de datos que corresponde a manejo del correo contáctenos. Dichas bases de datos fueron utilizadas también como fuente de información de las estadísticas para generar los resultados de este ejercicio de caracterización.



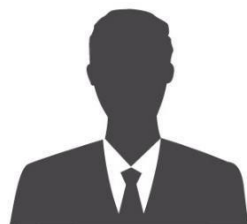
Resultados

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 que a futuro ayuda a la toma de decisiones.

A continuación, se relacionan los resultados obtenidos:

Análisis de las variables

- Género



79,6%

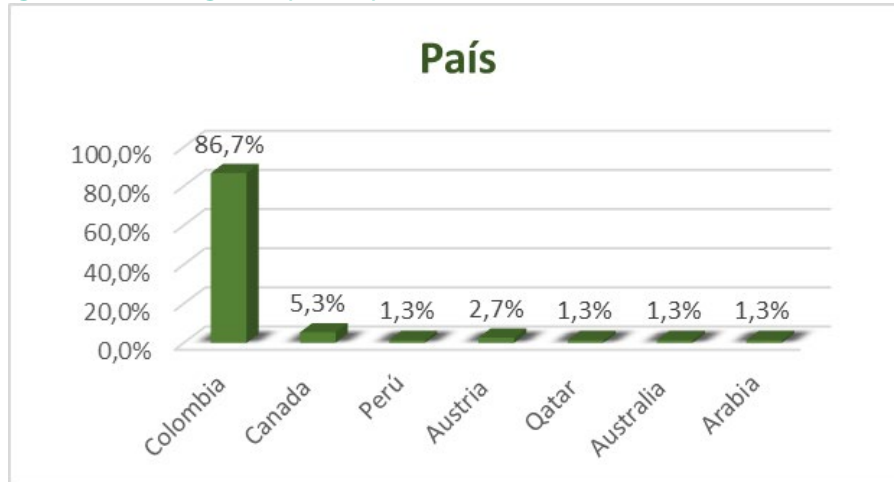


20,4%

Fuente: Fuente propia Agencia Nacional de Minería – Cruce de variables diferentes insumos de información.

El 79,6% de los usuarios de la Agencia Nacional de Minería son hombres, lo que nos muestra que en un gran porcentaje los servicios son usados por el género masculino.

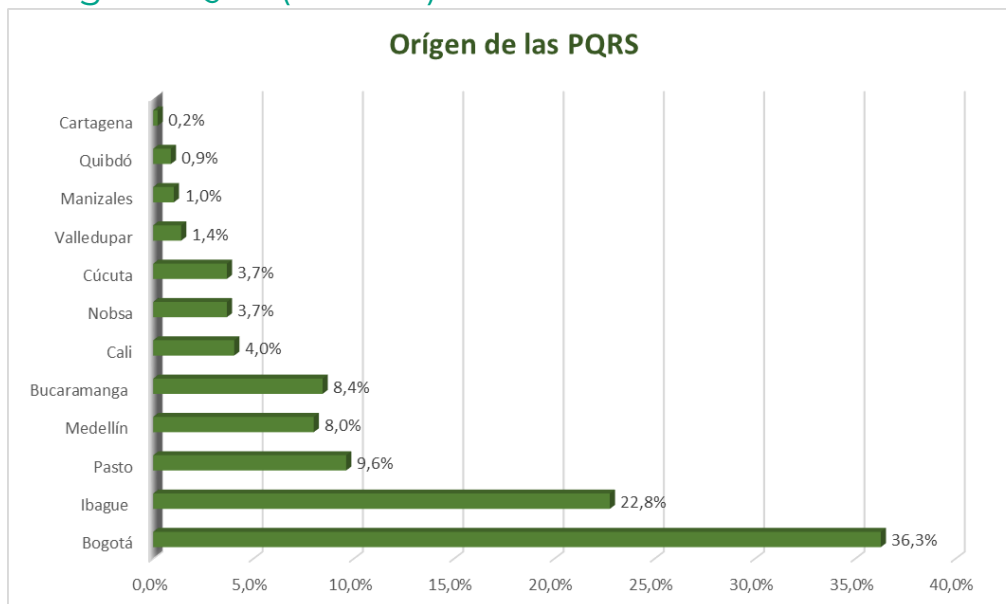
- Lugar de Origen (País)



Fuente: Fuente propia Agencia Nacional de Minería – Cruce de variables diferentes insumos de información.

Geográficamente podemos visualizar que el 86,7% de los usuarios que utilizan los servicios de la Agencia Nacional de Minería provienen de nuestro país, seguido por Canadá con un 5,3%, los demás países representan un porcentaje menor a 2,7%.

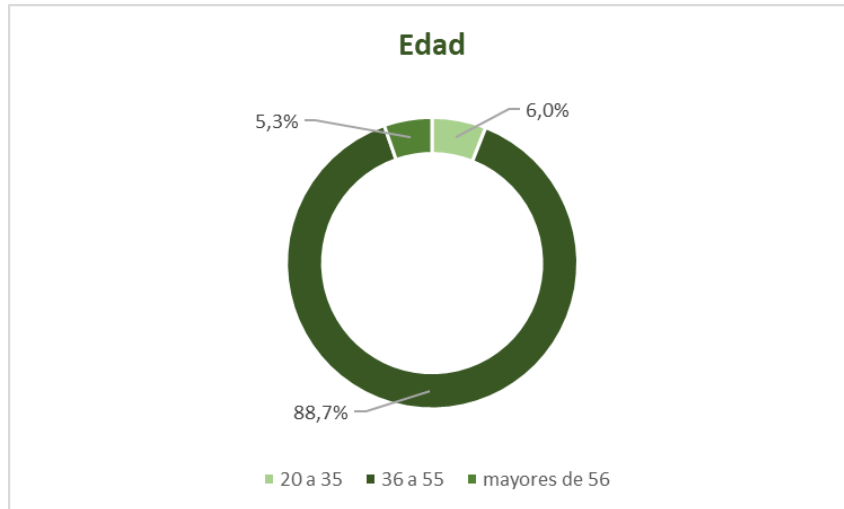
- Origen PQRS (Ciudad)



Fuente: Fuente propia Agencia Nacional de Minería – Cruce de variables diferentes insumos de información.

Esta gráfica nos muestra que el origen de las PQRS en primer lugar, está en la ciudad de Bogotá con un 36,3%, en segundo lugar, se encuentra Ibagué con un 22,8%, las demás ciudades de se ubican con porcentajes por debajo de 9,6%.

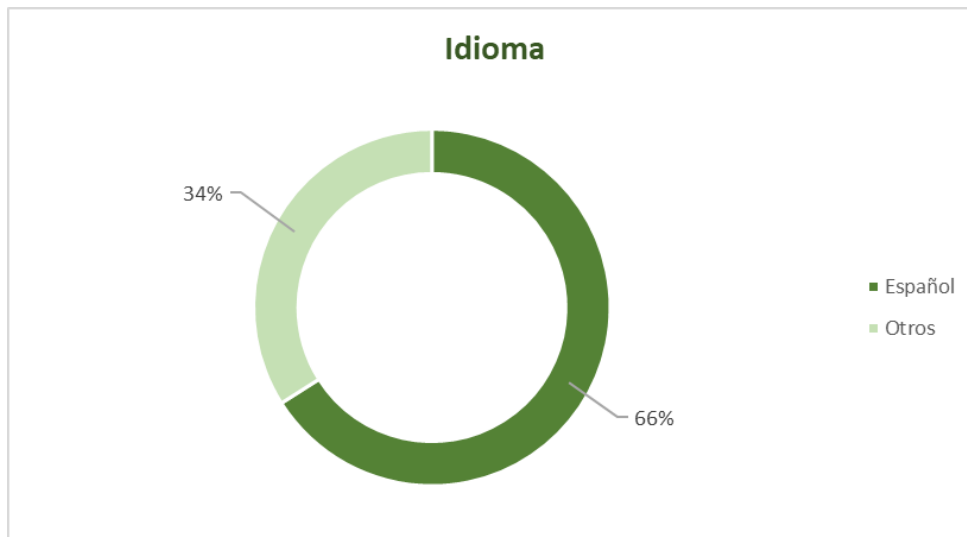
- **Edad**



Fuente: Fuente propia Agencia Nacional de Minería – Cruce de variables diferentes insumos de información.

El rango de edad predominante de nuestros usuarios está en 88,7% entre 36 a 55 años, seguido del 6% de usuarios con edades entre 20 a 35 años, el 5,3% está en mayores de 56 años.

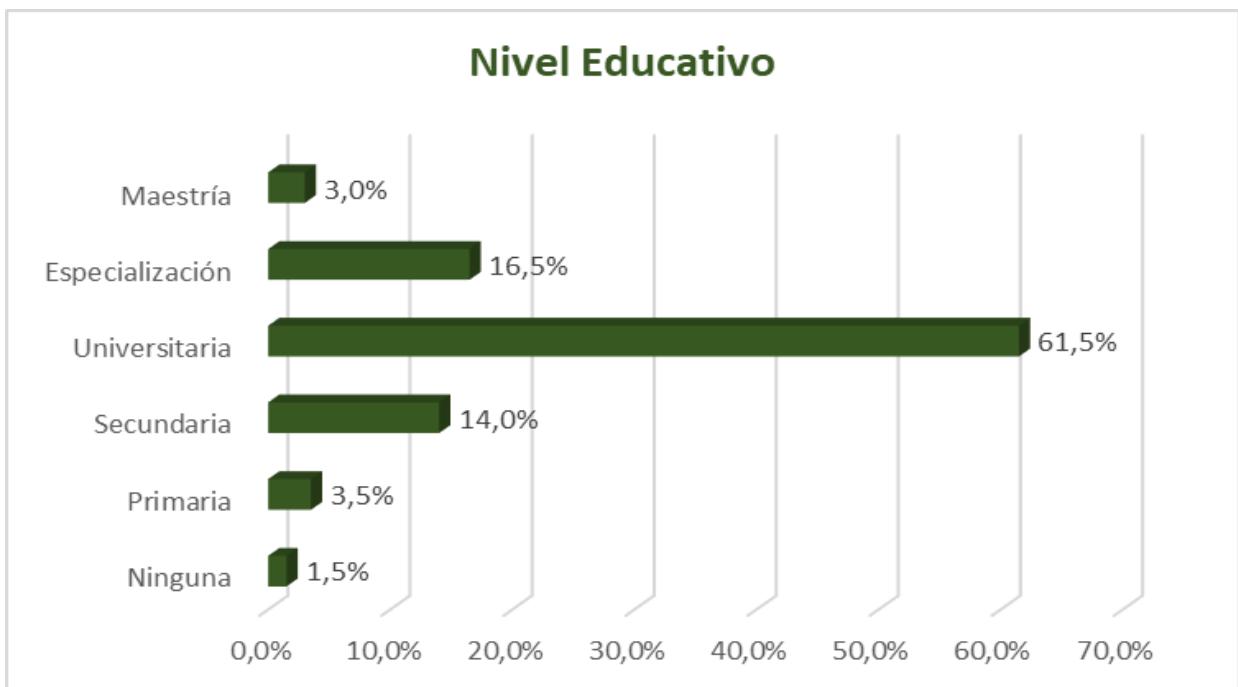
- **Idioma**



Fuente: Fuente propia Agencia Nacional de Minería – Cruce de variables diferentes insumos de información.

El idioma principal registrado es el español con un resultado de 66%. Esta variable es importante en la presentación de los servicios, productos y los medios de la ANM, ya que nos determina el idioma principal en el que debemos comunicarnos con nuestros usuarios.

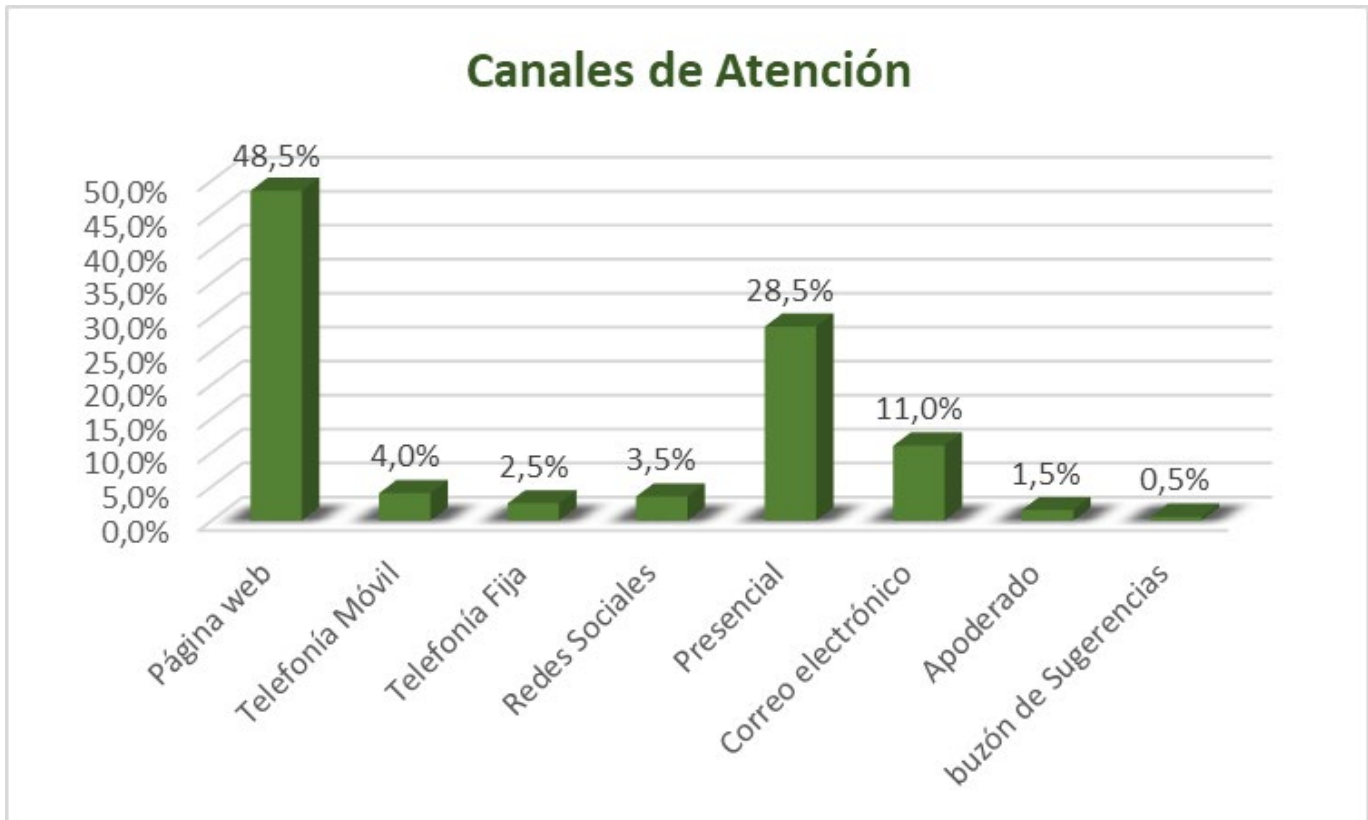
- Nivel Educativo



Fuente: Fuente propia Agencia Nacional de Minería – Cruce de variables diferentes insumos de información.

Como resultado del estudio se obtuvo que el 61,5% de nuestros usuarios se ubicaron en nivel de formación universitaria, el 16,5% tiene especialización, el 14% registran nivel secundario; y por debajo del 3,5% se ubicaron en nivel primaria, maestría o ningún tipo de educación.

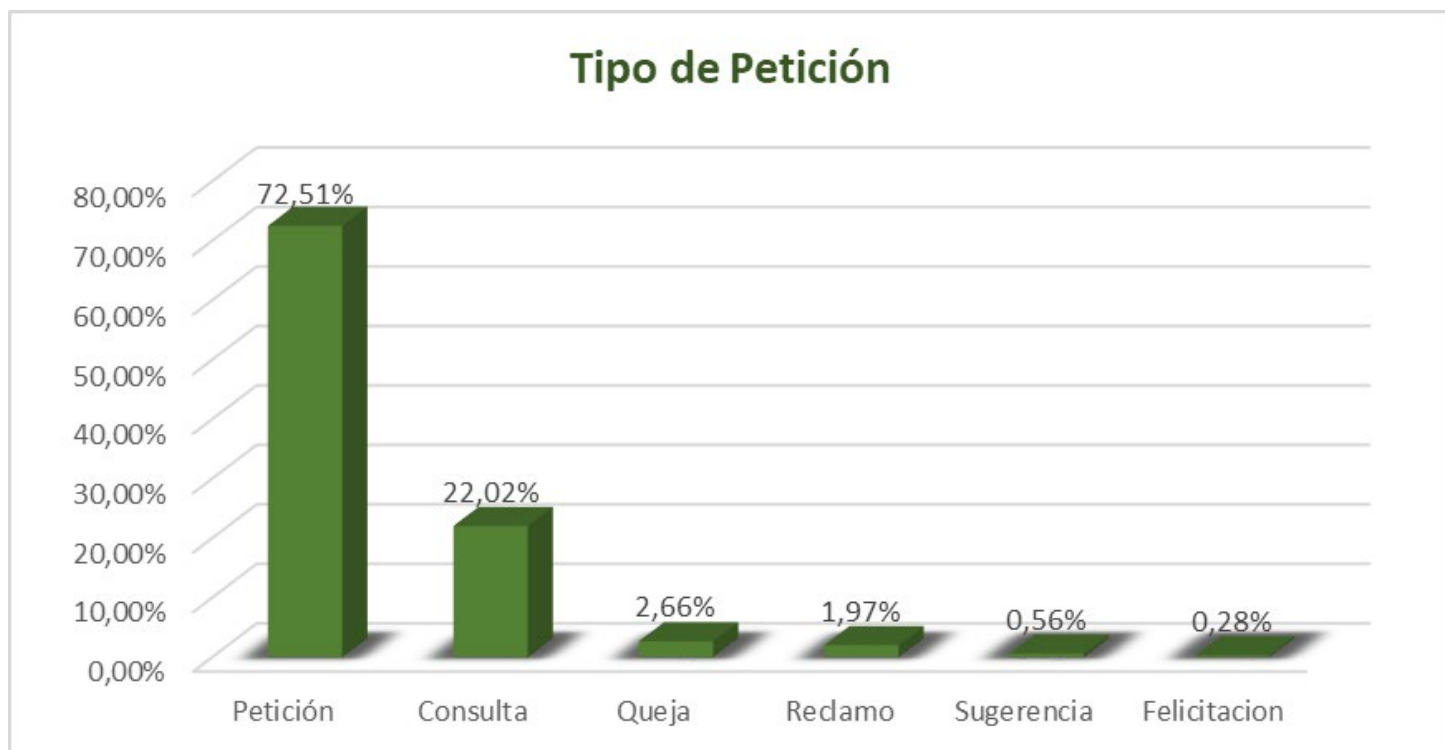
- Canales de Atención



Fuente: Fuente propia Agencia Nacional de Minería – Cruce de variables diferentes insumos de información.

En este análisis se pudo obtener resultados importantes para saber que la página web es el mayor canal por el cual se registran solicitudes, lo cual representa un 48,5 %, el canal presencial también recibe un porcentaje de solicitudes importantes representando este un 28,5%, así mismo el correo electrónico representa un porcentaje significativo ubicándose este en un 11%, seguido por la línea telefónica la cual representa un 4%.

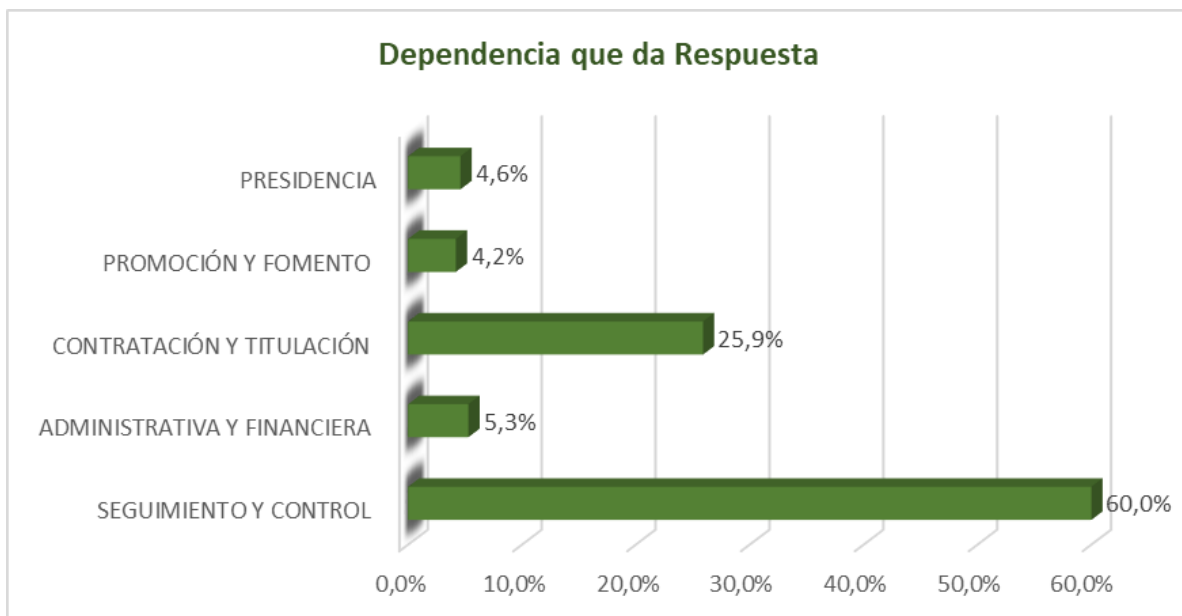
- Tipos de petición



Fuente: Fuente propia Agencia Nacional de Minería – Cruce de variables diferentes insumos de información.

El tipo de solicitud más utilizado por los usuarios es la modalidad de petición con un 72.5%, seguido por la consulta con un 22%, las demás categorías se ubican por debajo del 2,6%.

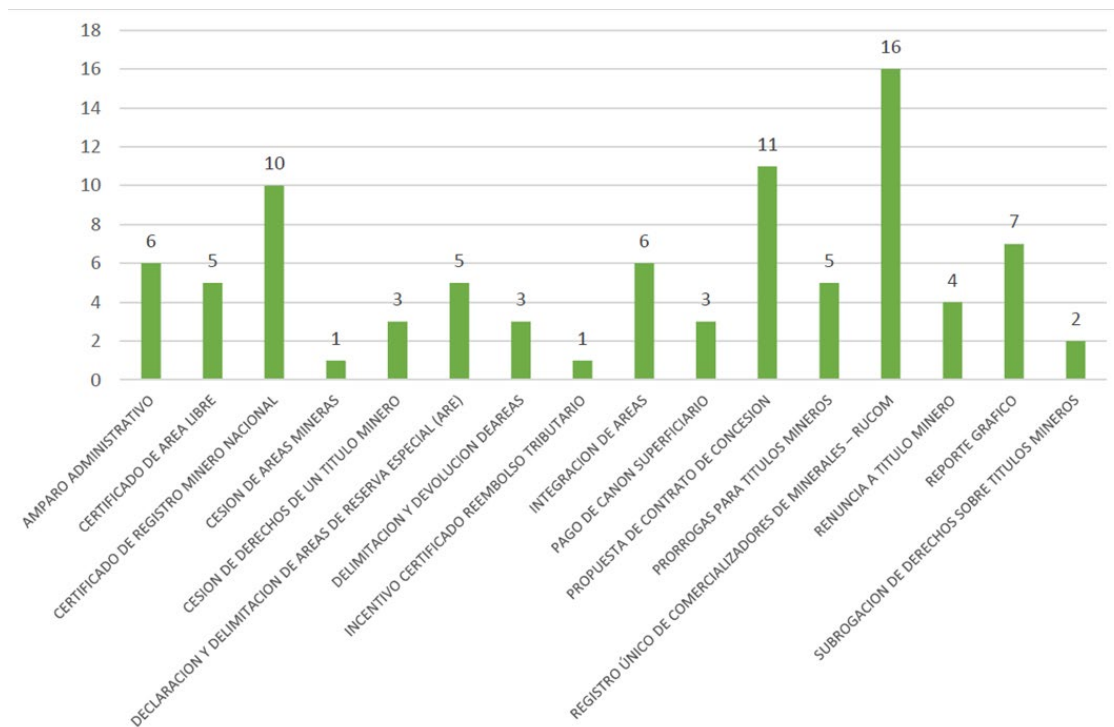
- Respuesta a las peticiones



Fuente: Fuente propia Agencia Nacional de Minería – Cruce de variables diferentes insumos de información.

Los resultados que nos muestran los informes de PQRS, nos permiten realizar análisis sobre las dependencias que tienen mayor volumen de respuesta a solicitudes de PQRS, vemos como Seguimiento y Control representa un buen porcentaje dentro de las estadísticas, representando este un 60%, Contratación y titulación de ubica luego, representando este un 25,9%, las demás de ubican con porcentajes por debajo de 5,3%.

- Trámites de mayor interés o con mayor frecuencia de uso



Fuente: Fuente propia Agencia Nacional de Minería – Cruce de variables diferentes insumos de información.

De acuerdo con lo que nos muestran las estadísticas los trámites de mayor interés o con mayor frecuencia de uso son:

- Registro Único de Comercializadores – RUCOM
- Propuesta de contrato de concesión
- Certificado de registro minero.

Los trámites de mayor interés para los usuarios de la ANM se refieren a aquellos que viabilizan y/o acreditan la explotación y comercialización de minerales de forma legal, es decir la propuesta de contrato de concesión, el registro como

comercializador autorizado de minerales y el certificado de registro minero

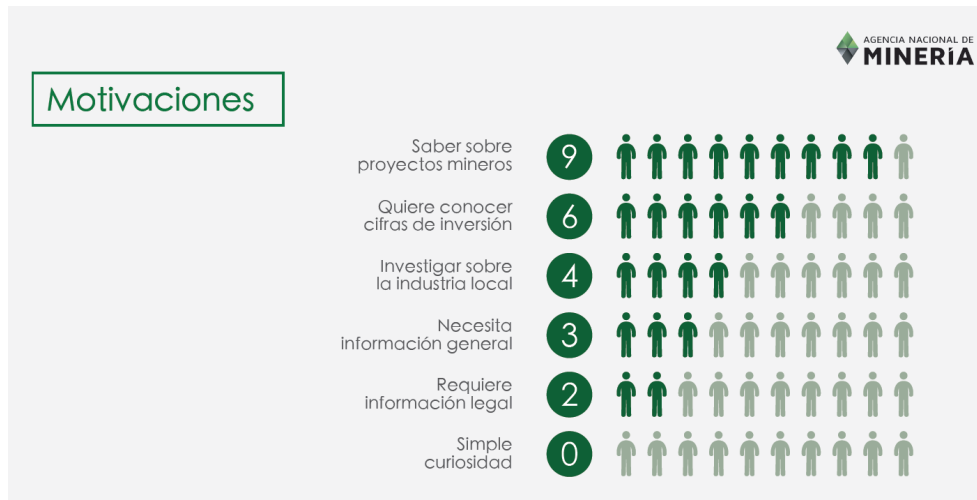
- Grupos de interés MINISITIO



Fuente: Fuente propia Agencia Nacional de Minería – Cruce de variables diferentes insumos de información.

El ejercicio de caracterización de usuarios realizado para el Minisitio nos muestra que existen dos públicos objetivos que predominan así: El cliente minero es el mayor público objetivo, representando este un 43,1%, los asesores mineros representan un 33,5%, los demás públicos objetivos se ubican por debajo de 14,6%.

- Motivaciones grupos de interés MINISITIO



Fuente: Fuente propia Agencia Nacional de Minería – Cruce de variables diferentes insumos de información.

El ejercicio de caracterización de usuarios realizado para el Minisitio, también nos permite ver que la mayor motivación de dichos usuarios es saber sobre proyectos mineros.



Publicar la información

De acuerdo con lo dispuesto por la normatividad colombiana, se publica el presente documento en la página web, con el propósito que todos los grupos de interés cuenten con su debido acceso.

CONCLUSIONES

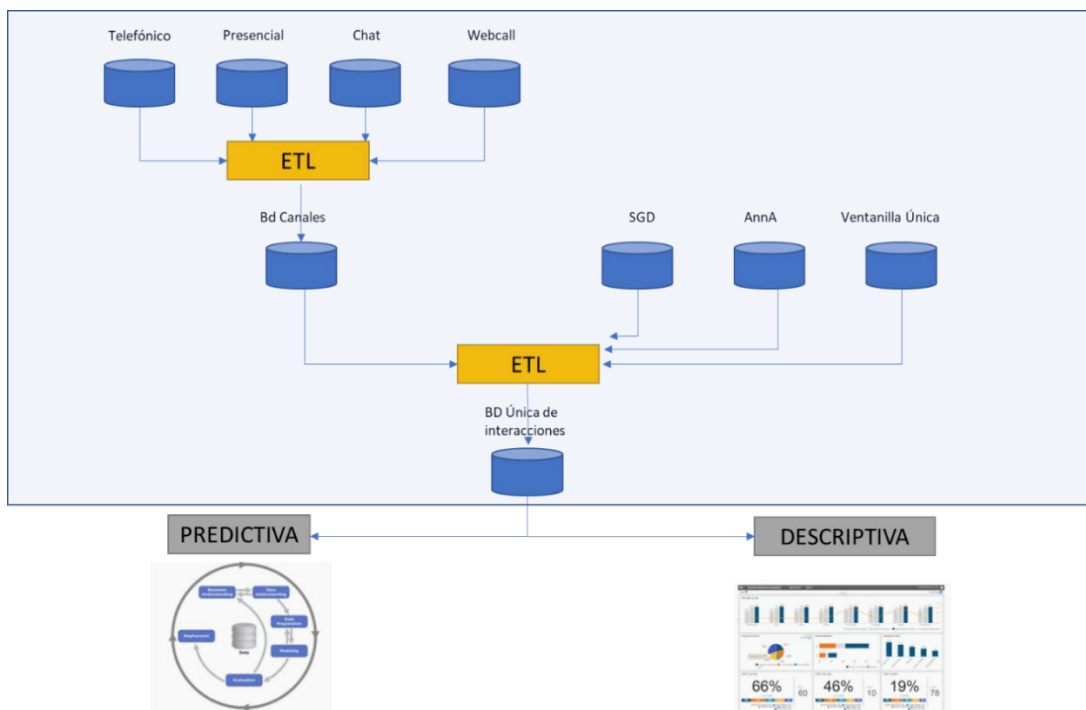
- Es necesario definir con una estrategia de relacionamiento entre los procesos misionales y los grupos de interés con el objetivo de fortalecer la comunicación y se pueda proporcionar trámites y servicios acordes a sus necesidades y expectativas.
- Se requiere apropiarse a los procesos misionales de la gestión de los trámites que genera de cara al ciudadano.
- El ejercicio de identificación de necesidades y expectativas de los grupos de interés fue muy enriquecedor, para lo cual se propone que sea reforzado y siga haciendo parte esencial de las caracterizaciones de usuario, ya que aporta información relevante en la identificación de los mismos, así como permite categorizarlos con la metodología de poder, legitimidad y urgencia, lo que permite a su vez saber cuáles son los más relevantes para la Agencia Nacional de Minería y de este modo diseñar las estrategias necesarias, que le permitan el relacionamiento estratégico con cada uno de ellos.
- El diagrama de Venn es de gran utilidad porque en él, se pueden establecer las similitudes y las diferencias en las características de los grupos de interés, haciendo más fácil la valoración de los mismos dentro de la misionalidad de la Entidad.
- El diagrama de Venn para este ejercicio nos arrojó que los grupos de interés que se consideran definitivos para la

- ANM son:
 - Titulares mineros - gran minero
 - Titulares de mediana minería
 - Titulares de pequeña minería
 - Minero de subsistencia
 - Minero en proceso de formalización
 - Ministerio de Minas y Energía
 - Inversionistas
 - Consejo Directivo
 - Entes de control

RECOMENDACIONES

- Una vez analizado el resultado de este documento se puede recomendar de manera primordial que, para las próximas caracterizaciones, se debe realizar un ejercicio más centrado en la data y en las encuestas, lo que permitirá materializar estadísticas sobre datos que nos acerquen a la realidad de las características de nuestros usuarios. Para esto se propone desde la implementación del Modelo de Atención de Grupos de Interés y Comunidad - MAGIC una estructura sólida para la construcción, seguimiento y análisis de las bases de datos así:

Imagen 11 Estructura Modelo de Atención de Grupos de Interés y Comunidades - MAGIC



Fuente: Propia de la Agencia Nacional de Minería

- Para solucionar los insumos de data y encuestas, el modelo de atención entregará a final de cada vigencia, bases de datos de interacciones en cada canal, esto es, una base de las interacciones en el canal telefónico, canal presencial, canales virtuales cómo contáctenos (chat y webcall) y puntos de contacto como PQRS.
- Se propone cruzar todas estas bases de datos e integrarlas en una sola, con el objetivo de identificar correlaciones, valores atípicos y demás medidas que nos permitan caracterizar nuestros grupos de interés.
- Es importante incrementar los mecanismos para el levantamiento de la información relacionada con las características de los grupos de interés como son los grupos focales y uso de bases de datos de usuarios mineros del Ministerio de Minas y Energía y estudios sectoriales entre otros, con el fin de obtener una muestra representativa y datos de mayor calidad, lo cual conllevará a definir estrategias de servicio más precisas y orientadas a la búsqueda de la satisfacción de los interesados según su necesidad.
- Hacer una revisión semestral de todos los requerimientos que gestiona la Entidad con ocasión de las necesidades de los grupos de interés y mantener actualizado el portafolio de trámites, servicios y demás requerimientos, permanentemente con la información clave de los requisitos, canales y responsables de su solución y así permitir a los interesados conocer con claridad la forma correcta de hacer sus solicitudes.

- Incrementar la facilidad de acceso al canal web con el acompañamiento permanente de los orientadores presenciales y los agentes telefónicos, así como con un diseño sencillo de navegación basado en las características relacionadas con el nivel de manejo de tecnologías y sistemas.
- Es esencial que el grupo de trabajo de la Entidad no solo publique y comparta la información resultado del ejercicio de la caracterización a nivel externo, sino que, adicionalmente presente en un espacio adecuado dichos resultados a los diferentes equipos de trabajo que van a desarrollar proyectos que impactan a los diferentes grupos de interés, para que sean tenidas en cuenta las características al momento de planear nuevas mejoras o transformaciones organizacionales.
- En todos los canales dispuestos a la ciudadanía, se deben reforzar y desplegar encuestas de satisfacción, de la cuales se desprenderá un informe que servirá como insumo para próximos ejercicios de caracterización.
- Una vez se puedan obtener bases de datos que aporten información clave para el proceso de caracterización, se debe usar provechosamente la información recolectada para diseñar acciones de mejora, focalizar la implementación de estas y establecer nuevos espacios de participación en los que pueda intervenir la ciudadanía, los grupos de interés y los usuarios de la ANM, adecuando los procesos y procedimientos para la entrega de servicios a la ciudadanía se podrá dar cumplimiento no solo a la demanda institucional, sino que se cumplirá con las

políticas y lineamientos establecidos por el Gobierno Nacional, en materia de servicio.

BIBLIOGRAFÍA

Acuña, A. P. (s.f.). *La gestión de los Stakeholders*. Obtenido de <file:///C:/Users/dayan/Documents/ANM/2020/05.Mayo/Obligacion%203/3.%20Caracterizacion%20de%20grupos%20de%20interes/Metodologias/la%20gesti%C3%B3n%20de%20los%20stakeholders.%20an%C3%A1lisis%20de%20los%20diferentes%20modelos.pdf>

Ambiente, M. d. (2020). *Ministerio de Ambiente - Objetivos y funciones*. Obtenido de <https://www.minambiente.gov.co/index.php/ministerio/objetivos-y-funciones>

CEPAL, O. R. (2020). *Ley general ambiental de Colombia - Ley 99 de 1993*. Obtenido de <https://observatorioplanificacion.cepal.org/es/marcos-regulatorios/ley-general-ambiental-de-colombia-ley-99-de-1993#:~:text=Dicha%20Ley%20establece%20que%20las,pl anificaci%C3%B3n%20y%20de%20ordenamiento%20territorial>.

Colombia, C. d. (15 de Agosto de 2001). Ley 685 de 2001 - Código de Minas. Bogotá, Colombia.

Colombia, U. d. (2013). *Rama Judicial*. Obtenido de <https://c-politica.uniandes.edu.co/oec/index.php?ac=rj&main=4&id=1&dat=15#:~:text=La%20Rama%20judicial%20es%20la,conflictos%20conforme%20al%20derecho%20colombiano.&text=Art%C3%ADculo%20230%3A%20Los%20jueces%20C%20en,al%20imperio%20de%20la%20ley>.

Cultural, B. d. (2020). *Fuerza pública*. Obtenido de <https://enciclopedia.banrep cultural.org/index.php?title=F>

uerza_P%C3%BAblica#:~:text=La%20fuerza%20p%C3%BAblica%20est%C3%A1%20conformada,act%C3%BAan%20de ntro%20de%20la%20legalidad.

- DAFP, D. A. (2016). DECRETO 1666 DE 2016. *Decreto Único Reglamentario del Sector Administrativo de Minas y Energía*. Bogotá, Colombia.
- DAFP, D. A. (2019). *Manual Estructurado del Estado Sector Minas y Energía*. Obtenido de https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/manual-estado/pdf/10_Sector_MinasyEnergia.pdf#page=1
- DAFP, D. A. (2020). *Manual de Estructura del Estado Colombiano*. Obtenido de <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/manual-estado/ejecutiva-orden-nacional.php>
- DNP, D. N. (2019). *Guía de Caracterización de Ciudadanos, Usuarios y Grupos de Inetrés*. Obtenido de <https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Programa%20Nacional%20del%20Servicio%20al%20Ciudadano/Guia%20de%20Caracterizaci%C3%B3n%20de%20Ciudadanos.pdf>
- Educación, M. N. (2020). *Ministerio Nacional de Educación* . Obtenido de https://www.mineducacion.gov.co/1759/w3-propertyvalue-55247.html?_noredirect=1
- Energía, M. d. (2017). Decreto único Regalemntario de Sector de Minas y Energía . *Decreto 1102 de 2017*. Bogotá , Colombia.
- Energía, M. d. (2020). *Ministerio de Minas y Energía*. Obtenido de <https://www.minenergia.gov.co/en/mision-y-vision#:~:text=El%20Ministerio%20de%20Minas%20y%20Energ%C3%ADa%20establece%20su%20compromiso%20con,ciudadanos%2C%20partes%20interesadas%20y%20el>
- ICONTEC, I. C. (23 de 09 de 2015). Sistema de Gestión de la Calidad. Requisitos - NTC-ISO 9001. Bogotá, Colombia:

- ICONTEC Internacional.
- ICONTEC, I. C. (Marzo de 2018). Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo - Requisitos con orientación para su uso ISO 45001.
- Jurídicos, C. (2020). *Conceptos Jurídicos - Ciudadanía*.
Obtenido de
<https://www.conceptosjuridicos.com/ciudadania/>
- Pública-DAFP, D. A. (2017). *Decreto 1499 de 2017*. Obtenido de
<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=83433>
- República, C. d. (2019). *Ley 100 de 1993*. Obtenido de
http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_0100_1993.html
- República, P. d. (1991). Constitución Política de la República de Colombia. Art. 286. Bogotá, Colombia.
- Salud, M. d. (2020). *Información Institucional*. Obtenido de
<https://www.minsalud.gov.co/Ministerio/Institucional/Paginas/mision-vision-principios.aspx#:~:text=El%20Ministerio%20de%20Salud%20y,la%20coordinaci%C3%B3n%20intersectorial%20y%20a>
- social, M. d. (2019). *Decreto 1295 de 1994*. Obtenido de
http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/decreto_1295_1994.html
- Trabajo, M. d. (1984). *Decreto 614 de 1984*. Obtenido de
http://copaso.upbbga.edu.co/legislacion/decreto_614%2084%20Organizacion%20y%20Administracion%20Salud%20Ocupacional.pdf
- trabajo, M. d. (2020). *Información Institucional*. Obtenido de
<https://www.mintrabajo.gov.co/web/portal-de-ninos-ministerio-del-trabajo/que-es-el-ministerio-del-trabajo>
- Trabajo, M. d. (2020). *Juntas de calificación de invalidez*.
Obtenido de <https://www.mintrabajo.gov.co/relaciones->

laborales/riesgos-laborales/perfil-del-director/juntas-de-calificacion-de-invalidez

Transporte, M. d. (2016). *Resolución 1565 de 2014*. Obtenido de <https://safetya.co/la-resolucion-1565-de-2014/>

Villegas-Arbeláez, P.-H. C. (30 de Noviembre de 2017). La representatividad sindical como herramienta de promoción sindical en Colombia. Bogotá , Colombia.



Modelo de Atención
para Grupos de
Interés y Comunidades



AGENCIA NACIONAL DE
MINERÍA

