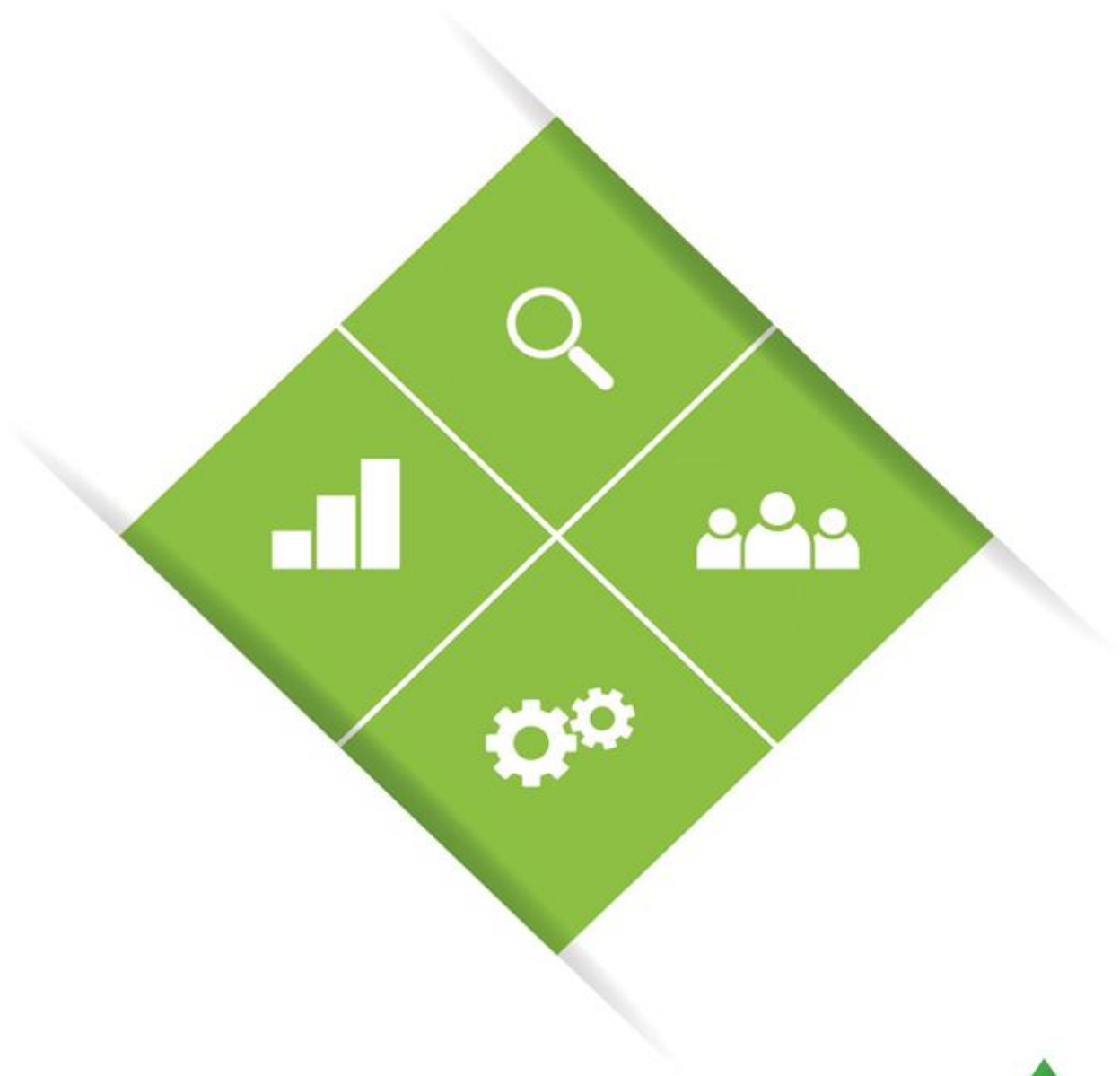




AGENCIA NACIONAL DE  
**MINERÍA**

# CARACTERIZACIÓN DE **USUARIOS**





## 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      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar el lenguaje y los grupos étnicos de los usuarios atendidos por la Entidad.</li> <li>• Identificar las condiciones especiales de nuestros usuarios para implementar estrategias de atención a esta población.</li> <li>• Identificar los trámites con mayor solicitud recibidos en la ANM.</li> <li>• Medir el uso de los canales de comunicación establecidos por la ANM.</li> <li>• Medición de la percepción de los usuarios en trámites, tiempos de respuesta, canales de comunicación</li> </ul>                           |
| 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 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Atender de manera eficiente el público objetivo de la ANM.</li> <li>• Identificar los temas más consultados y la población con más requerimientos</li> <li>• Identificar las limitantes del público objetivo para acceder a los servicios y trámites de la ANM.</li> <li>• Optimizar los trámites en línea.</li> <li>• Utilizar eficaz y oportunamente los canales de comunicación de al ANM para informar de manera veraz a los ciudadanos.</li> <li>• Interactuar de manera oportuna con las entidades del sector de minería.</li> </ul> |



|  |  |
|--|--|
| Fuente de datos                        | Encuestas realizadas en puntos de atención.<br>Encuestas publicadas en las redes sociales y página web.  |
| Vigencia                               | Este informe recopila la información de la encuesta publicada en la página web en el periodo comprendido del 14 de agosto y el 13 de noviembre de 2019.  |
| Sitio de aplicación.<br>de la encuesta | En línea: Se publica el enlace:<br><a href="https://survey123.arcgis.com/share/88b28432614d40238c768462e09efd4e">https://survey123.arcgis.com/share/88b28432614d40238c768462e09efd4e</a> en la página web y se promociona a través de las redes sociales |
| Población total                        | 41 encuestados   |
| Autor                                  | Grupo de Planeación  |
| Revisó                                 | Grupo de Planeación  |
| Aprobó                                 | Grupo de Planeación  |
| Fecha Informe                          | Diciembre de 2019  |

## Introducción

La Agencia Nacional de Minería está interesada en conocer a sus usuarios, identificar sus preferencias y características generales para brindarles 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 buscando tener un panorama general del público para ofrecer un completo portafolio de servicios orientado al fortalecimiento de la relación del usuario con la entidad.

## Descripción de aplicación de la encuesta

Está compuesta por preguntas de opción múltiple y de tipo abierta organizadas en los siguientes módulos:



- Módulo A: Identificación
- Módulo B: Información geográfica
- Módulo C: Información demográfica
- Módulo D: Información de comportamiento

Esta encuesta es contestada por los usuarios que visitan la página web <https://www.anm.gov.co/> e ingresan al link disponible para este fin:



Adicionalmente, para incentivar la participación, 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.

### Recolección de datos

Con la colaboración de los Puntos de Atención Regional - PAR y el Grupo de Información y Atención al Minero se logró generar información de 37 encuestas, cuyos resultados se presentan a continuación.

| Punto de Atención | Encuestas tabuladas |
|-------------------|---------------------|
| Online            | 41                  |



## 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<br>Edad<br>Sexo<br>Ocupación<br>Escolaridad<br>Correo electrónico<br>Lenguaje<br>Vulnerabilidad  |
| Geográficos      | Lugar de nacimiento    Lugar de residencia  |
| Intrínsecos      | Intereses sobre la entidad<br>Uso de canales<br>Acceso a canales<br>Dialecto  |
| Comportamentales | ¿Pertenece a alguna de estas organizaciones o agremiaciones?<br>Otra organización, ¿Cuál?<br>Autoriza ser notificado de los ejercicios de innovación adelantados por ANM: |



|                               |   |
|-------------------------------|---|
|                               | <p>Elija los trámites u OPAs (Otro Procedimiento Administrativo) de interés</p> <p>Cuáles datos abiertos de la ANM usa, Elija los de su interés:</p> <p>A través de cuáles canales accede a la información:</p> |
| Geográfico                    | Ubicación principal    Dispersión   |
| Tipología organizacional      | <p>Tamaño de la entidad</p> <p>Canales disponibles</p> <p>Industria</p> <p>Tipo de ciudadano, usuario o grupo de interés atendidos</p>  |
| Comportamiento organizacional | <p>Datos de la persona de contacto</p> <p>Intereses sobre la entidad</p>  |

### 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.

- Amparo administrativo
- Subrogación de derechos sobre títulos mineros
- Delimitación y declaración de áreas de reserva especial (Minería Tradicional)
- Renuncia a título minero
- Integración de áreas



- Pago de canon superficiario
- Certificado de Área Libre
- Certificado de Registro Minero Nacional
- Cesión de áreas mineras
- Registro único de comercializadores de minerales – RUCOM
- Incentivo al incremento de las inversiones en exploración y explotación de minerales a través del Certificado de Reembolso Tributario
- Prórrogas para títulos mineros
- Propuesta de Contrato de Concesión
- Autorización temporal para extracción de material de construcción
- Cesión de derechos de un título minero
- Reporte gráfico

### Puntos de Atención al Minero

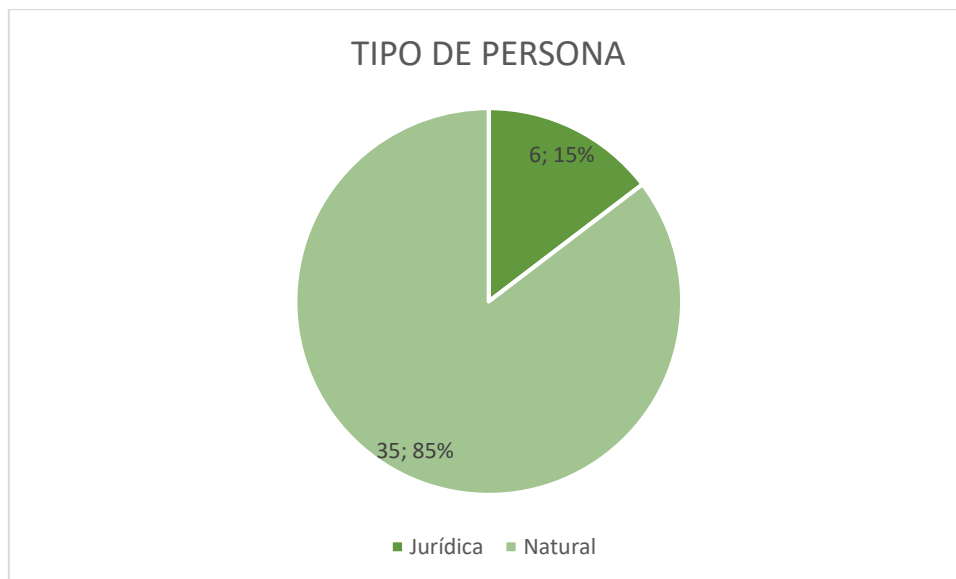
Los siguientes son los lugares de recolección de datos y aplicación de encuestas de forma presencial, para objeto de la caracterización y percepción de usuarios externos de la ANM:

- 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
- Quibdó: Carrera 6 No 28 -01 Piso 2º

### Análisis de variables



La encuesta inicia con la identificación del tipo de persona, con lo cual se encontró que el mayor número de usuarios que acceden al formulario se identificaron como persona natural, este porcentaje equivale al 85% del total.

Los siguientes datos corresponden 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:

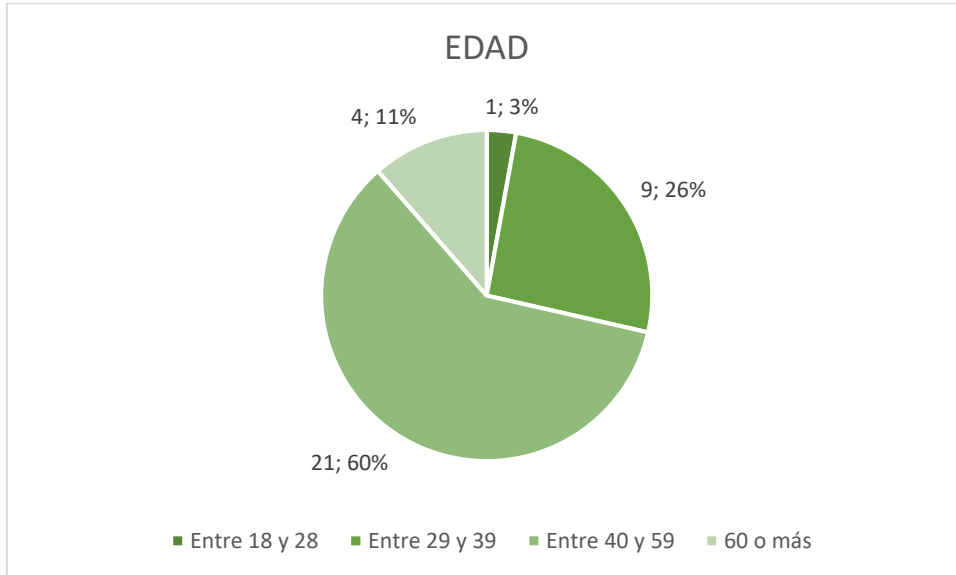


#### Datos geográficos

El 100% de nuestros usuarios encuestados son de origen colombiano

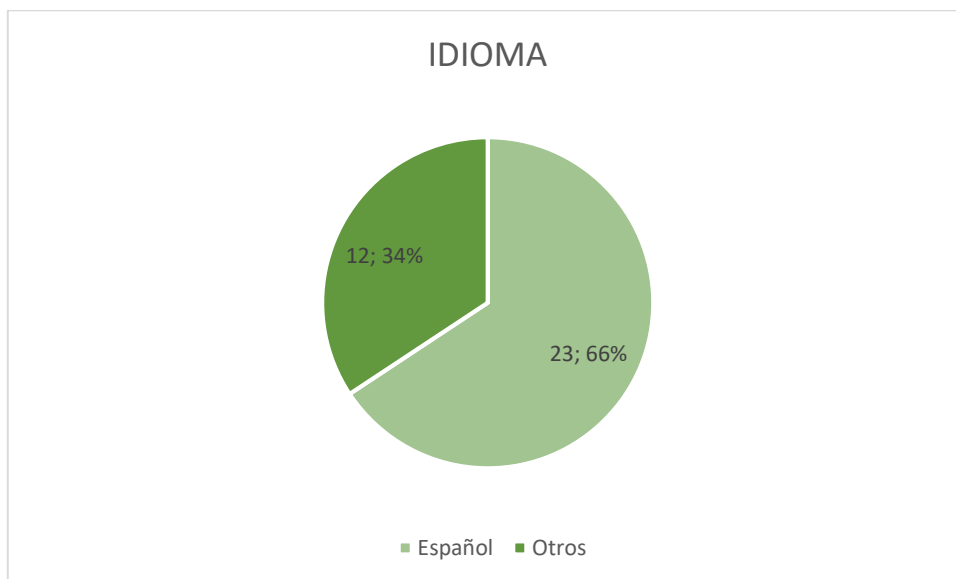
#### Edad

El rango de edad predominante de nuestros usuarios está en 60% entre 40 a 59 años, seguido del 26% de usuarios con edades entre 29 a 39 años, el 11% está en mayores de 60 años, el 3% corresponde al rango de edad de 18 a 28 años.



## Idioma

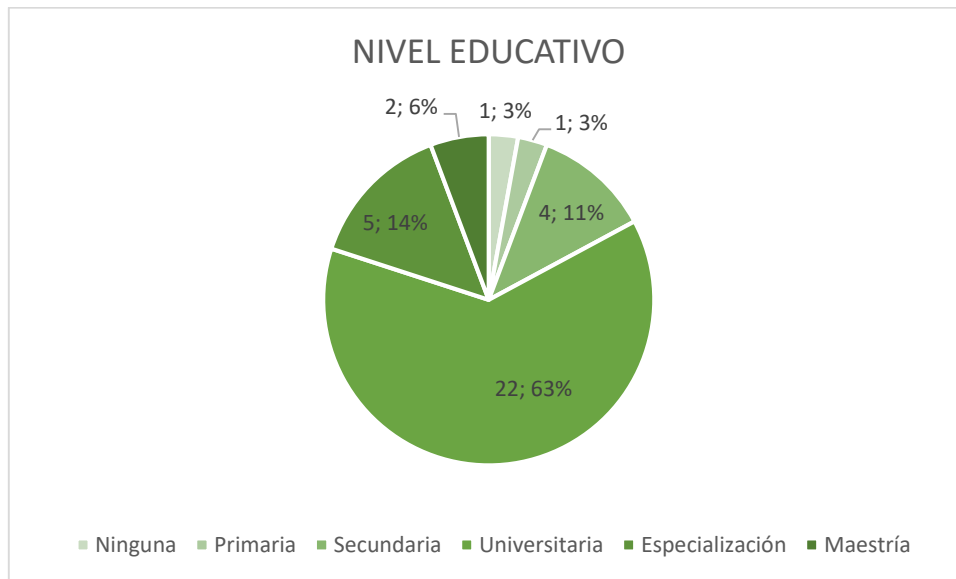
El idioma principal registrado es el español con un resultado de 66% del total de los encuestados. Esta variable es importante en la presentación de los servicios, productos y los medios de la ANM.





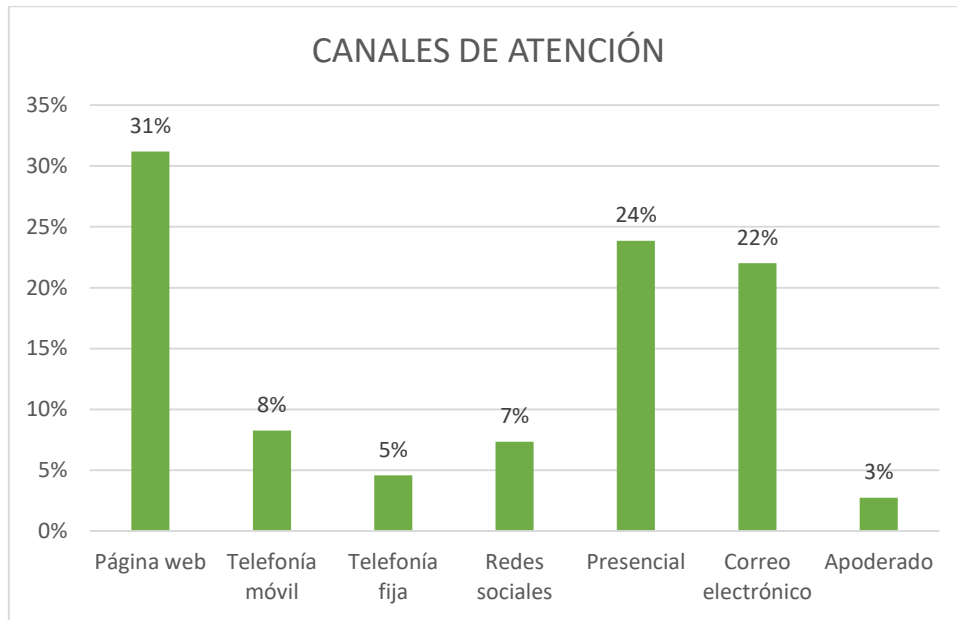
## Nivel educativo

Como resultado del estudio se obtuvo que el 63% de nuestros usuarios se ubicaron en nivel de formación universitario, el 14% tiene especialización, el 11% registran nivel secundario; y por debajo del 6% se ubicaron en nivel primaria, maestría o ningún tipo de educación.



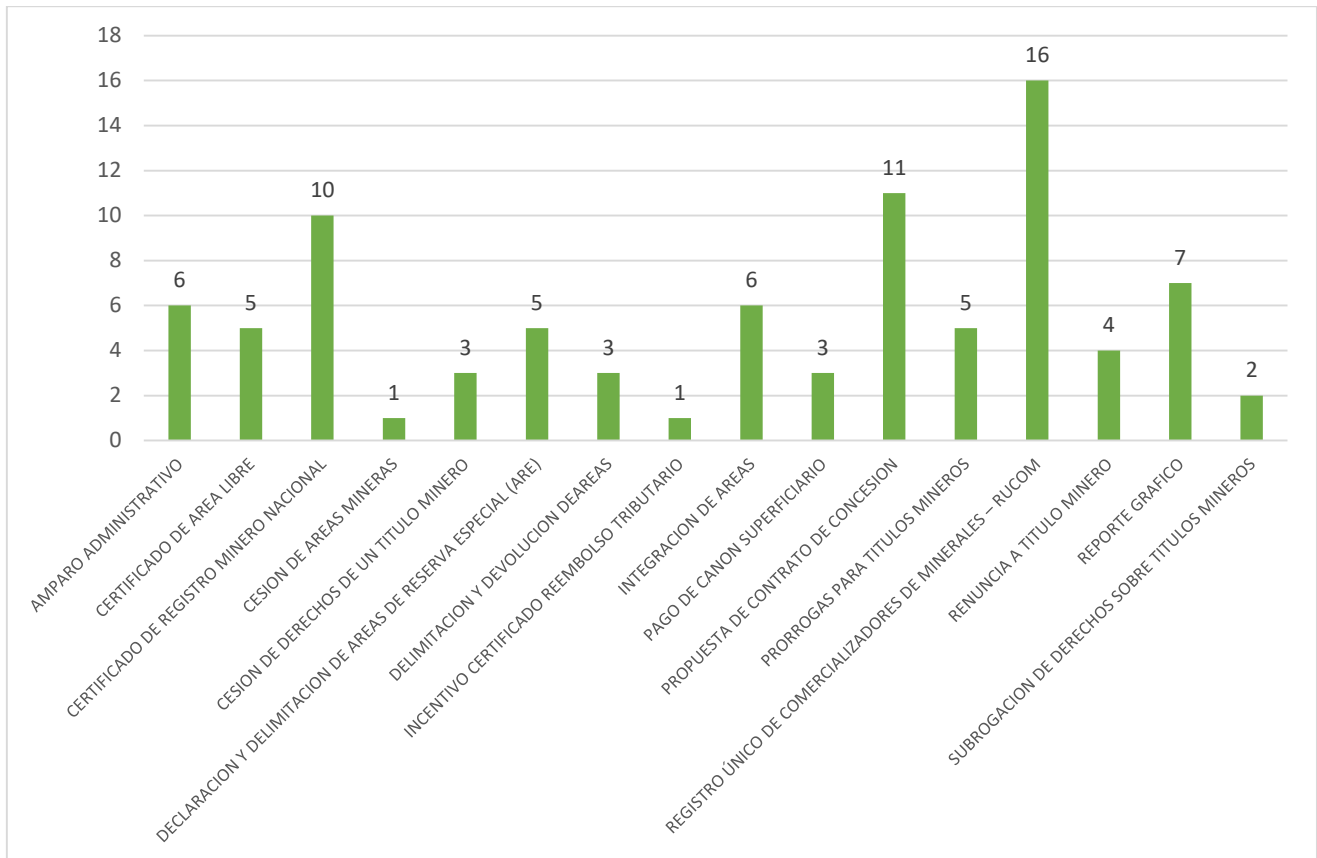
## Canales de comunicación

De acuerdo con los encuestados, el canal de comunicación preferido para interactuar con la ANM es su página web, seguido por la atención presencial en los PAR, el correo electrónico y la telefonía móvil.



### Conocimiento en trámites y servicios ANM

Se realiza la consulta a los usuarios sobre los trámites y Otros Procedimientos Administrativos -OPAs de la ANM, específicamente sobre los servicios publicados en el Sistema Único de Información de Trámites – SUIT.



De acuerdo con lo registrado por los usuarios encuestados 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.

### Conclusiones

- 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

- El principal medio de consulta de los usuarios de la información de la ANM es la página web de la entidad, no obstante, el segundo más usado es el canal presencial en los PAR.
- La mayoría de los usuarios de la ANM son hombres en el segmento de profesionales especializados con un rango de edad entre los 40 y los 59 años

### 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](mailto: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