

— Caracterización de —

# usuarios

2025



Agencia  
Nacional de Minería





Agencia  
Nacional de Minería



■ Caracterización de ■

# usuarios

## 2025

## OBJETIVO Y ALCANCE

Con el objetivo de recopilar información clave sobre las necesidades, percepciones y expectativas de los grupos de interés, la Agencia Nacional de Minería (ANM) anualmente desarrolla el proceso de caracterización de usuarios de la Entidad. Ejercicio que forma parte del compromiso institucional de la Agencia con la mejora continua de la gestión pública, la optimización de los servicios y el fortalecimiento del relacionamiento con la ciudadanía.

En este sentido, el proceso de caracterización se consolida como una herramienta estratégica de planeación, orientada a la mejora y fortalecimiento de los trámites y servicios de la entidad, la eficiencia de los canales de comunicación y atención, el cumplimiento de los lineamientos normativos, y la promoción de un diálogo participativo y transparente con los diferentes actores del sector minero y la ciudadanía en general.

En el marco de su política de mejora continua, la ANM actualiza anualmente este ejercicio mediante la aplicación de dos metodologías complementarias:



**Encuesta de caracterización de usuarios (externa).** Herramienta que permite identificar, a partir de la percepción de las ciudadanías y grupos de interés, las particularidades, intereses y expectativas que tienen estos frente a la Entidad.



**Matriz de caracterización de usuarios por procesos.** Instrumento interno que permite evaluar los grupos de interés vinculados a cada proceso institucional, en coherencia con el mapa de procesos y los objetivos estratégicos de la Agencia.



## METODOLOGÍA

Para la vigencia 2025, la ANM avanzó en la fase de recolección, análisis y actualización de información correspondiente a los dos componentes de la Caracterización de usuarios:

- **La Encuesta de caracterización de usuarios 2025**, dirigida a los grupos de interés externos.
- **La Matriz de caracterización de usuarios por procesos**, orientada a la identificación interna de actores clave según los procesos y objetivos estratégicos de la entidad.

Ambos instrumentos tuvieron avances significativos en su planeación, ajuste metodológico, implementación y seguimiento, consolidándose como herramientas esenciales para el fortalecimiento institucional y la mejora de la gestión pública de la Entidad.

## ENCUESTA DE CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS

Entre el 3 de junio y el 4 de julio de 2025, se aplicó la **Encuesta de Caracterización de Usuarios** mediante los diferentes canales de atención al ciudadano dispuestos por la Entidad: presencial, telefónico y virtual. Adicionalmente, se promovió su participación a través de mensajes de texto, campañas de mailing, publicaciones en la página web institucional y redes sociales oficiales.

El propósito de esta herramienta fue recopilar información sociodemográfica que permitiera fortalecer el análisis de caracterización y generar insumos útiles para la mejora continua de los servicios, trámites y estrategias de atención ciudadana, y fortalecimiento de la gestión institucional.

Para este periodo, y en coherencia con los lineamientos normativos vigentes y los ajustes institucionales, se integraron preguntas orientadas a:

- Cambio climático y sostenibilidad minera.
- Formalización minera y apoyo institucional.
- Enfoque diferencial para población campesina y minería tradicional.
- Interés en iniciativas y acciones de la ANM frente al cambio climático.

Durante este periodo, se alcanzó la meta de 1.500 encuestas aplicadas. De forma complementaria, la información recolectada fue cruzada e integrada con bases internas de la ANM, entre ellas: registros de interacción ciudadana, encuestas de satisfacción, ANNA Minería, RUCOM, Génesis y el Formulario de Manifestación de Interés.

## MATRIZ DE CARACTERIZACIÓN POR PROCESOS

De manera paralela, se desarrolló la caracterización interna de grupos de interés mediante la realización de 50 mesas de trabajo con los equipos responsables de los 19 procesos institucionales y los 13 objetivos estratégicos formalizados de la ANM (con corte a julio de 2025).

Durante estas sesiones, se diligenció y actualizó la *Matriz de caracterización de usuarios por procesos*, garantizando el correcto registro de la información y la adecuada articulación técnica con los grupos y oficinas responsables.

Para esta vigencia, y en coordinación con el *Grupo de Planeación*, el instrumento fue ajustado, actualizado y validado, incorporando dos nuevos componentes clave:



**Cambio climático:** orientado a identificar si los grupos de interés esperan o requieren que la ANM incorpore acciones específicas relacionadas con la mitigación o adaptación al cambio climático dentro de su gestión.



**Seguimiento institucional:** en cumplimiento de la normatividad vigente y con el propósito de fortalecer los mecanismos de control y evaluación interna, se añadieron nuevas variables en la matriz para evaluar:

- **Cumplimiento:** descripción de las acciones o actividades que realiza la Entidad para atender las necesidades y expectativas de los grupos de interés.
- **Frecuencia:** periodicidad con la que se revisa o evalúa el cumplimiento de dichas acciones.
- **Evidencia:** documentos, registros o resultados que soportan el seguimiento realizado.
- **Oficina o grupo responsable:** identificación de las dependencias encargadas de la atención, seguimiento o cumplimiento de las acciones correspondientes.

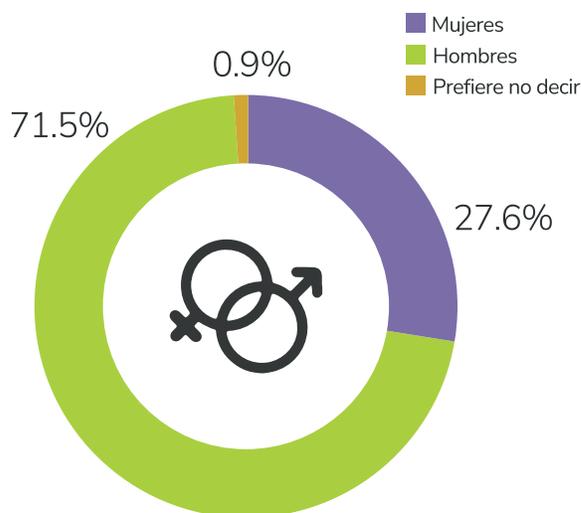


# RESULTADOS

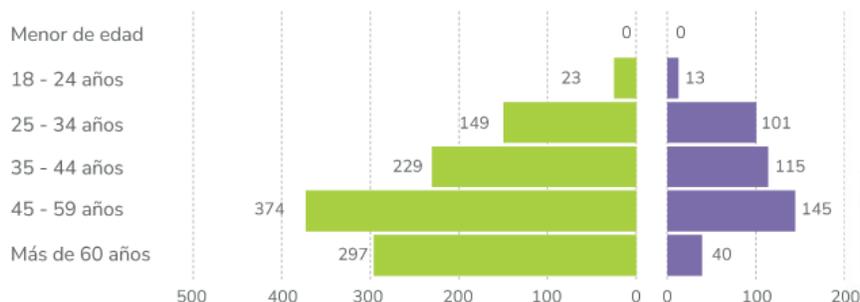
## ENCUESTA DE CARACTERIZACIÓN 2025

### 1.1 Distribución por sexo y edad

La distribución por sexo de las 1.500 personas encuestadas muestra una población predominantemente masculina. Del total de participantes, 1.072 son hombres (71,5%), 414 mujeres (27,6%) y 14 personas (0,9%) prefirieron no decir su sexo.



### ► Rangos de edad



Fuente propia: Encuesta de caracterización 2025- Agencia Nacional de Minería

En cuanto a los rangos de edad, tanto en hombres como mujeres, la mayor proporción de personas encuestadas se encuentra entre los 45 y 59 años (34,7%), seguidos por los grupos de 35 a 44 años (24,1%) y mayores de 60 años (20%). Los jóvenes, entre 18 y 34 años, representan el 19,4% de las personas encuestadas, mientras que los menores de edad alcanzan un 0,13% del total.

Rango de edad	Usuarios	% de usuarios
Menor de edad	2	0.1%
18 a 24 años	38	2.5%
25 a 34 años	253	16.9%
35 a 44 años	348	23.2%
45 a 59 años	521	34.7%
Más de 60 años	338	22.5%
<b>Total</b>	<b>1.500</b>	<b>100%</b>

Fuente propia: Encuesta de caracterización 2025- Agencia Nacional de Minería

## 1.2 Distribución geográfica por departamento

Las 1.500 personas encuestadas se encuentran distribuidas en 30 de los 32 departamentos del país, La mayoría de la población encuestada reside en zonas urbanas (82,8%), mientras que un 17,2% pertenece a áreas rurales. En cuanto al origen, 1.497 de las personas encuestadas son colombianas y 3 son extranjeras (2 provenientes de Chile y 1 de Venezuela).

Los departamentos con mayor participación (71%) fueron Bogotá D.C. (435 respuestas), Boyacá (276 respuestas), Antioquia (203 respuestas), Cundinamarca (86 respuestas) y Norte de Santander (69 respuestas).

### Origen de los usuarios (Departamento) ◀



Los departamentos del centro y occidente del país registran la mayor participación.

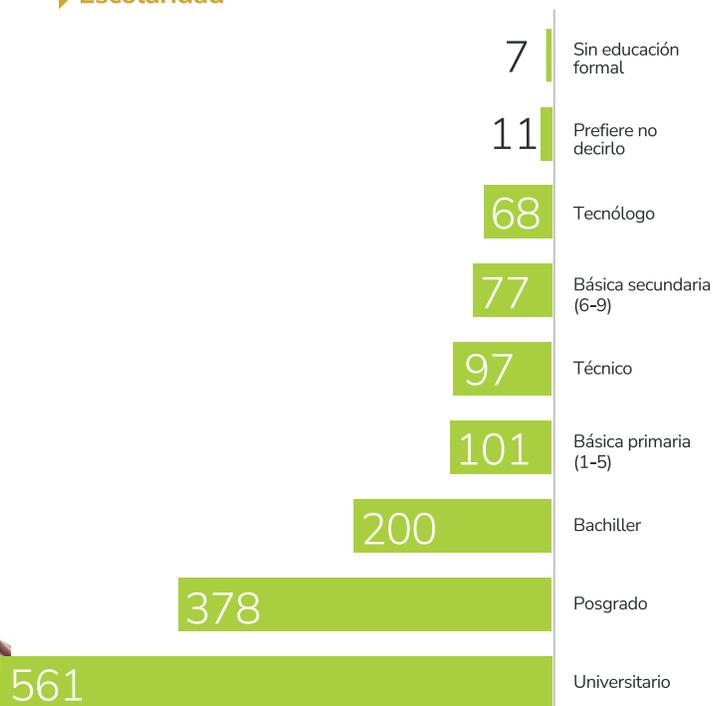
### 1.3 Nivel educativo y ocupación principal

De las personas encuestadas, el 62,6% cuenta con educación superior.

De este grupo, 561 personas (37,4%) poseen formación universitaria y 378 (25,2%) estudios de posgrado.



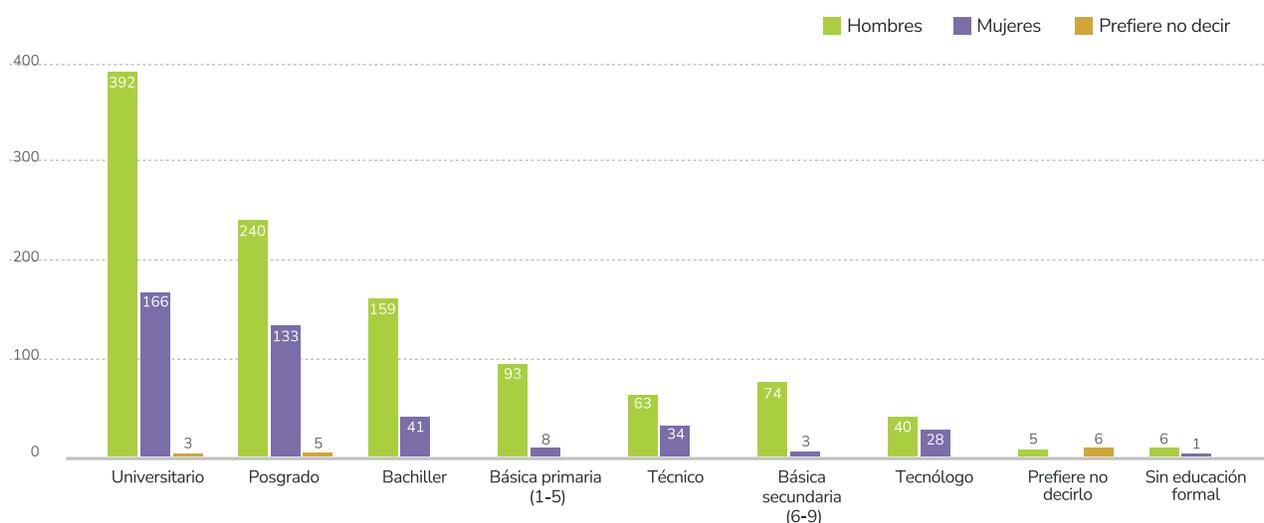
#### ► Escolaridad



Fuente propia: Encuesta de caracterización 2025- Agencia Nacional de Minería

En los niveles de formación media y técnica, se observa que el 13,3% de las personas encuestadas cuenta con bachillerato completo, el 6,7% con básica primaria, el 6,5% con formación técnica y el 4,5% con formación tecnológica. Solo un 0,5% manifestó no tener educación formal, mientras que un 0,7% prefirió no indicar su nivel educativo.

#### ► Escolaridad por sexo

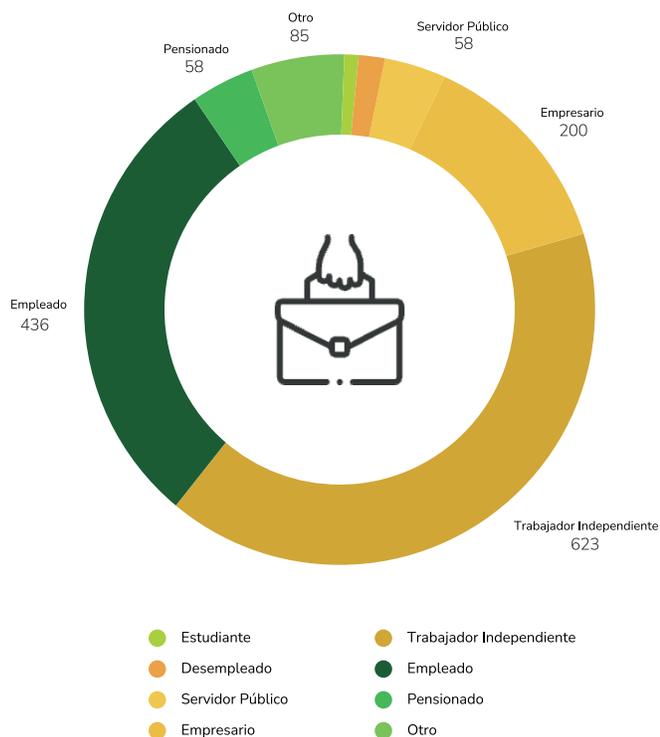


Fuente propia: Encuesta de caracterización 2025- Agencia Nacional de Minería

En términos de género, se observa una mayor participación masculina en todos los niveles de formación, especialmente en los niveles técnico, tecnológico y universitario, donde los hombres superan de manera significativa la proporción de mujeres.

## Ocupación o actividad principal

En cuanto a la ocupación o actividad económica principal, se identificó que la mayoría de las personas encuestadas son trabajadores independientes (41,5%), seguidos por quienes se desempeñan como empleados (29,1%).



Fuente propia: Encuesta de caracterización 2025- Agencia Nacional de Minería

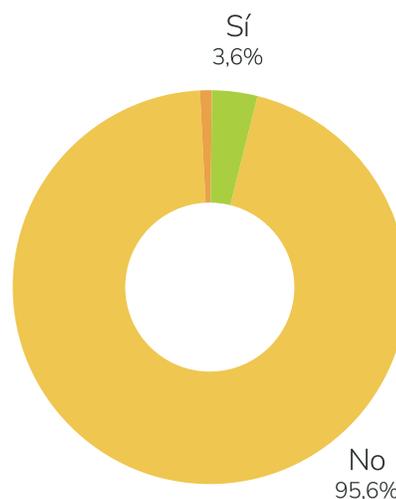
Asimismo, un 13,3% son empresarios, mientras que tanto los pensionados como los servidores públicos representan, cada uno, el 3,9% del total. Por su parte, un 5,7% manifestó dedicarse a otras actividades, en tanto que los estudiantes (0,8%) y las personas desempleadas (1,9%) constituyen una participación minoritaria dentro de las encuestas registradas.

## 1.4 Enfoque diferencial

### Condición de discapacidad

Del total de personas encuestadas, 1.434 (95,6%) manifestaron no presentar ningún tipo de discapacidad, mientras que 54 personas (3,6%) reportaron alguna condición de discapacidad y 12 (0,8%) prefirieron no responder.

### ► Usuarios en Condición de Discapacidad



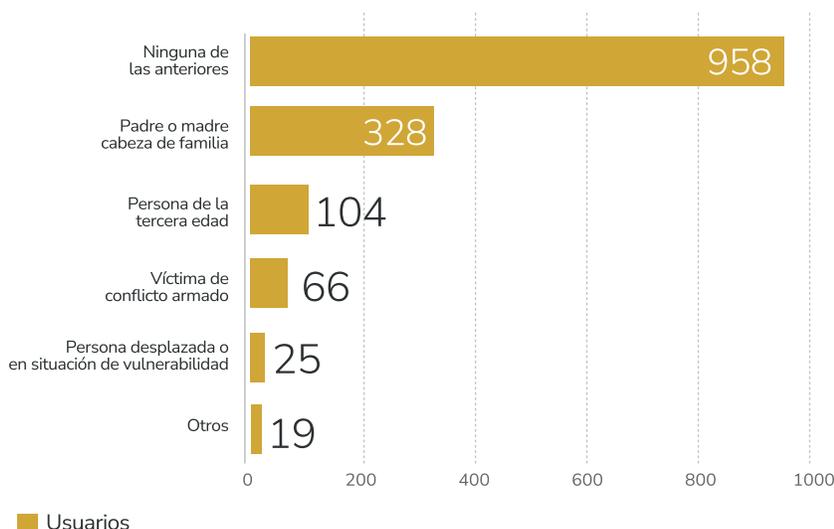
Fuente propia: Encuesta de caracterización 2025- Agencia Nacional de Minería

Entre las 54 personas que indicaron tener alguna discapacidad, las condiciones más frecuentes fueron la discapacidad física (27 casos) y la discapacidad múltiple (7 casos). En menor proporción se reportaron discapacidades psicosociales (4 casos), auditivas (3 casos) y visuales (3 casos).



## Grupos poblacionales

En relación con la pertenencia a grupos poblacionales específicos, la mayoría de las personas encuestadas (63,9%) manifestó no pertenecer a ninguno. Un 21,9% se identificó como padres o madres cabeza de familia, mientras que el 6,9% corresponde a personas de la tercera edad.



Fuente propia: Encuesta de caracterización 2025- Agencia Nacional de Minería

Asimismo, el 4,4% de los participantes se reconoció como víctimas del conflicto armado y el 1,7% como personas desplazadas o en situación de vulnerabilidad. Finalmente, el 1,3% restante indicó pertenecer a otros grupos poblacionales, entre ellos comunidad LGBTQ+, población afrocolombiana, indígena y otros sectores sociales.

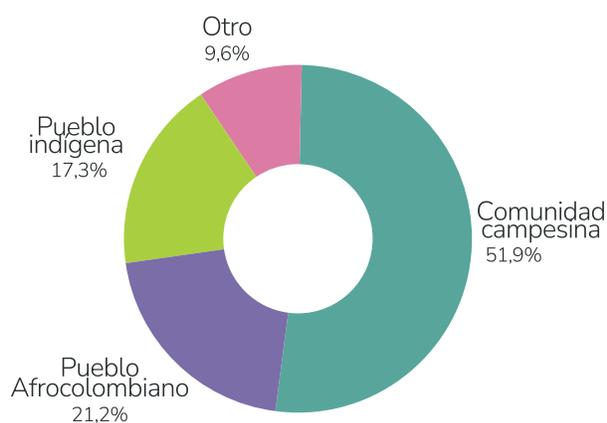
### ¿Pertenece a un grupo étnico o comunidad campesina?



Fuente propia: Encuesta de caracterización 2025- Agencia Nacional de Minería



## ► Grupo Étnico



Fuente propia: Encuesta de caracterización 2025- Agencia Nacional de Minería

El 88,8% de las personas encuestadas manifestó no pertenecer a ningún grupo con enfoque diferencial, mientras que un 10,4% sí se identificó dentro de esta categoría y un 0,8% prefirió no responder.

Entre las 156 personas que señalaron pertenecer a un pueblo étnico o comunidad campesina, los grupos más representativos fueron la comunidad campesina, con 81 personas (5,4%); seguida del pueblo afrocolombiano, con 33 personas (2,2%); y los pueblos indígenas, con 27 personas (1,8%).

Además, 15 personas (1%) indicaron pertenecer a otros grupos, entre ellos pueblos raizales, Muisca y otras comunidades minoritarias.

## 1.5 Grupos de interés ANM

Dentro de los grupos de interés identificados a partir de las 1.500 respuestas, se destaca la participación de los apoderados y/o autorizados para trámites mineros, quienes representan el 33,3% del total. En segundo lugar, se encuentran los titulares mineros de pequeña, mediana y gran minería (13,2%), seguidos por quienes manifestaron no pertenecer a ningún grupo específico (11,4%).

Rango de edad	Usuarios	% de usuarios
Apoderado y/o autorizado para trámites mineros	499	33.3%
Titular minero (pequeña, mediana o gran escala)	198	13.2%
Ninguna	171	11.4%
Empresas privadas	105	7.0%
Solicitante minero	101	6.7%
Mineros de subsistencia	68	4.5%
Área de reserva especial	61	4.1%
Comercializador de minerales	59	3.9%
Legalización minera	56	3.7%
Ingeniero de minas	40	2.7%
Proponente minero	23	1.2%
Entidades territoriales (Gobernaciones, Alcaldías y Territorios indígenas)	16	1.1%
Otros	103	6.9%
<b>Total</b>	<b>1.500</b>	<b>100%</b>

Fuente propia: Encuesta de caracterización 2025- Agencia Nacional de Minería

Asimismo, se evidencia una participación relevante de empresas privadas (7,0%), solicitantes mineros (6,7%), mineros de subsistencia (4,5%) y representantes de áreas de reserva especial (4,1%), En menor medida, se encuentran los comercializadores de minerales (3,9%), los actores vinculados a procesos de legalización minera (3,7%) y los ingenieros de minas (2,7%).

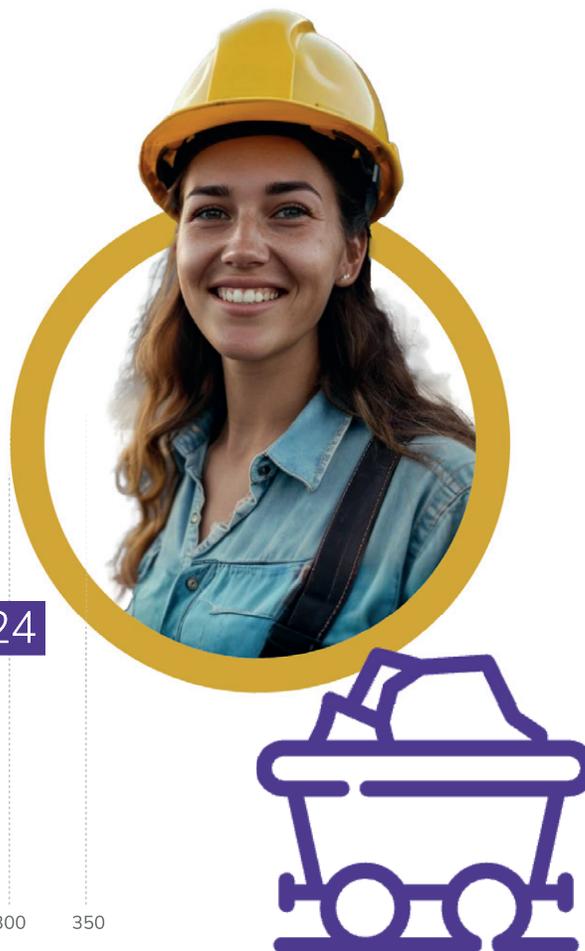
Finalmente, los proponentes mineros (1,5%), las entidades territoriales (1,1%), y el consolidado de “otros” (6,9%), completan el panorama de los grupos de interés identificados con la encuesta de caracterización.

### Minería tradicional

De las 1.500 personas encuestadas, 637 (42%) manifestaron reconocerse como mineros(as) tradicionales o ancestrales. Dentro de los elementos que caracterizan la práctica minera ancestral o tradicional de estas personas se encuentran: la extracción a pequeña escala (324), la minería familiar o comunitaria (260), el uso de técnicas manuales o tradicionales (200) y la continuidad de prácticas heredadas de generaciones anteriores (196).



■ Número de menciones



Fuente propia: Encuesta de caracterización 2025- Agencia Nacional de Minería

### ¿Su actividad minera se encuentra formalizada?



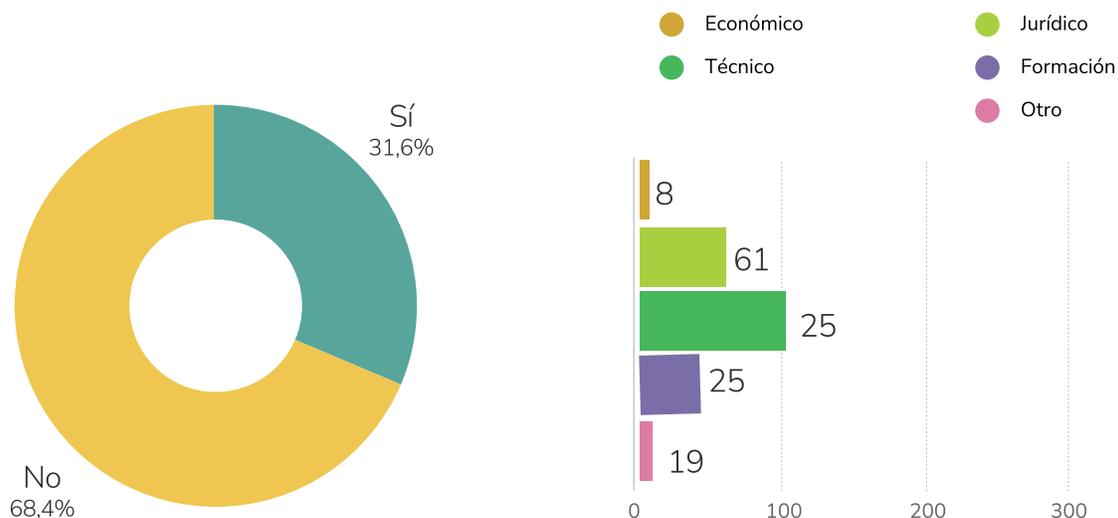
Fuente propia: Encuesta de caracterización 2025- Agencia Nacional de Minería

### Formalización minera

Del total de personas encuestadas, 481 (32%) afirmaron que su actividad minera ya se encuentra formalizada, mientras que 328 (22%) se encuentran en proceso de formalización. Por su parte, 144 personas (10%) indicaron que no han iniciado este proceso, y 547 (36%) señalaron que la pregunta no aplica a su caso, lo que evidencia que no todas las personas encuestadas desarrollan actividades mineras directamente.

## Apoyo durante la formalización minera

De las 481 personas que ya tienen su actividad minera formalizada, 152 personas (32%) manifestaron haber recibido algún tipo de apoyo para formalizar su actividad minera. 329 personas (68%) afirmaron no haber recibido ningún tipo de asistencia. Entre quienes sí recibieron acompañamiento, los tipos de apoyo más frecuentes fueron el técnico (46%), el jurídico (27%) y el formativo (19%), mientras que los apoyos económicos representaron únicamente un 4% de los casos.

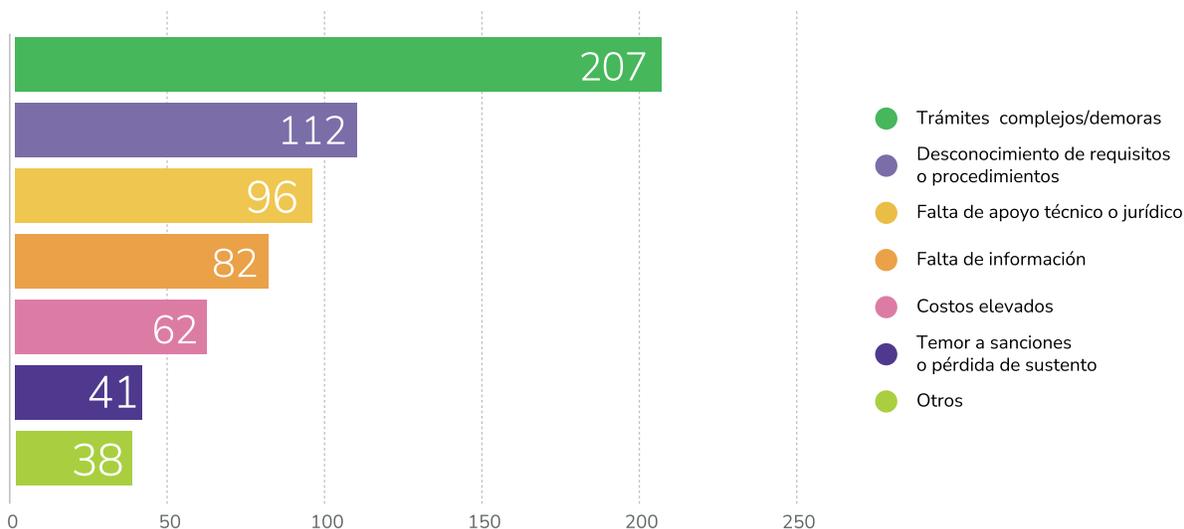


Fuente propia: Encuesta de caracterización 2025- Agencia Nacional de Minería

## Usuarios en proceso de formalización minera

Al grupo de personas en proceso de formalización (328), se les consultó acerca de los obstáculos o barreras identificados durante dicho proceso. Los resultados muestran que el principal obstáculo corresponde a los trámites complejos o demorados (63,1%), seguido por el desconocimiento de requisitos o procedimientos (34,1%), la falta de apoyo técnico o jurídico (29,3%) y la falta de información (25,0%).

En menor proporción, también se mencionaron los costos elevados (18,9%), el temor a sanciones o pérdida de sustento (12,5%) y otros factores (11,6%).



Fuente propia: Encuesta de caracterización 2025- Agencia Nacional de Minería

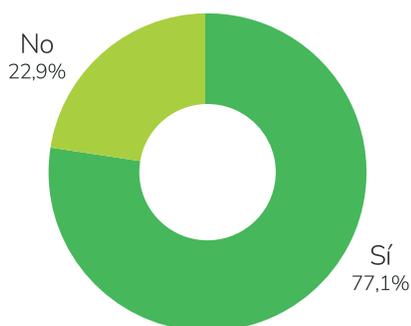
## Usuarios sin formalización minera

Por su parte, entre las 144 personas que manifestaron no haber iniciado su proceso de formalización, se identificó que 111 (77,1%) expresaron su interés en hacerlo, mientras que 33 (22,9%) indicaron no tener interés. Asimismo, dentro de este grupo, 77 (53,5%) personas afirmaron haber intentado previamente formalizar su actividad minera.

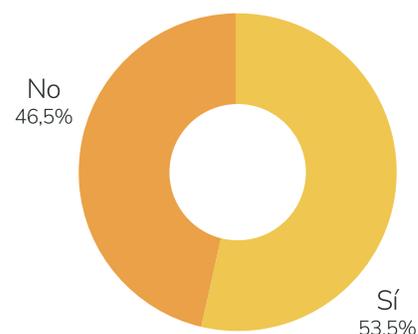
Además, a este grupo de personas se le consultó sobre los obstáculos o barreras que identificaron durante sus intentos de formalización.



Interés en Formalización

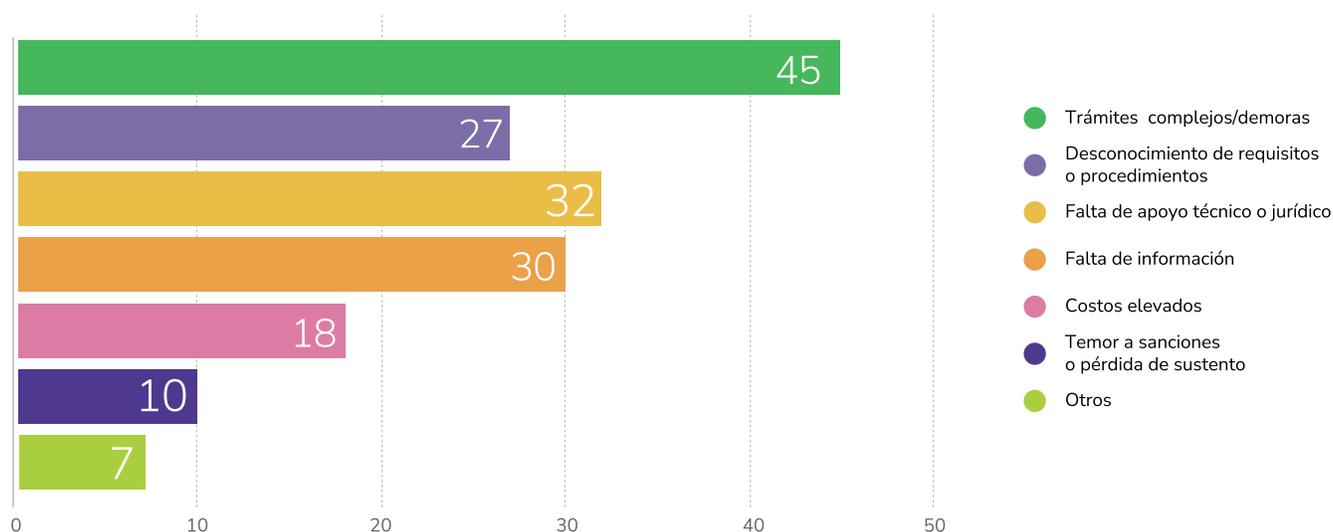


Intento en Formalización



Fuente propia: Encuesta de caracterización 2025- Agencia Nacional de Minería

Entre las principales dificultades mencionadas se destacan los trámites complejos o demorados (45 casos), la falta de apoyo técnico o jurídico (32 casos), la falta de información (30 casos), el desconocimiento de requisitos o procedimientos (27 casos) y los costos elevados (18 casos). En menor medida, reportaron temor a sanciones o pérdida de sustento (10 casos) y otros factores (7 casos).



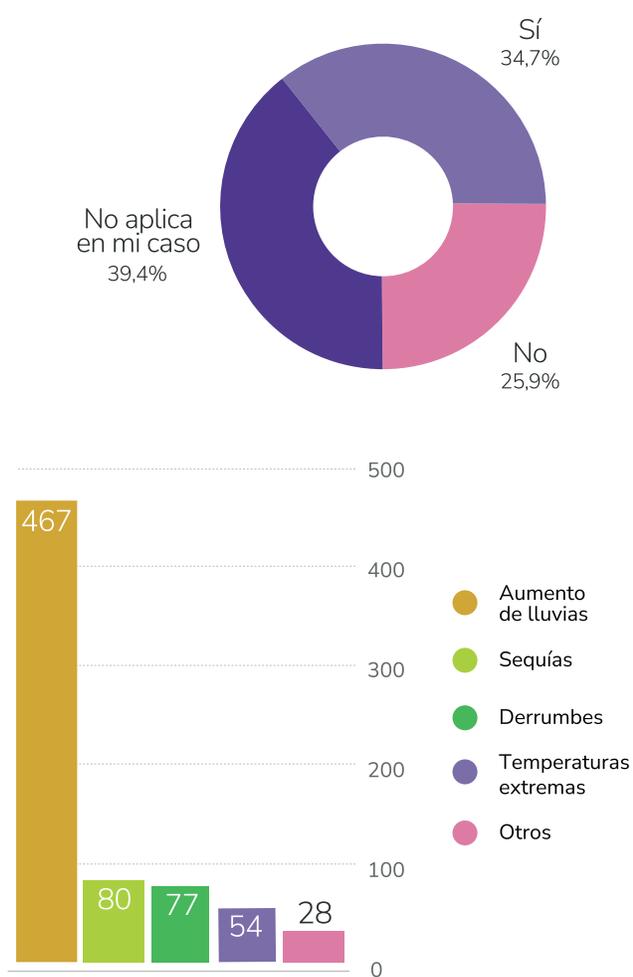
Fuente propia: Encuesta de caracterización 2025- Agencia Nacional de Minería

## 1.6 Cambio climático

Reconociendo que el cambio climático impacta, en mayor o menor medida, a todos los grupos de interés, la Agencia Nacional de Minería (ANM) incorporó en para esta encuesta de caracterización nueve preguntas orientadas a identificar cómo este fenómeno afecta las actividades y funciones de los actores del sector minero, con el objetivo de visibilizar el tema dentro de la gestión institucional y fortalecer las acciones de adaptación y mitigación frente a sus efectos.

### Percepción del cambio climático y los efectos en la actividad minera

De las 1.500 personas encuestadas, 521 (34,7%) manifestaron haber notado cambios en el clima que afectan su actividad minera, mientras que 388 (25,9%) indicaron no haberlos percibido y 591 (39,4%) señalaron que la pregunta no aplica a su caso, principalmente por no estar vinculados directamente con actividades mineras o productivas.



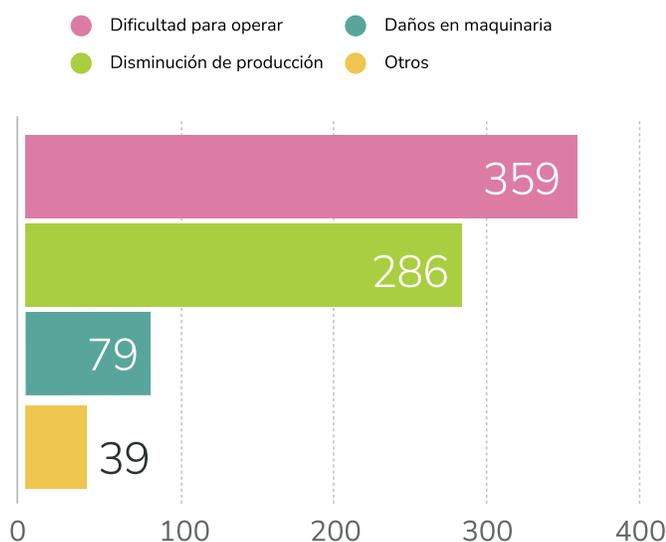
Fuente propia: Encuesta de caracterización 2025-  
Agencia Nacional de Minería

Entre quienes sí perciben alteraciones climáticas, el fenómeno más mencionado fue el aumento de las lluvias (66%), seguido por las sequías (11%), los derrumbes (11%), las temperaturas extremas (8%) y otros efectos (4%).



## Impactos del cambio climático en la actividad minera

En cuanto a los efectos del cambio climático sobre la actividad minera, las principales afectaciones identificadas son la dificultad para operar (47%), la disminución de la producción (37%), y en menor medida, los daños en maquinaria (10%). Asimismo, se hicieron 39 menciones (5%) a otros tipos de impactos como interrupciones logísticas, afectaciones a la salud o limitaciones en el transporte de materiales.

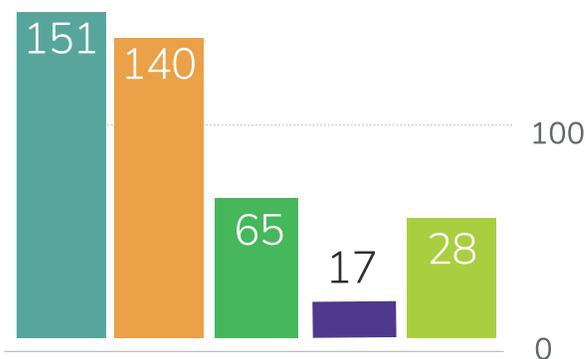
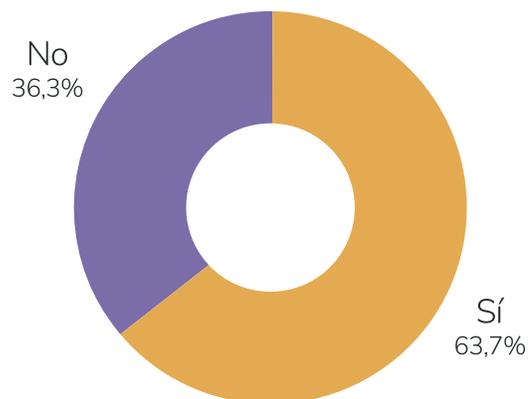


Fuente propia: Encuesta de caracterización 2025- Agencia Nacional de Minería



## Medidas adoptadas frente a los cambios climáticos

Del total de personas que reconocen haber experimentado afectaciones por el cambio climático, 332 (64%) afirmaron haber tomado algún tipo de medida, mientras que 189 (36%) indicaron no haber implementado acciones.

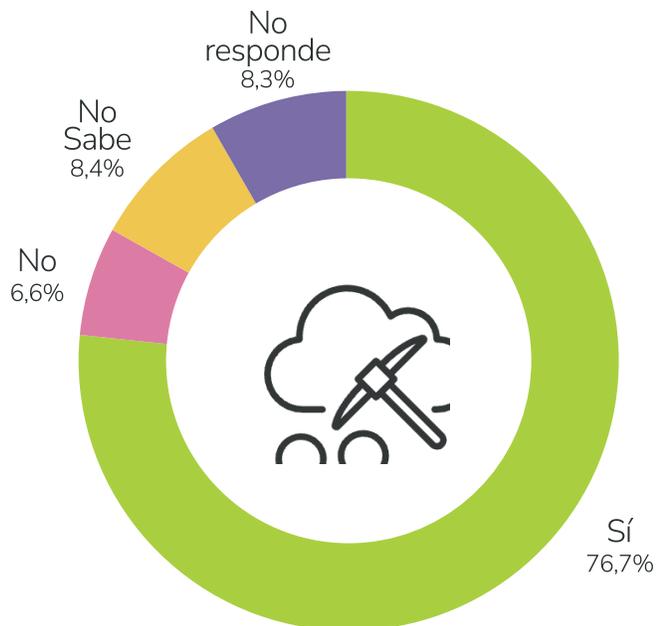


Fuente propia: Encuesta de caracterización 2025- Agencia Nacional de Minería

Entre las medidas adoptadas, se destacan los cambios en los horarios de trabajo (35%) y la protección de infraestructura (33%), seguidas por la incorporación de tecnología adaptativa (15%) y otras acciones específicas (13%) como ajustes en los procesos de drenaje, almacenamiento de agua o reforzamiento de maquinaria.

## 1.7 ANM, adaptación y cambio climático

De las 1.500 personas encuestadas, el 77% (1.150 personas) considera que la actividad minera puede enfrentar o adaptarse a los efectos del cambio climático, mientras que un 7% (99 personas) opina lo contrario. Un 8% (126 personas) manifestó no saber y un porcentaje similar 8% (125 personas) no respondió la pregunta.

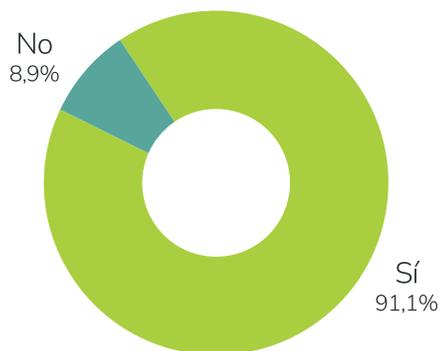


Fuente propia: Encuesta de caracterización 2025- Agencia Nacional de Minería

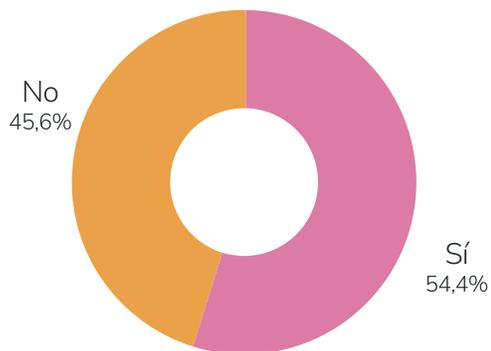
### Interés y participación en las acciones e iniciativas de la ANM

Frente a las preguntas sobre el interés por conocer y participar de las iniciativas de la Agencia frente al cambio climático, 1.366 personas (91%) manifestó interés en conocer las estrategias y acciones que la ANM viene desarrollando en materia de cambio climático y sostenibilidad minera, mientras que solo 134 personas (9%) indicaron no tener interés.

#### Interés en iniciativas / acciones



#### Participación en consultas previas, audiencias o socializaciones



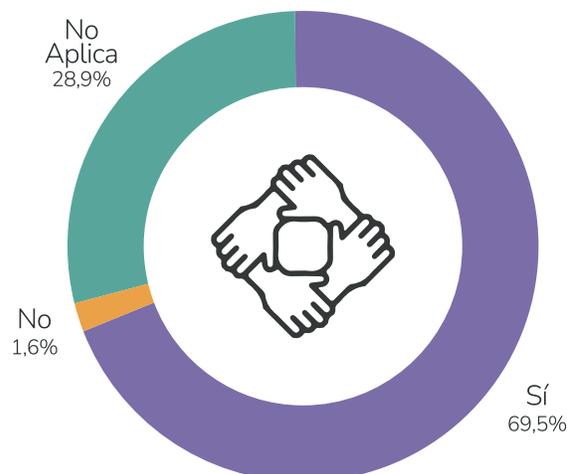
Fuente propia: Encuesta de caracterización 2025- Agencia Nacional de Minería

Asimismo, 816 personas (54%) afirmaron haber participado en procesos de consulta previa, audiencias o socializaciones relacionadas con la minería, en tanto que 684 personas (46%) señalaron no haber participado.



## Disposición para implementar prácticas sostenibles

Frente a la pregunta sobre la disposición para implementar prácticas sostenibles en la actividad minera, 1.043 personas (70%) respondieron afirmativamente, 24 personas (1,6%) indicaron que no estarían dispuestas y 433 (28,9%) señalaron que la pregunta no aplica a su caso.

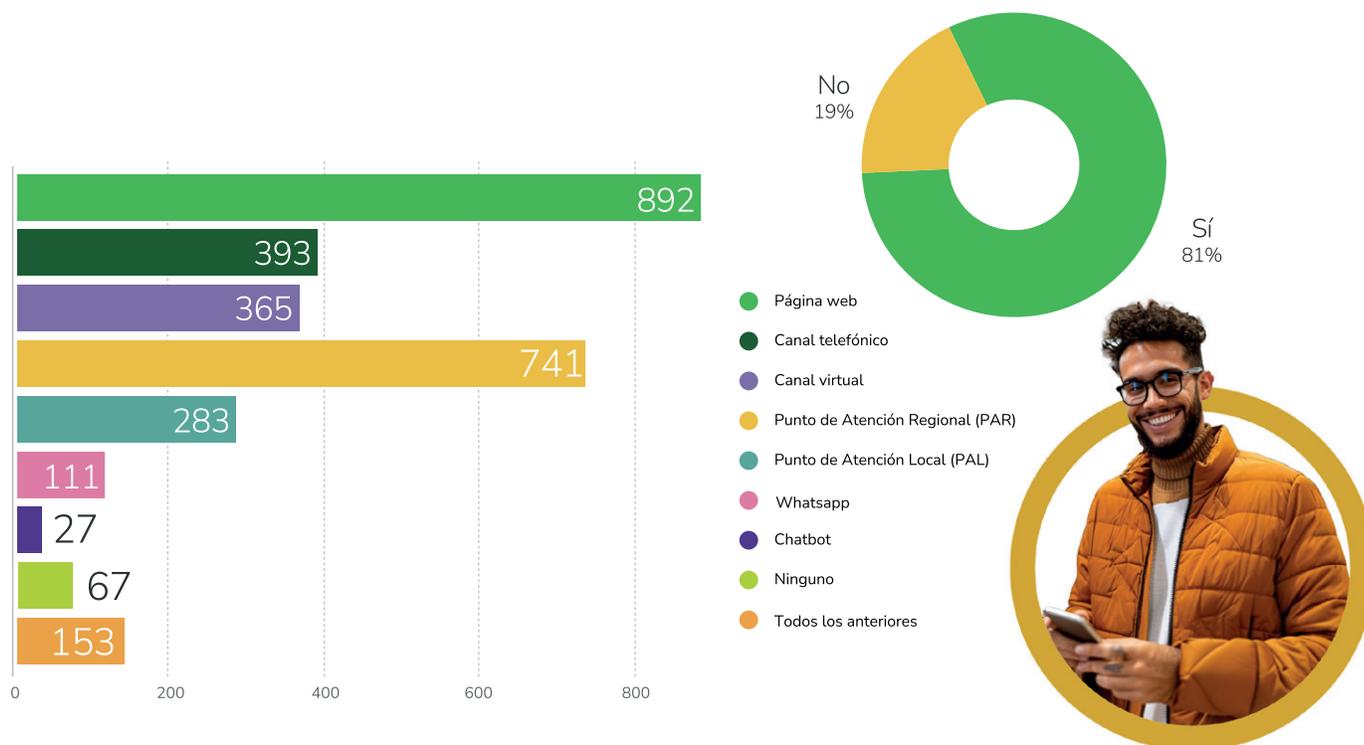


Fuente propia: Encuesta de caracterización 2025- Agencia Nacional de Minería

## 1.8 Consolidado componente de Atención

### Conocimiento institucional y canales de comunicación

Frente a las preguntas sobre el conocimiento institucional, 1.215 personas (81%) afirmaron conocer los servicios que ofrece la ANM, mientras que 285 personas (19%) indicaron que no.

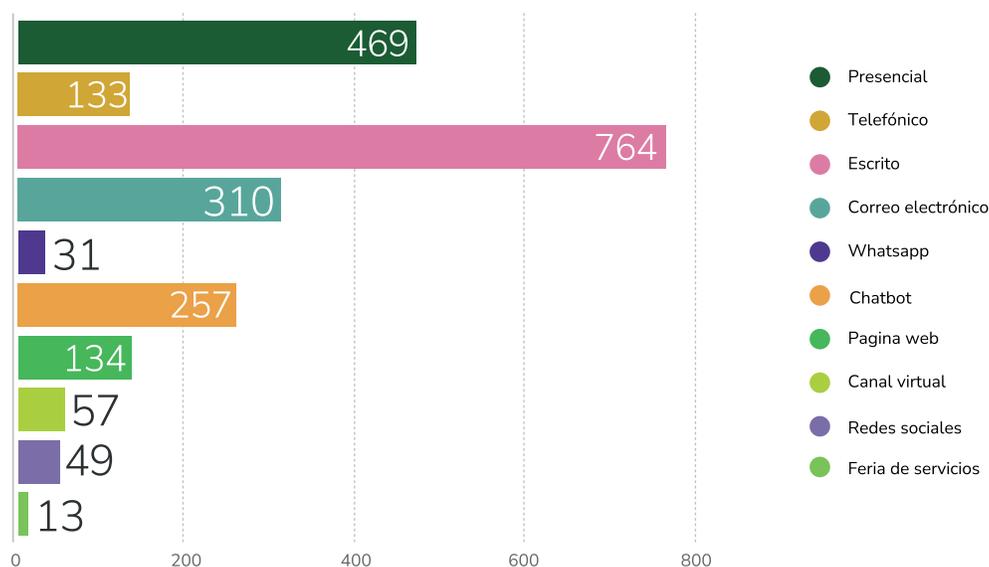


Fuente propia: Encuesta de caracterización 2025- Agencia Nacional de Minería

Respecto al conocimiento de los canales de comunicación y atención, los más mencionados por las personas encuestadas fueron la página web institucional (59.5%) y los Puntos de Atención Regional – PAR (49.4%), seguidos del canal telefónico (26.2%) y el canal virtual (24.3%). En menor proporción se mencionan los Puntos de Atención Local – PAL (18.9%), WhatsApp (7.4%) y Chatbot (1.8%).

## Preferencias sobre los canales de la ANM

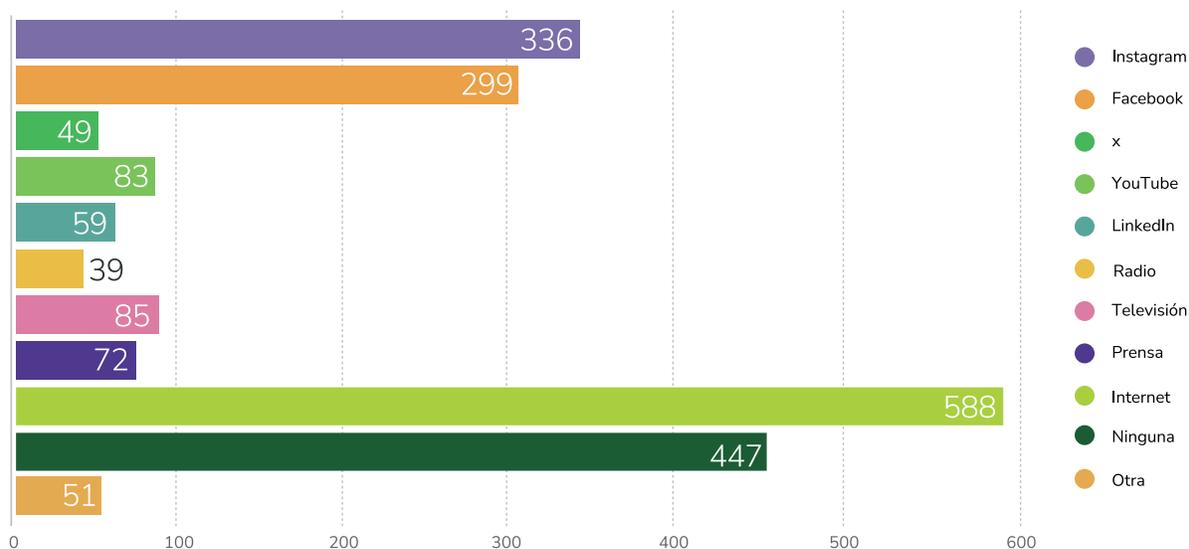
Frente a la preferencia de canales para comunicarse o solicitar información, el canal presencial ocupa el primer lugar con 854 menciones (56,9%), seguido del correo electrónico (50,9%) y el canal telefónico (31,3%). En menor medida, las personas indicaron preferir WhatsApp (20,7%), la página web (17,1%) y los canales virtuales (8,9%).



Fuente propia: Encuesta de caracterización 2025- Agencia Nacional de Minería

## Medios informativos y redes sociales

Respecto a los medios a través de los cuales los encuestados se informan o interactúan con la ANM, las plataformas más utilizadas son Internet (39,2%), Instagram (22,4%) y Facebook (19,9%). No obstante, un 29,8% (447 personas) manifestó no informarse por ningún canal o red social.

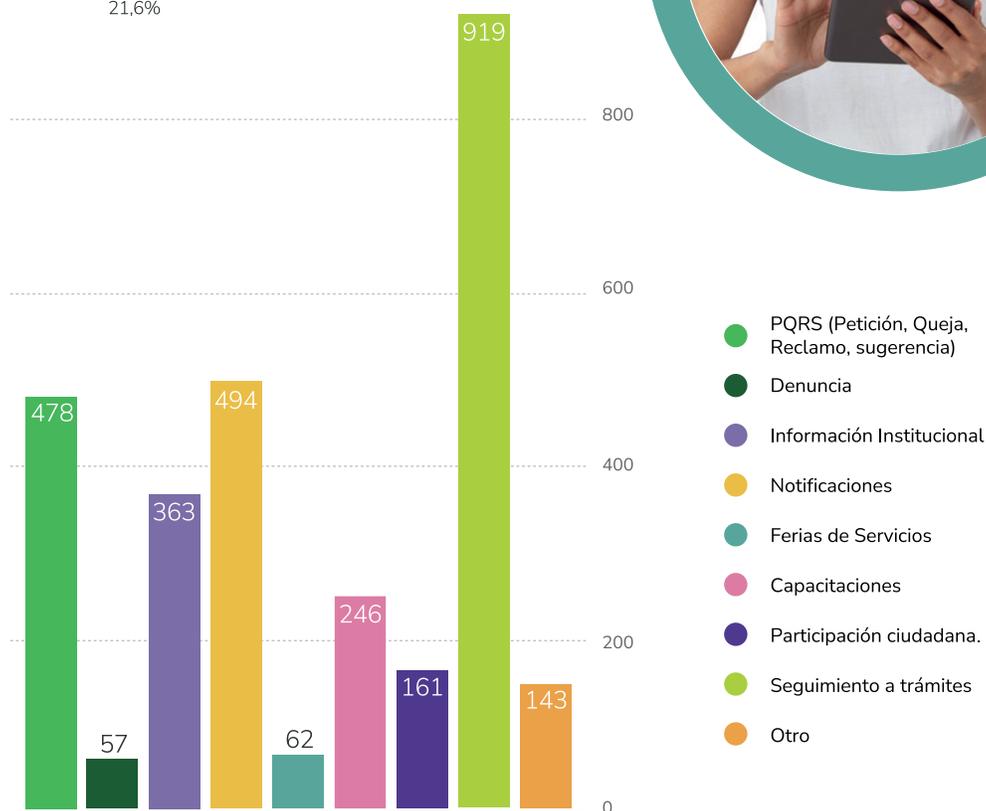
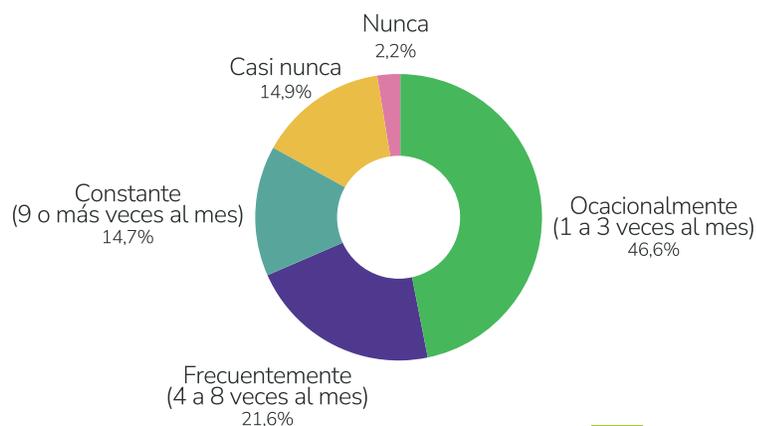


Fuente propia: Encuesta de caracterización 2025- Agencia Nacional de Minería

En menor medida, se identifican YouTube (5,5%), LinkedIn (3,9%), X (3,3%), y medios tradicionales como televisión (5,7%), prensa (4,8%) y radio (2,6%).

## Frecuencia y motivos de contacto con la ANM

En relación con la frecuencia de uso de los servicios, el 47% (699 personas) indicó hacerlo de manera ocasional (1 a 3 veces al mes), el 22% (324) lo hace frecuentemente (4 a 8 veces) y el 15% (220) de forma constante (9 o más veces al mes). Por otro lado, el 15% (224) manifestó casi nunca hacerlo, y solo el 2% (33 personas) indicó no utilizar los servicios.



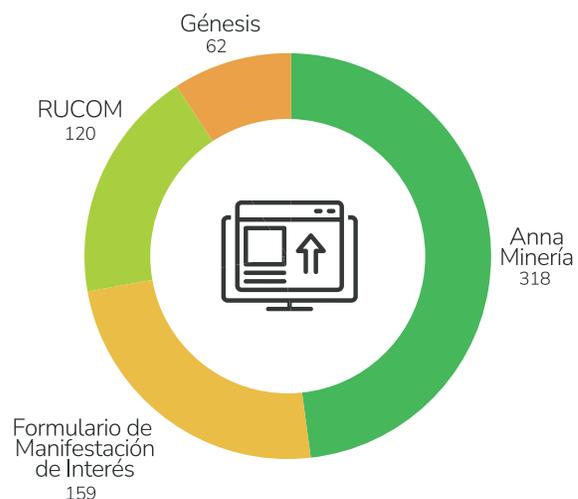
Fuente propia: Encuesta de caracterización 2025- Agencia Nacional de Minería

En cuanto a los motivos principales de consulta, destacan el seguimiento a trámites (61,3%), las notificaciones (32,9%), las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias – PQRS (31,9%) y la búsqueda de información institucional (24,2%). En menor medida, se mencionaron la capacitación (16,4%), la participación ciudadana (10,7%), las ferias de servicio (4,1%) y las denuncias (3,8%), mientras que 9,5% de las respuestas se agrupan en la categoría otros.



## Bases y plataformas institucionales

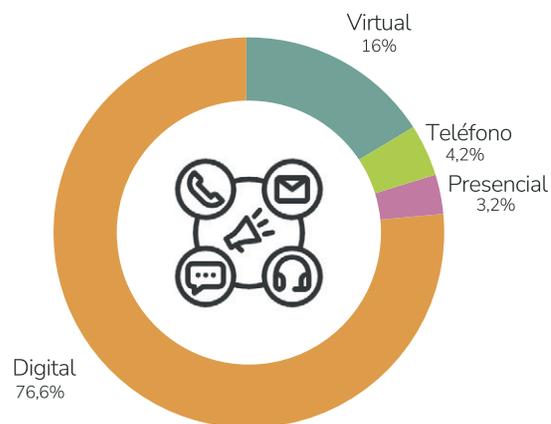
En cuanto al uso de las plataformas de gestión minera, de las 1.500 personas encuestadas, 318 personas (21,2%) tienen registros en Anna Minería, 159 (10,6%) en el Formulario de Manifestación de Interés, 120 (8%) en RUCOM, y 62 (4,1%) en Génesis.



Fuente propia: Sistema de información documental - Agencia Nacional de Minería

## Canales de atención ANM – Año 2025

Para el periodo del 2025 (con corte a octubre), la ANM registró 361.207 interacciones en total a través de sus diferentes canales de atención. De estas, 57.893 correspondieron al canal virtual, 15.146 al canal telefónico y 11.477 al canal presencial. Dentro del canal digital, se enviaron 198.882 mensajes por SMS, 76.292 por correo electrónico (mailing), 212 por WhatsApp, 1.228 por mensajes de voz y 77 atención por el canal de video atención.



Tablero de servicios GAPCC 2025 - Agencia Nacional de Minería

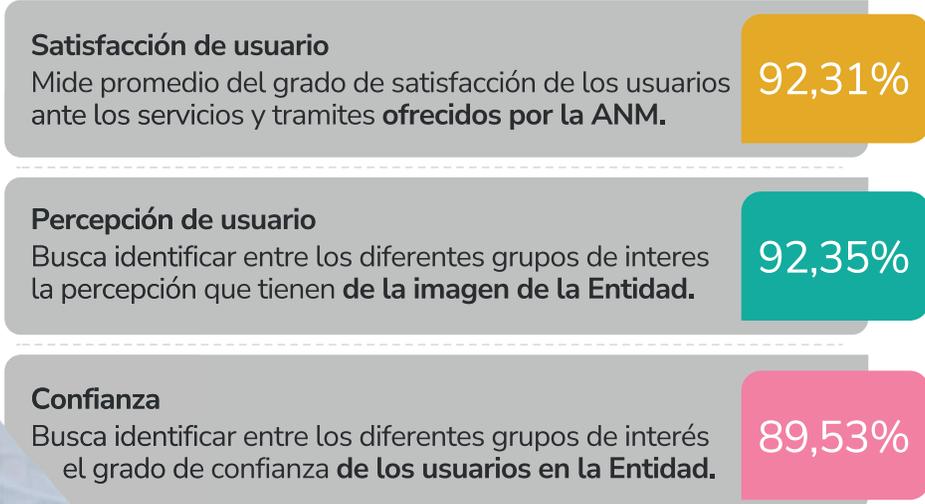


Tablero de servicios GAPCC 2025 - Agencia Nacional de Minería

Según el cruce de las bases de interacciones, de las 1.500 respuestas recibidas la mayoría de los usuarios hace uso ocasional o frecuente de los servicios, con un 50.2% que utiliza los servicios 1 a 3 veces al mes y aproximadamente 21.4% haciendo uso frecuente (4 a 8 veces).

### Percepción, satisfacción y confianza

Los indicadores de gestión durante el 2025 reflejan niveles sobresalientes de satisfacción y confianza por parte de los usuarios.



Fuente propia: Encuestas de satisfacción - Agencia Nacional de Minería

# Matriz de caracterización

— por procesos —  
2025

## Clasificación grupos de interés

Con el propósito de analizar, clasificar y priorizar a los grupos de interés de la ANM, se aplicó una metodología basada en la evaluación de tres variables: *Poder*, *Legitimidad* y *Urgencia*. Cada una de estas dimensiones fue valorada en una escala de 1 a 3, con el fin de determinar el grado de influencia, reconocimiento y nivel de exigencia que cada grupo ejerce frente a la Entidad.

Escala de Valoración		
Componente	Valor	Descripción
<b>Poder</b>	1	<b>Bajo:</b> Tiene poca o ninguna capacidad de influir directa o indirectamente en las desiciones de la ANM.
	2	<b>Medio:</b> Puede influir en ciertos temas/ desiciones de la ANM. Por ejemplo, a través de acciones colectivas o alianzas.
	3	<b>Alto:</b> Tiene alta capacidd de influir o condicionar los temas/desiciones de la ANM.
<b>Legitimidad</b>	1	<b>Baja:</b> Su interés o rol no está claramente reconocido.
	2	<b>Media:</b> Tiene reconocimiento parcial, pero no siempre sus demandad están alineadas con el mandato institucional.
	3	<b>Alta:</b> Cuenta con amplio reconocimiento normativo, institucional o social.
<b>Urgencia</b>	1	<b>Baja:</b> No representa demandas inmediatas o no hay riesgos asociados.
	2	<b>Media:</b> Tiene requerimientos a corto o mediano plazo, sin presión crítica.
	3	<b>Alta:</b> Exige atención inmediata por razones normativas, jurídicas, sociales, ambientales o políticas.

Fuente propia: Matriz de caracterización por procesos - Agencia Nacional de Minería



La sumatoria de estas tres dimensiones (con valores entre 3 y 9 puntos), permite clasificar los grupos de interés en siete categorías que reflejan su relevancia institucional y el tipo de relacionamiento que la Entidad debe establecer y mantener con cada uno de ellos.

Valor	Variable	Definición de la variable
3	<b>Latente-Inactivo</b>	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.
4	<b>Latente-Discrecional</b>	Legítimo sin poder o urgencia. La entidad no tiene ninguna presión para relacionarse con el.
5	<b>Expectante - Dominante</b>	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.
6	<b>Latente - Exigente</b>	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.
7	<b>Expectante</b>	Dispone de poder y generalmente sus peticiones son urgentes. Actúa en forma peligrosa para la entidad y es por eso que se debe anticipar sus acciones para reducir sus impactantes efectos.
8	<b>Expectante - Dependiente</b>	Tiene peticiones urgente y legítima, pero no tiene poder y por esta razón está sujeto a otros Gdl o la voluntad de los directivos para hacer cumplir su voluntad.
9	<b>Definitivo</b>	Posee legitimidad, urgencia y poder. Es aquel que recibe atención inmediata por medio de la entidad. Para este grupo de interés se debe elaborar una descripción detallada.

Fuente propia: Matriz de caracterización por procesos - Agencia Nacional de Minería

Esta clasificación facilita la identificación de los grupos que demandan una atención prioritaria, aquellos cuya influencia es emergente o potencial, y los que requieren un seguimiento constante para garantizar una gestión equilibrada, transparente y orientada a los 13 objetivos estratégicos de la Entidad.

Dimensiones	Objetivos - ANM2025
<p><b>Valor Público</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Promover la disponibilidad de los Recursos Minerales para el desarrollo de los programas económicos del Gobierno Nacional, las cadenas productivas y las rondas mineras.</li> <li>2. Fomentar proyectos mineros formales y viables con enfoque asociativo para el desarrollo de la economía y el bienestar social.</li> <li>3. Fortalecer la gestión de la conflictividad socioambiental en torno a la actividad minera en el país.</li> <li>4. Ofrecer alternativas de formalización que permitan alcanzar la paz e impulsar la equidad social y la armonía ambiental.</li> </ol>
<p><b>Excelencia Operacional</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>5. Fortalecer el control, prevención, verificación, seguridad y exigencia de las obligaciones mineras legales contractuales.</li> <li>6. Ampliar la presencia de la autoridad minera en el territorio nacional.</li> <li>7. Garantizar la disponibilidad de la información y respuesta oportuna a los grupos de interés.</li> <li>8. Fortalecer la coordinación de la Agencia con las demás entidades del Estado.</li> <li>9. Optimizar la administración y gestión de la infraestructura y los recursos de la Agencia.</li> <li>10. Articular y optimizar los procesos, para una gestión transparente, eficiente y oportuna.</li> </ol>
<p><b>Aprendizaje e innovación</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>11. Fortalecer la gestión del talento humano, el clima organizacional y el trabajo en equipo</li> <li>12. Consolidar la gestión del conocimiento y el análisis de datos para la toma de decisiones.</li> <li>13. Mejorar la gestión de TI y de la Arquitectura empresarial</li> </ol>

# Diagrama de **Venn**

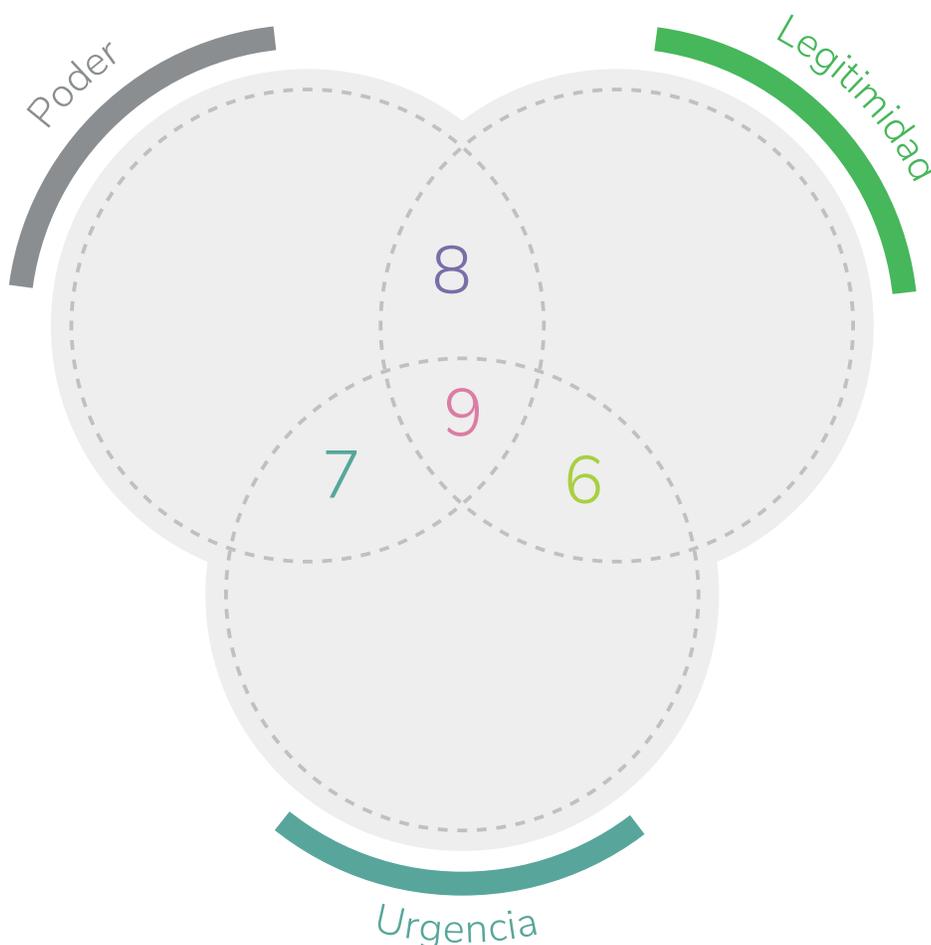
Grupos de interés externos  
e internos de la ANM

Fuente propia: Matriz de caracterización por procesos - Agencia Nacional de Minería

## Diagrama de Venn. Grupos de interés internos ANM

El siguiente diagrama presenta la distribución de los grupos de interés internos de la ANM, según su calificación de las tres variables de análisis: *Poder*, *Legitimidad* y *Urgencia*.

La intersección donde confluyen las tres variables muestra los grupos de mayor prioridad estratégica, al combinar una alta capacidad de incidencia en la toma de decisiones, un reconocimiento institucional consolidado



### 6. Latente - Exigente

- Ciudadanía (Exfuncionarios o excontratistas).

### 7. Expectante

- Procesos de la ANM (Mapa de procesos).

### 8. Expectante - Dependiente

- Comité Institucional de Gestión y Desempeño / Comité Directivo.
- Comités de Seguridad y Salud en el Trabajo.

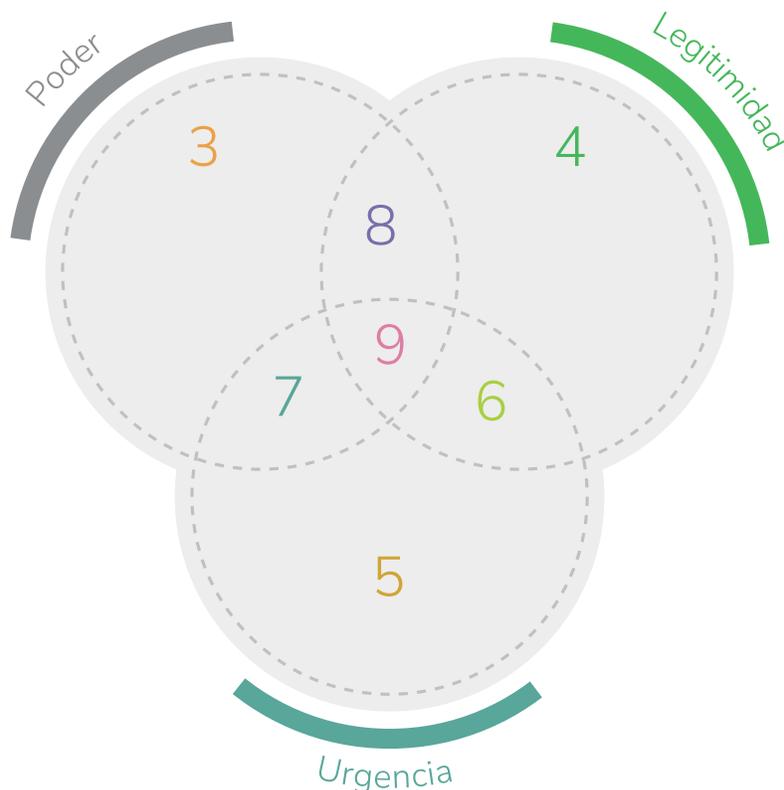
### 9. Definitivo

- Contratistas.
- Funcionarios.
- Sindicatos.

y una urgencia significativa en sus requerimientos o responsabilidades.

### Diagrama de Venn. Grupos de interés externos ANM

El siguiente diagrama presenta la distribución de los grupos de interés externos de la ANM con alta capacidad de decisión (poder), reconocimiento organizacional (legitimidad) y prioridad operativa (urgencia).



#### 3. Latente - Inactivo

- Academia.
- ONG no gubernamentales.

#### 4. Latente - Discrecional

- Secretaría de Movilidad.
- Secretaría de Salud.

#### 5. Expectante - Dominante

- Proveedores.
- Ministerio de Salud y Protección Social.

#### 6. Latente - Exigente

- Medios de comunicación.
- Agremiaciones.
- Socorredores Mineros, Coordinadores Logísticos de Salvamento Minero y Promotores de Seguridad.
- Entidades vigiladas por la Superfinanciera.

#### 7. Expectante

- Autoridades de orden público.
- ARL.
- Departamentos Administrativos (DANE, DAFP, DNP, DAPRE).
- EPS.
- Entidades territoriales (Alcaldías y Gobernaciones).
- Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
- Organizaciones gubernamentales.
- Organismos de socorro y comités municipales, departamentales y entidades del orden nacional de gestión de riesgos y desastres.

#### 8. Expectante - Dependiente

- Ciudadanía.
- Comercializadores, procesadores y otros interesados en RUCOM.
- Grupos étnicos.
- Juntas Regionales y Nacional de Calificación de Invalidez.
- Ministerio de trabajo.
- Ministerio del Interior.

- Consejo de Cuencas Hidrográficas.
- Organizaciones Internacionales (CRIRSCO).
- Entidad del sector minero-energético.

#### 9. Definitivo

- Consejo Directivo.
- Congreso de la República.
- Entes de control.
- Inversionistas (Potenciales).
- Minero de subsistencia.
- Minero en proceso de formalización.
- Ministerio de Minas y Energía.
- Presidencia de la República.
- Proponente.
- Titulares mineros de gran minería.
- Titulares de mediana minería.
- Titulares de pequeña minería.
- Entidades de Reporte.
- Autoridades Ambientales.
- Autoridades Judiciales.
- Comunidades mineras tradicionales, Minería Tradicional (Explotaciones Tradicionales) .
- Apoderados y/o Autorizados.

# Procesos ANM

# — 2025 —

A continuación, se listan los 19 procesos de la ANM, formalizados con corte a julio de 2025 y los grupos vinculados a los mismos.

Procesos -ANM 2025	Grupos Responsables
Administración de bienes y servicios	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Grupo de Servicios administrativos</li> </ul>
Atención y servicio al ciudadano	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Grupo de Atención, Participación Ciudadana y Comunicaciones</li> </ul>
Control interno disciplinario	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Grupo de Control Interno Disciplinario</li> </ul>
Direccionamiento estratégico	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Grupo de Promoción</li> </ul>
Estrategia y gobierno de TIC	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Oficina de Tecnología e Información</li> </ul>
Evaluación, seguimiento y mejora	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Grupo Planeación</li> <li>• Grupo de Control Interno Disciplinario</li> </ul>
Generación de títulos mineros y autorizaciones para la formalización minera	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Grupo de Contratación Minera</li> <li>• Grupo Contratación Minera Diferencial</li> </ul>
Gestión Financiera	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Grupo de Recursos Financieros</li> </ul>
Gestión Contractual Administrativa	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Grupo de Contratación (Institucional)</li> </ul>
Gestión de las comunicaciones	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Grupo de Atención, Participación Ciudadana y Comunicaciones</li> </ul>
Gestión de talento humano	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Grupo de Gestión del Talento Humano</li> </ul>
Gestión de tecnologías e información	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Oficina de Tecnología e Información</li> </ul>
Gestión documental	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Grupo de Gestión Documental y Notificaciones</li> </ul>
Gestión integral de la información minera	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Grupo de Catastro y Registro Minero</li> </ul>
Gestión integral para el seguimiento y control a los títulos mineros	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Grupo de Seguimiento y control - Zona Centro</li> <li>• Grupo de Seguimiento y control - Zona Norte</li> <li>• Grupo de Seguimiento y control - Zona Occidente</li> <li>• Grupo de Proyectos de Interés Nacional</li> <li>• Grupo de Evaluación de Modificaciones a Títulos Mineros</li> <li>• Grupo de Evaluación de Estudios Técnicos</li> <li>• Grupo de Regalías y Contraprestaciones Económicas</li> </ul>
Gestión Jurídica	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Oficina Asesora Jurídica</li> </ul>
Gestión para el desarrollo y fomento minero	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Grupo Promoción</li> <li>• Grupo Fomento</li> <li>• Grupo Socioambiental</li> </ul>
Planificación y delimitación de áreas y zonas mineras	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Grupo Promoción</li> <li>• Grupo Fomento</li> </ul>
Seguridad Minera	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Grupo de Seguridad y Salvamento Minero</li> </ul>

Fuente propia: Matriz de caracterización por procesos - Agencia Nacional de Minería

## Cambio climático y grupos de interés

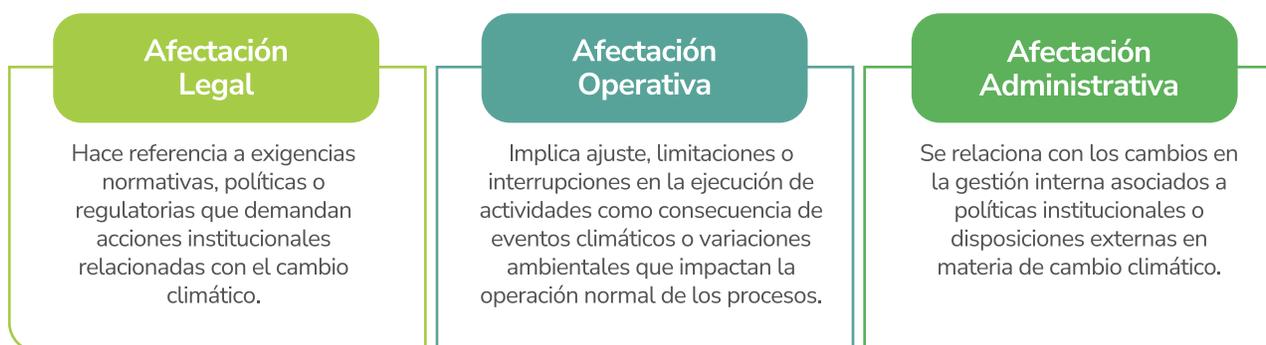
Entendiendo que el cambio climático impacta, en poca o mayor medida, a los grupos de interés de la Agencia, para este periodo se integró una variable correspondiente en la matriz que tiene como propósito identificar cómo el cambio climático puede afectar las actividades de cada proceso o el cumplimiento de sus funciones, permitiendo anticipar riesgos, fortalecer la resiliencia institucional y orientar la toma de decisiones hacia la sostenibilidad, con el objetivo de visibilizar este tema dentro de la gestión institucional, integrándolo en la planificación, ejecución y evaluación de los procesos.

En este contexto, las necesidades, expectativas o requisitos de los grupos de interés frente al cambio climático pueden clasificarse de la siguiente manera:



Fuente propia: Matriz de caracterización por procesos - Agencia Nacional de Minería

Asimismo, los tipos de afectación que pueden derivarse de estas interacciones se clasifican en tres dimensiones principales:

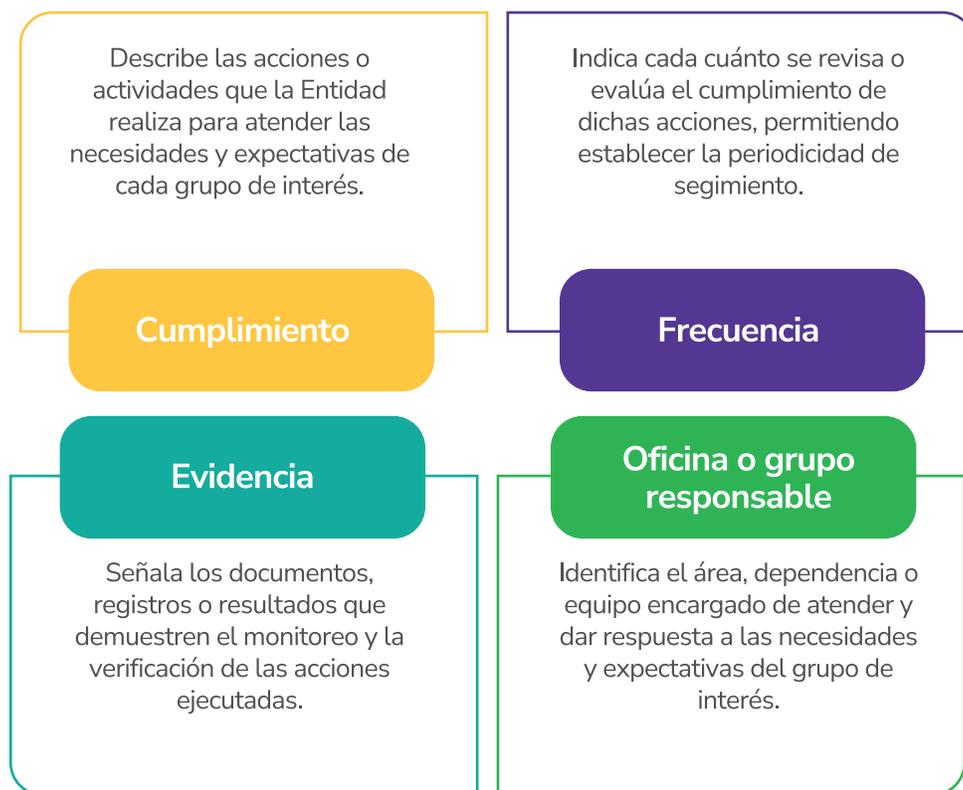


Fuente propia: Matriz de caracterización por procesos - Agencia Nacional de Minería

## Grupos de interés y fortalecimiento institucional

Por otra parte, y en cumplimiento de las normativas vigentes y del compromiso de la Agencia con el fortalecimiento institucional, se incorporaron en la matriz preguntas orientadas a evaluar la gestión y seguimiento de los grupos de interés, con el fin de garantizar la trazabilidad y efectividad de las acciones implementadas.

Estas variables se dividen en:



*Fuente propia: Matriz de caracterización por procesos - Agencia Nacional de Minería*



Agencia  
Nacional de Minería

