

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS



Agencia Nacional de Minería - ANM
Grupo de Participación Ciudadana y Comunicaciones
2016



AGENCIA NACIONAL DE
MINERÍA

Ficha Técnica

Nombre	Caracterización de usuarios externos Agencia Nacional de Minería
Objetivos	Identificar las necesidades de los usuarios de la Agencia Nacional de Minería y el uso de los canales de comunicación para optimizar los mecanismos de atención, el servicio al ciudadano de la entidad y sus trámites.
Objetivos Específicos	• Identificar el lenguaje y los grupos étnicos de los usuarios atendidos por la Entidad. • Identificar las condiciones especiales de nuestros usuarios para implementar estrategias de atención a esta población. • Identificar los trámites con mayor solicitud recibidos en la ANM. • Medir el uso de los canales de comunicación establecidos por la ANM. • Medición de la percepción de los usuarios en trámites, tiempos de respuesta, canales de comunicación
Alcance	Caracterizar los clientes que solicitan trámites y servicios en los puntos de atención y que se contactan a través de las redes sociales y página web.
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.
Fuente de datos	Encuestas realizadas en puntos de atención. Encuestas publicadas en las redes sociales y página web.
Vigencia	El presente informe recolecta la información recogida en los puntos de atención al minero de Bogotá y las regionales en el periodo comprendido del 22 de julio al 02 de octubre de 2016 y tendrá vigencia hasta diciembre de 2017 o hasta cuando se realice un nuevo informe de caracterización de usuarios externos.



Sitio de aplicación de la encuesta	Presencial: En los 11 puntos de atención regional y en la oficina de atención al minero ubicada en Bogotá. En línea: Se publica el enlace en la página web y se promociona a través de las redes sociales
Población total	276 encuestados
Autor	Grupo de Participación Ciudadana y Comunicaciones
Revisó	Grupo de Participación Ciudadana y Comunicaciones
Aprobó	Grupo de Participación Ciudadana y Comunicaciones
Fecha Publicación Informe	Diciembre de 2016



Introducción

En la Agencia Nacional de Minería nos interesa conocer nuestros usuarios, identificar sus preferencias y características generales para brindarles mejores opciones que se adapten a sus necesidades; apoyados en la Estrategia de Gobierno en Línea, la Ley de Participación Ciudadana y la Ley de Transparencia, se realiza la caracterización de usuarios en la ANM, que busca tener un panorama general de nuestro público para ofrecer un completo portafolio de servicios orientado hacia el fortalecimiento de la relación del usuario con la entidad.

Medir la satisfacción de los usuarios frente a los servicios ofrecidos, los tiempos de respuesta, los canales de comunicación, entre otros servicios que la ANM tiene a disposición de la ciudadanía, es otro factor relevante para identificar aspectos que permitan mejorar los procesos y así lograr altos niveles de satisfacción.

Descripción de aplicación de la encuesta

Esta encuesta está compuesta por preguntas de opción múltiple y de tipo abierta, se aplica a los usuarios que visitan los puntos de atención de las 11 regionales, distribuidos a nivel nacional, cada una es encargada de entregar 20 encuestas en físico con el fin de tener una muestra representativa de los usuarios de todo el país; a la Oficina de Atención al Minero ubicada en Bogotá, teniendo en cuenta su alto flujo de usuarios se le solicita la entrega de 40 encuestas diligenciadas en físico.

A través de las redes sociales se invita a otros usuarios para que ingresen a la página web en donde se encuentra publicado el formulario en línea, en esta modalidad se encuentra la opción para persona natural, jurídica, empresa minera, Gobierno, Asociación Sociedad Civil, Sindicato, Organización indígena, entre otros.

Recolección de datos

Con la colaboración de los Puntos de Atención Regional y la Oficina de Atención al Minero quienes realizaron la recolección de la información, el grupo de Participación Ciudadana y Comunicaciones tabuló 248 encuestas que fueron entregadas en físico y se obtienen 28 encuestas en línea. Con esta información se genera el análisis para el presente informe.

Punto de Atención	Encuestas tabuladas
Bogotá	49
Medellín	16
Cali	19
Ibagué	20
Bucaramanga	18
Valledupar	25
Nobsa	21
Cúcuta	18
Pasto	21
Cartagena	10
Manizales	20
Chocó	11

Variables de Medición

Se definieron las siguientes variables de medición para persona natural o para personas que vengan en representación de una entidad.

Variables	
Persona Natural	
Demográficos	Nombre Edad Sexo Ocupación Escolaridad Tamaño familiar
Geográficos	Lugar de nacimiento Lugar de residencia
Intrínsecos	Intereses sobre la entidad Uso de canales Acceso a canales Dialecto
Comportamentales	Participación en eventos Niveles de uso Beneficios buscados
Geográfico	Ubicación principal Dispersión
Tipología organizacional	Tamaño de la entidad Canales disponibles Industria Tipo de ciudadano, usuario o grupo de interés atendidos
Comportamiento organizacional	Datos de la persona de contacto Intereses sobre la entidad



Análisis e interpretación de datos

Tipos de usuarios encuestados

El 96% de los encuestados se presentaron como persona natural. A continuación se presentan los datos correspondientes a las variables demográficas, geográficas, intrínsecas y comportamentales de segmento de usuarios.

Trámites y servicios de la ANM

A continuación se relacionan los trámites de la ANM que se encuentran registrados en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT), los cuales se encuentran a disposición de los usuarios a través del portal web en la opción de Trámites en Línea. A los usuarios se les preguntó acerca del conocimiento y uso de estos servicios.

- Delimitación y declaración de áreas de reserva especial (Minería Tradicional)
- Certificado de Área Libre
- Reporte gráfico
- Propuesta de Contrato de Concesión
- Prórrogas para títulos mineros
- Certificado de Registro Minero Nacional
- Autorización temporal para extracción de material de construcción
- Subrogación de derechos sobre títulos mineros
- Amparo Administrativo
- Cesión de derechos de un título minero
- Cesión de áreas mineras



Puntos de Atención al Minero

Los siguientes son los lugares de recolección de datos y aplicación de encuestas de forma presencial, para objeto de la caracterización y percepción de usuarios externos de la ANM.

Bogotá Avenida Calle 26 No 59-51 Torre 3 Local 107

Medellín Calle 75 N° 79A-51

Cali Carrera 98 N° 16-00

Ibagué Carrera 8 N.° 19-31, Barrio Interlaken

Bucaramanga Carrera 20 N.° 24-71

Valledupar Calle 11 No.8-79

Nobsa Kilómetro 5, vía Sogamoso

Cúcuta Avenida 5 No° 11-20, piso 9 Edificio Antiguo Banco de la República

Pasto Calle 2 No.23 A-32 – Capusigra, Avenida Panamericana

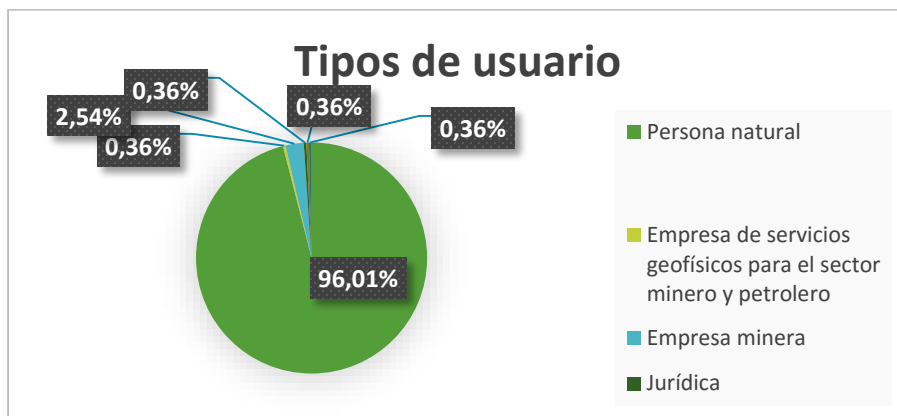
Cartagena Carrera 2 No.12-125, Edificio Minarete Bocagrande, Local 2

Manizales Carrera 24 A No.61-50 Barrio Estrella

Chocó Carrera 6 No 28 -01 Piso 2º Quibdó – Choco

Análisis de variables

Tipos de usuario



El mayor número de usuarios que registran su visita en los puntos de atención de la ANM son personas naturales teniendo como resultado el 96,01 % de las personas encuestadas.

A continuación se presentaran los datos correspondientes a las variables demográficas, geográficas, intrínsecas y comportamentales de este segmento de usuarios.

Genero

Nuestros usuarios que se registran como persona natural se clasifican de la siguiente manera:



180 hombres

65%



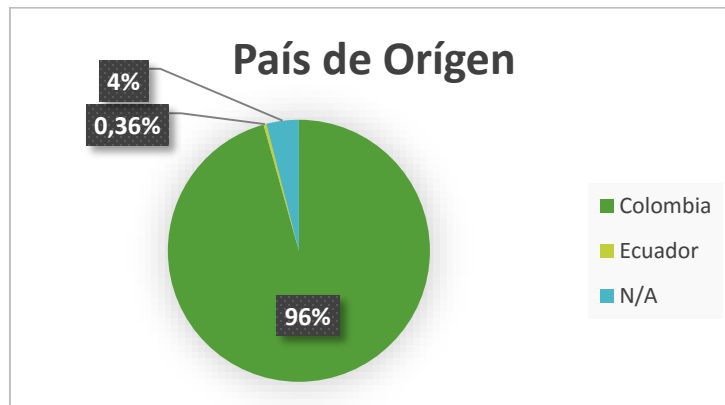
81 mujeres

29%

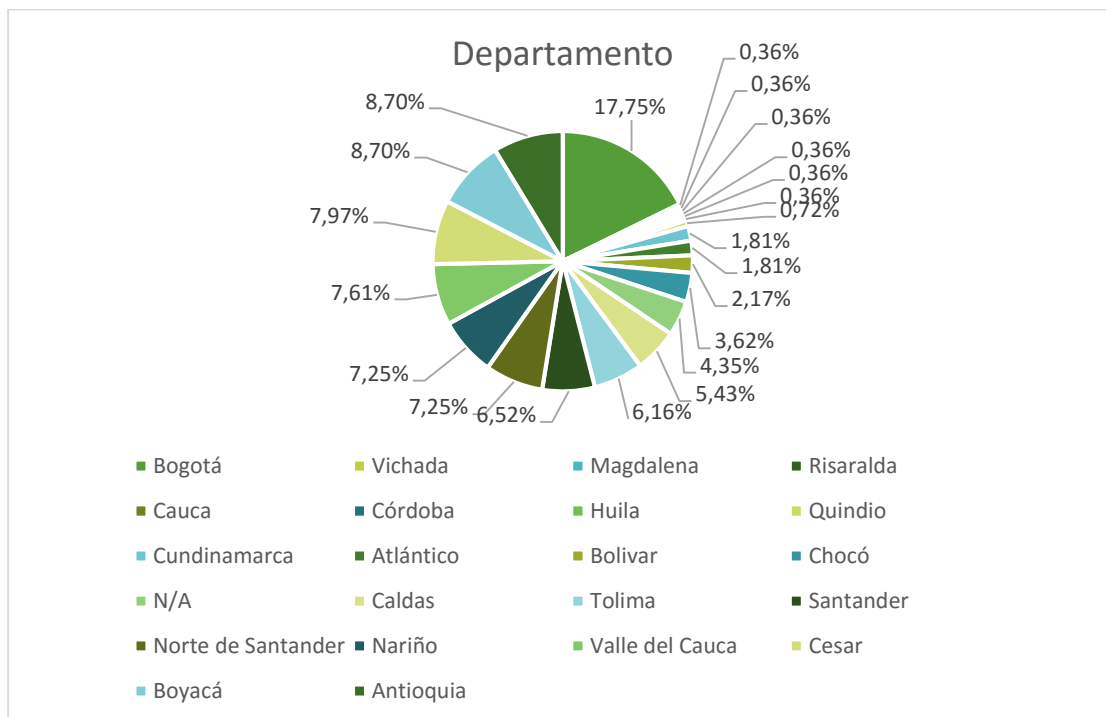
15 usuarios no respondieron esta pregunta: 6%

Datos geográficos

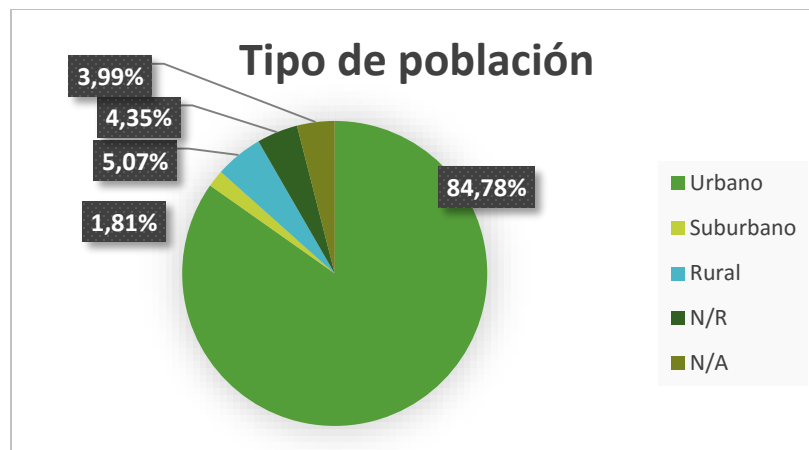
El 96% de nuestros usuarios encuestados son de origen colombiano



En la ANM recibimos usuarios de todo el país, predominando Bogotá (17.75), Boyacá (8.7), Antioquia (8.7), Norte de Santander (7.25) y Nariño (7.25).

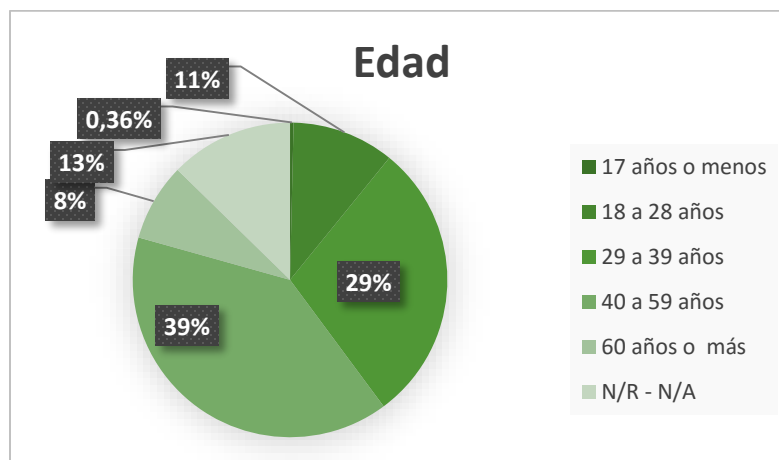


El sector poblacional en que predominan los usuarios ANM habitan en áreas urbanas, siendo un 84,78%, tan solo el 5,07% corresponde a un área rural y el 1,81% reporta vivir en área suburbana.



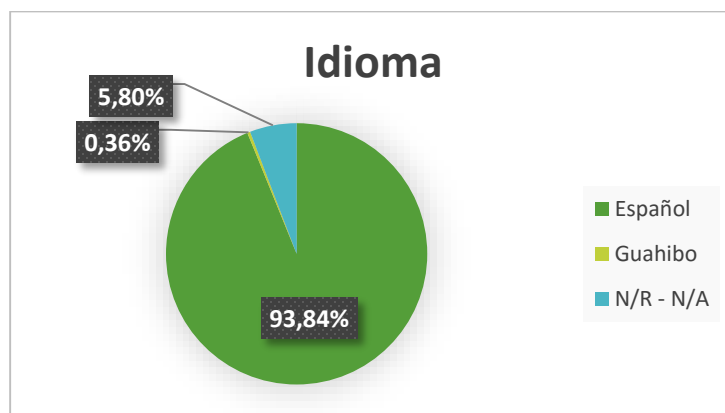
Edad

El rango de edad predominante de nuestros usuarios está en 39% entre 40 a 59 años, seguido del 29% de usuarios con edades entre 29 a 39 años, el 11% está entre 18 a 28 años, el 8% corresponde al rango de edad de 60 años o más, de 17 años o menos el 0,36% y el 13% de los encuestados no responde la pregunta.



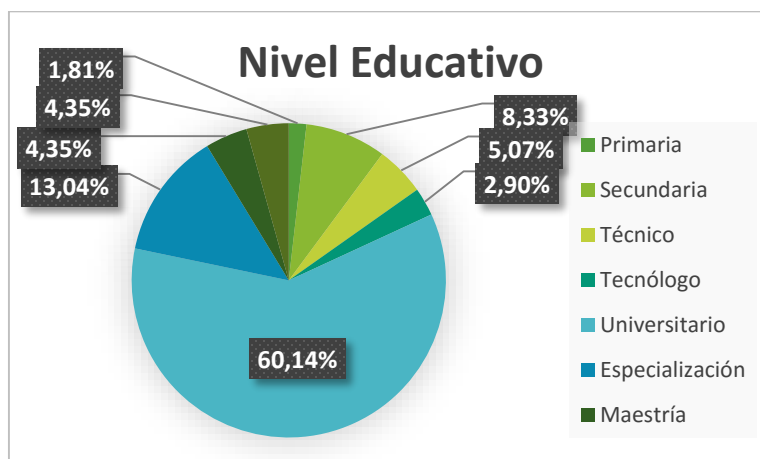
Idioma

El idioma principal de los usuarios de los servicios ANM y que respondieron la encuesta tienen como idioma principal el español con resultado de 93,84%. Esta variable es importante para determinar el idioma en que se presentan los servicios, productos y los medios de la ANM.

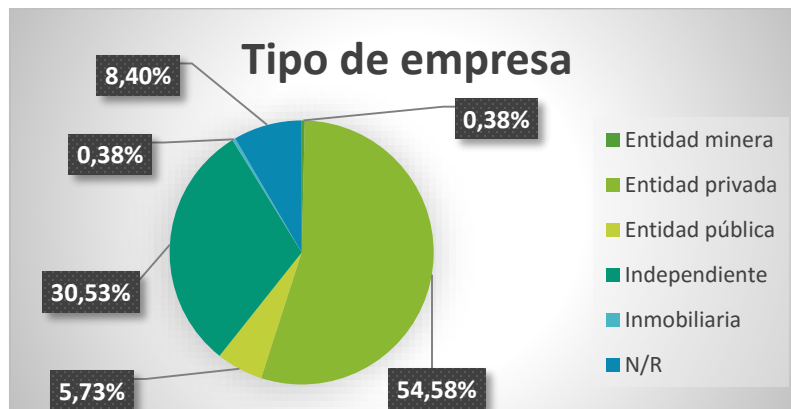


Nivel educativo

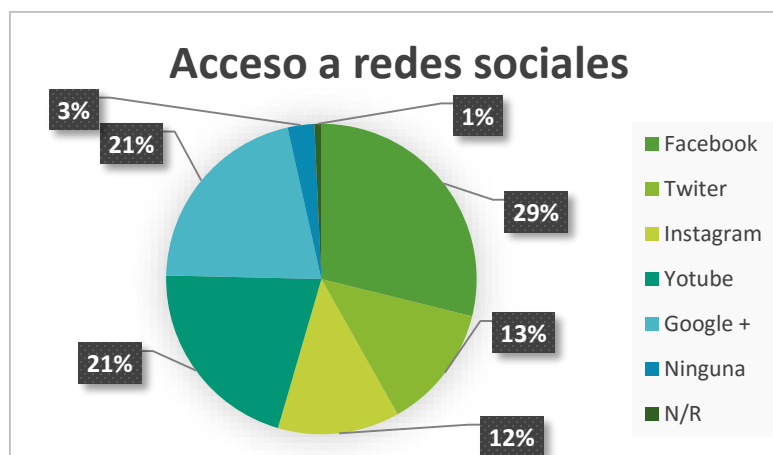
Como resultado del estudio se obtuvo que el 60,14% de nuestros usuarios tienen un nivel de estudio universitario, el 13,04% tiene especialización, el 8,33% registran tener su nivel educativo en secundaria, el 5,07% tienen nivel técnico, el 4,35% tienen maestría.



El mayor tipo de empresa que se registra en el estudio es entidad privada con el 54,58%, usuarios independientes se obtiene el 30,53%, el 5,73% son de entidad pública, entidad minera e inmobiliaria registran el 0,38% cada uno y el 8,4 no responden la pregunta.



La digitalización de nuestros usuarios reflejado en el acceso a las redes sociales nos muestra que tan solo el 3% no tiene acceso a ellas; de mayor a menor, la red social más consultada es Facebook (29%), google + (21%), YouTube (21%), Twitter (13%), Instagram (12%) y el 1% de los usuarios no responden la pregunta.



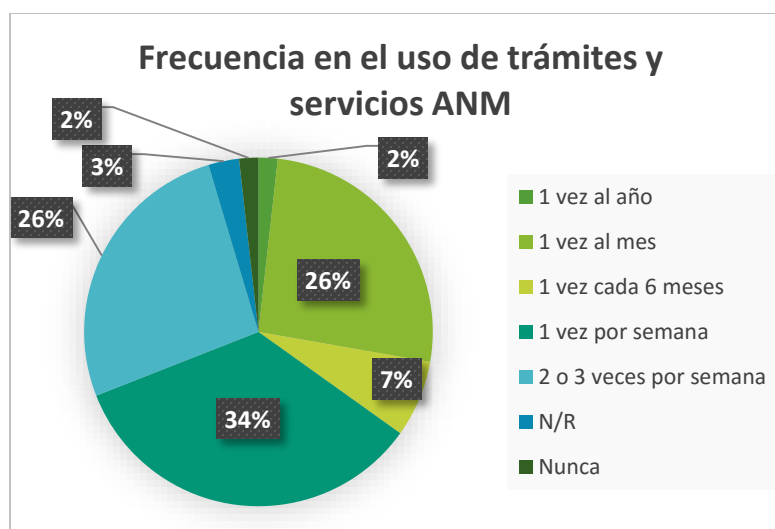
Conocimiento en trámites y servicios ANM

Se realiza la consulta a los usuarios sobre el conocimiento de los trámites de la ANM, específicamente sobre los servicios publicados en el Sistema Único de Información de Trámites – SUIT, se evidencia que los usuarios conocen entre el 7 y 10% cada uno de los trámites y servicios de la ANM.



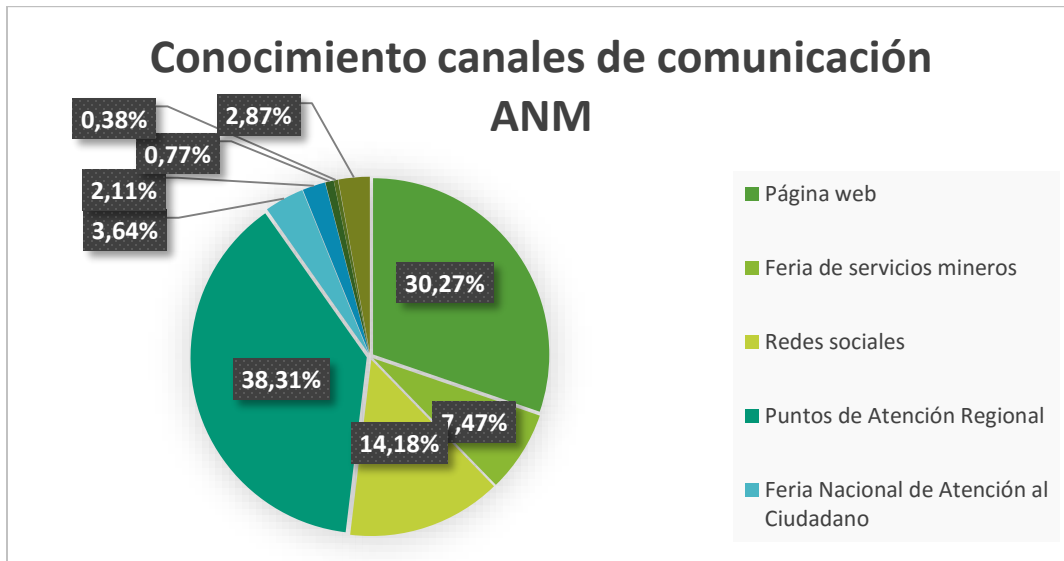
Frecuencia en el uso de trámites y servicios ANM

En cuanto la frecuencia de uso de los trámites y servicios de la ANM el 34% de los usuarios manifiesta hacer uso 1 vez por semana, el 26% los usan 2 o 3 veces por semana, otro 26% 1 vez al mes.

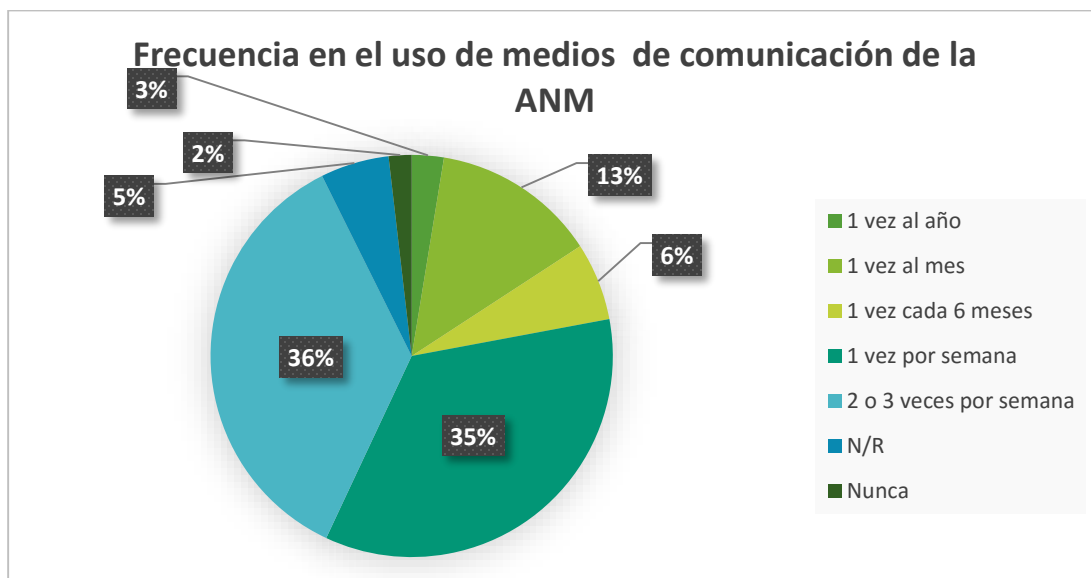


Conocimiento de los canales de comunicación de la ANM

Es de nuestro interés conocer la efectividad de los canales que la Agencia Nacional de Minería usa para comunicarse con los usuarios, realizado el análisis el medio de mayor contacto con los usuarios son los Puntos de Atención Regional (38,31%), seguido de la página web (30,27%), las redes sociales (14,18%), la Feria de Servicios Mineros (7,47%) y La Feria Nacional de Atención al Ciudadano (3,64%), los demás canales de comunicación registran un porcentaje menor al 3% siendo en algunos casos cero, lo cual permite identificar los canales con mayor efectividad e incidencia sobre la ciudadanía.



Sobre la frecuencia en el uso de los medios de comunicación de la ANM, el 35% de los usuarios los consultan 2 o 3 veces por semana y 36% 1 vez por semana, siendo los valores más representativos.



Los usuarios manifiestan su preferencia para acceder y realizar los trámites de manera presencial con un 73,2% y el 26,8 tiene preferencia por los trámites en línea.



Bibliografía

- Guía Para La Caracterización De Usuarios De Las Entidades Públicas, Ministerio de Tecnologías de la Información y las comunicaciones. Gobierno en Línea. Noviembre de 2011.
- Guía de caracterización de ciudadanos, usuarios e interesados. Ley de Transparencia.



AGENCIA NACIONAL DE **MINERÍA**

Avenida Calle 26 No 59-51 Torre 4 Pisos (8, 9 y 10) - Bogotá D.C. - Colombia

Teléfonos: (571) 220 19 99 - Atención al ciudadano: Lunes a viernes 8.00 a.m. a 4:30 p.m.

Grupo de Información y Atención al Minero: Avenida Calle 26 No 59-51 Torre 3 Local 107 - Teléfono: (571) 220 1999
extensión 6000

Línea gratuita nacional: 01 8000 933 833, contactenos@anm.gov.co

Horario de Radicación en Avenida Calle 26 No 59-51 torre 3, Local 107: De lunes a viernes de 7:30 a.m. a 4:00 p.m