



Agencia
Nacional de Minería

Estrategia de
participación ciudadana

rendición de cuentas

2024





Agencia
Nacional de Minería



Estrategia de
participación ciudadana
rendición de
cuentas
2024

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	3
Objeto ANM, visión y misión	4
1. OBJETIVOS	5
1.1 Objetivo General	5
1.2 Objetivos específicos	5
1.3 Estructura organizacional	5
1.4 Caracterización de grupos de interés externos de la ANM	6
1.5 Caracterización de grupos de interés internos de la ANM	6
2. ALCANCE DE LA ESTRATEGIA	6
2.1 Principios	6
2.2 Actores	7
2.3 Espacios de participación ciudadana con los que cuenta la ANM para el desarrollo de acciones de diálogo	8
2.4 Mecanismos de Participación Ciudadana	9
2.5 Mecanismos de Rendición de Cuentas	10
2.6 Definiciones de conceptos	10
3. ANM MÁS CERCA DEL TERRITORIO	12
3.1 Objetivo General	13
3.2 Objetivos Específicos	13
3.3 Premisas destacadas por vicepresidencia	13
3.4 Agenda estimada de los ANM más cerca	13
3.5 Territorios priorizados	14
3.6 Categorización de eventos	14
3.7 Impacto de los ANM más cerca	15
4. DIAGNÓSTICO INSTITUCIONAL DE LA AGENCIA NACIONAL DE MINERÍA, EN LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y LA RENDICIÓN DE CUENTAS	15
4.1 Diagnóstico de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas. Según los resultados de desempeño 2022 del reporte FURAG.	16
5. MARCO LEGAL Y NORMATIVO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y RENDICIÓN DE CUENTAS	16
6. PLAN DE DESARROLLO ESTRATÉGICO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA DE RENDICIÓN DE CUENTAS	17
6.1 ¿Qué es Participación Ciudadana?	18
6.2 ¿Qué es Rendición de Cuentas?	18
6.3 Plan de Acción	19
6.4 Cronograma de actividades Estrategia de Participación ciudadana y Rendición de Cuentas 2023, ANM.	20
7. CANALES DIGITALES	22
7.1 Redes sociales	22
7.2 Canales de Atención Presencial	23
7.3 Estaciones y puntos de apoyo de seguridad y salvamento minero	25
7.4 Canales de atención telefónica	25
7.5 Sitio Web	26
8. BIBLIOGRAFÍA	26
9. CONTROL DE CAMBIOS	27



INTRODUCCIÓN

El Gobierno Nacional ha venido desarrollando mecanismos jurídicos y administrativos para proteger el derecho de acceso a la información pública de las personas o ciudadanos en general, quienes por su condición de sujetos de derecho podrán buscar y recibir información en poder del gobierno y/o de las administraciones públicas para el desarrollo pleno de una sociedad democrática.

En este sentido, la Ley 1712 de 2014 o de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional, es la herramienta normativa que regula el ejercicio del derecho fundamental de acceso a la información pública en Colombia. Según la secretaria de Transparencia de la Presidencia de la República esta normatividad busca que: "... La información en posesión, custodia o bajo control de cualquier entidad pública, órgano y organismo del Estado colombiano, persona natural o jurídica de derecho privado que ejerza función pública delegada, reciba o administre recursos de naturaleza u origen público o preste un servicio público, esté a disposición de todos los ciudadanos e interesados de manera oportuna, veraz, completa, reutilizable y procesable y en formatos accesibles (...)" (Secretaría de Transparencia 2015).

Dentro de los principios fundamentales de la Ley en mención es preciso hacer referencia a los siguientes artículos: Principio de Transparencia "... Toda la información en poder de los sujetos obli-

gados definidos en esta ley se presume pública, en consecuencia, de lo cual dichos sujetos están en el deber de proporcionar y facilitar el acceso a la misma en los términos más amplios posibles y a través de los medios y procedimientos que al efecto establezca la ley, excluyendo solo aquello que esté sujeto a las excepciones constitucionales y legales y bajo el cumplimiento de los requisitos establecidos en esta ley." Art. 3 de la Ley 1712 de 2014.

Según Ley 1712 de 2014 que lidera la Secretaría de Transparencia del Gobierno Nacional, son muchos los beneficios que trae para un Estado y para la ciudadanía en particular, el contar con la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública. Sin embargo, se pueden enumerar tres razones fundamentales por las que el ejercicio del derecho de acceso a la información pública puede mejorar nuestras vidas: 1. Es una herramienta fundamental de participación democrática, 2. Es un medio de empoderamiento de los ciudadanos y 3. Es un derecho facilitador de otros derechos humanos.

La Agencia Nacional de Minería enmarca el ejercicio de sus funciones dentro de la política de transparencia y en compromiso de sus usuarios, se plantea el desarrollo estratégico de cara a la participación ciudadana y la rendición de cuentas, dado que, son herramientas que permiten generar espacios de relacionamiento con los diferentes grupos de interés de forma permanente. Para ello

la ANM describe por medio de este documento el estado actual en que se encuentra en los dos temas mencionados y cómo se abordará para la vigencia del presente año.

El objetivo de este documento detalla las acciones que proyecta realizar la ANM para la vigencia del año en curso en cuanto a la participación ciudadana y la rendición de cuentas, para el fortalecimiento de las relaciones entre los ciudadanos y la entidad enmarcada en la normatividad vigente sobre buen gobierno y transparencia. Se invita a conocer la estrategia, la cual se enfoca en fortalecer la comunicación, participación y suministro oportuno de información de la gestión institucional desarrollada con los diferentes grupos de interés desde la perspectiva “relación estado – ciudadano” basado en lo definido por el Departamento Administrativo de la Función Pública en el Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.



Objeto ANM, Visión y propósito





1. OBJETIVOS

1.1 Objetivo General

Promover mecanismos, espacios de participación ciudadana y rendición de cuentas de la Agencia Nacional de Minería, para articular de manera efectiva acciones que permitan a la ciudadanía contribuir en la gestión realizada por la Entidad.

1.2 Objetivos Específicos

- Realizar encuentros que permitan la Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas, a través de los mecanismos dispuestos por la Agencia Nacional de Minería.
- Garantizar un diálogo en doble vía entre la ciudadanía y la Agencia Nacional de Minería con el apoyo de las áreas competentes para la efectividad de dicha gestión con el fin de fomentar la Participación Ciudadana y la Rendición de Cuentas.
- Diseñar y desarrollar el cronograma de trabajo para abordar y gestionar en la vigencia 2024 la Participación Ciudadana y la Rendición de cuentas de la Agencia Nacional de Minería.

1.3 Estructura Organizacional

La Agencia Nacional de Minería (ANM) se creó con el fin de liderar los procesos de titulación, registro,

asistencia técnica, fomento, promoción y vigilancia de las obligaciones emanadas de los títulos y solicitudes de áreas mineras de Colombia, con el objetivo de tener una mayor eficiencia en la administración de los recursos mineros que se producen en el país, para esto, el personal que se encuentra a cargo es altamente calificado en cada una de sus áreas de trabajo.

El presidente lidera, dirige, coordina, controla y evalúa la Agencia Nacional de Minería, y un equipo de trabajo que lo respalda. De la presidencia depende un grupo, tres oficinas, y cuatro vicepresidencias que son las responsables de ejecutar acciones con transparencia, eficiencia, responsabilidad ambiental, social y productiva, de los recursos mineros de Colombia.

Los asesores del presidente y quienes acompañan su trabajo en la Agencia Nacional de Minería son:



A continuación, podrá consultar el siguiente enlace el cual lo va a direccionar al organigrama actualizado de la ANM:



Sin embargo, le compartimos el paso a paso para dirigirse al mismo enlace desde nuestro portal: ingrese a la página Web de la ANM: www.anm.gov.co / seleccione la opción: Agencia / seleccione la opción: Organigrama ANM, por esta ruta también podrá visualizar la estructura organizacional.

1.4 Caracterización de grupos de interés externos de la ANM

Los grupos de interés son entidades públicas, privadas, personas naturales y jurídicas que se benefician, se afectan o en algún momento de su desarrollo productivo, tienen relación con la minería en Colombia. La Agencia Nacional de Minería ha realizado la identificación de los grupos de interés a los que se enfoca en los diferentes ejercicios desarrollados de la participación ciudadana en cada una de sus fases. A continuación, podrá dirigirse a la siguiente ruta ubicada en la página web <https://www.anm.gov.co/?q=caracterizacion-grupos-interes> - https://www.anm.gov.co/sites/default/files/CARACTERIZACION_DE_USUARIOS_2023.pdf allí, encontrará mayor información de la caracterización de los grupos de interés de la ANM

1.5 Caracterización de grupos de interés internos de la ANM

Así mismo, de acuerdo con la metodología definida por la Entidad, los usuarios o grupos de interés con mayor relevancia son los ubicados en el cuadrante número 9 y 8, siendo estos quienes pueden

ejercer mayor influencia, se debe mantener una relación continua y poseen respuesta inmediata a sus requerimientos. De acuerdo al análisis realizado, los grupos de interés identificados pueden interactuar y participar en cada una de las fases del ciclo de la gestión (participación en el diagnóstico, la formulación e implementación). A continuación, podrá dirigirse a la siguiente ruta ubicada en la página web <https://www.anm.gov.co/?q=caracterizacion-grupos-interes> - https://www.anm.gov.co/sites/default/files/CARACTERIZACION_DE_USUARIOS_2023.pdf allí, encontrará mayor información de la caracterización de los grupos de interés de la ANM.

2. Alcance de la estrategia

El alcance de esta estrategia parte reconociendo aquellos aspectos y principios importantes que orientarán la estrategia, los actores de valor o grupos involucrados, los espacios de participación ciudadana con los que cuenta la ANM para el desarrollo de acciones de diálogo, el plan de acción propuesto para dichas actividades y la metodología que orientará el desarrollo de la estrategia, los cuales se enuncian a continuación:

2.1 Principios

De acuerdo al documento “Orientaciones para promover la participación ciudadana” del Departamento Administrativo de la Función Pública (2018), todo proceso de participación ciudadana, debe contemplar de manera transversal, como mínimo, los siguientes principios:





Diálogo

Se debe garantizar el acceso a espacios de diálogo de doble vía a todos los actores interesados de la entidad, en las fases del ciclo de la gestión pública (diagnóstico, formulación, implementación, evaluación y seguimiento). (p.17)



Igualdad

Garantizar condiciones de igualdad y transparencia, que generen procesos reales de participación e inclusión. La participación debe darse en un contexto de confianza y credibilidad en el ciudadano que participa (p.17).



Autonomía

La forma de relación del ciudadano con la administración pública debe ser elegida por el propio ciudadano, libre de manipulación por parte de las entidades (p.18).



Respeto

Todos los aportes de los ciudadanos son importantes sin importar su liderazgo, reconocimiento, edad o género, todos son fuente de información, de conocimiento, de experiencias y análisis. Por ello es fundamental considerar todas las posturas y opiniones, y respetar y valorar el conocimiento empírico de las comunidades (p.18).



Compromiso

Cumplir con lo acordado en cada espacio o dinámica de participación, de manera que los ciudadanos lleven a cabo el seguimiento a todos los compromisos y acuerdos que se den en el marco de la participación.



Sensibilización

Es importante que la entidad oriente a la ciudadanía y actores de interés, para que estos se apropien de sus roles en la estrategia de participación ciudadana.



Comunicación

La entidad debe tener como criterio la importancia de la comunicación en doble vía: siempre informar a la comunidad y actores convocados las acciones, situaciones o decisiones relacionadas con el proceso en el que participaron, así como escuchar y tener en cuenta las percepciones que se den en el proceso de participación (p.18).

2.2 Actores

La ciudadanía tiene la libertad de ejercer control a la gestión de la Agencia Nacional de Minería, también tiene el derecho constitucional de incidir en la gestión pública. De esta manera la democracia participativa permite la legitimidad de las decisiones aprobadas en el accionar público, garantizando que, diferentes grupos de valor y ciudadanía en general, opinen, propongan, discu-

tan y sugieran a la entidad sobre cuáles son las mejores alternativas para responder a sus necesidades y propuestas por medio del desarrollo de procesos participativos. Seguido a esto la ciudadanía y la Agencia Nacional de Minería en la Participación Ciudadana y la Rendición de Cuentas deben ser tenidos en cuenta desde dos visuales (derecho y deber), lo que provoca una responsabilidad precisa y les permite tener herramientas y mecanismos para definir dicha participación.

PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA AGENCIA NACIONAL DE MINERÍA



CIUDADANÍA (DERECHO)

- Invertir en la toma de decisiones institucional.
- Ejercer control social a la gestión.

ANM (DEBER)

- Garantizar espacios de participación ciudadana incidente.

2.3 Espacios de participación ciudadana con los que cuenta la ANM para el desarrollo de acciones de diálogo y relacionamiento

La Agencia Nacional de Minería dispone a sus grupos de valor espacios de relacionamiento, participación ciudadana, rendición de cuentas y control social durante la vigencia 2024, algunos de estos espacios son conocidos como:

- 1 Mesas de diálogo con diversas temáticas
- 2 Concertación en territorio más Audiencia con las comunidades para la declaratoria de AEM
- 3 ANM más cerca del territorio
- 4 Hablemos de
- 5 Jornadas de Orientación sobre Formalización y la adopción de buenas prácticas en operaciones mineras
- 6 Capacitación de Minería Artesanal
- 7 Jornadas de orientación en los PAR (Puntos de Atención Regional)
- 8 ANM más cerca de la pequeña y mediana minería

- 9 Audiencia Pública Minera
- 10 Construyendo Minería para la Vida
- 11 Jornada de seguridad minera: prevención eje de minería para la vida
- 12 Formación y Entrenamiento en Prevención del Riesgo Minero para Brigadistas de Emergencia (Fase II)
- 13 Jornada de capacitación ordenamiento territorial - Gobiernos Locales
- 14 Jornadas de convenios interadministrativos
- 15 Audiencia pública de Rendición de Cuentas anual

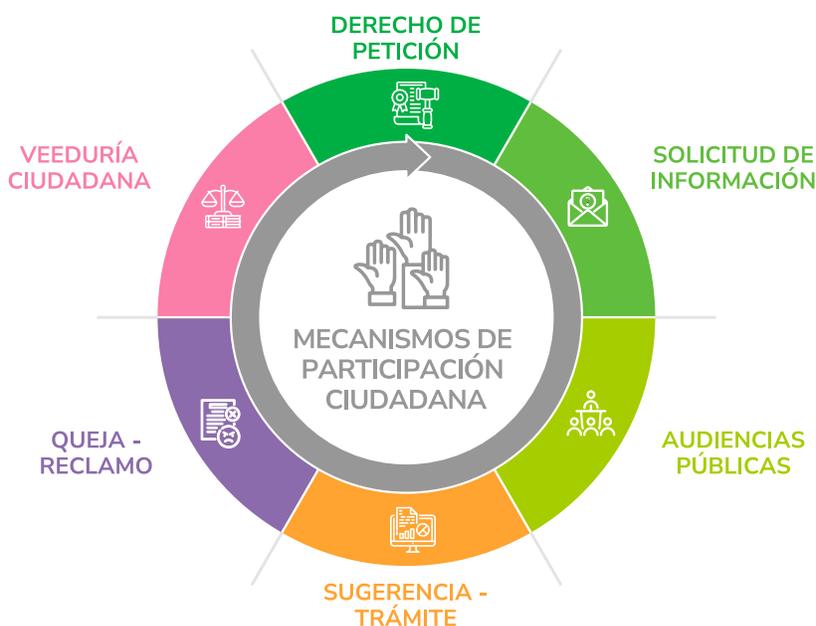
Para conocer más sobre las jornadas y espacios de relacionamiento, puede ingresar a través del siguiente enlace y consultar las jornadas programadas:



<https://www.anm.gov.co/?q=content/plan-de-participacion-ciudadana>

2.4 Mecanismos y espacios de Participación Ciudadana

La Agencia Nacional de Minería cuenta con diferentes mecanismos y espacios para promover la Participación Ciudadana, y por medio de estos, cualquier ciudadano puede disponer de los mismos en caso de requerirlo:



Derecho de Petición

Un derecho fundamental de toda persona para acudir ante las Entidades Públicas o privadas para pedir entre otros el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una determinada jurídica, la prestación de un servicio, información, consultar, examinar o requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias, reclamos o interponer recursos. Lo anterior, de acuerdo a la Ley 1437 del 2011 y la Ley 1755 de 2015.



Solicitud de Información

Es una petición formulada ante los sujetos obligados, a través de la cual se abre la posibilidad de consultar, sin necesidad de acreditar ningún tipo de interés, los documentos generados, administrados y resguardados por ellos, tal cual se encuentran en sus archivos.



Audiencias Públicas de Participación de Terceros

Es un espacio de información organizado por la Agencia Nacional de Minería, que se desarrolla luego de la concertación con los alcaldes de los municipios productores de recursos mineros. El eje central de las audiencias está en presentar todas las propuestas de proyectos mineros que han sido evaluados como viables para el municipio. Las audiencias tienen como objeto que la comunidad se entere quiénes van a llegar a ejecutar proyectos mineros, qué actividades van a desarrollar, así como los posibles impactos de los proyectos exploratorios, entendido esto, como la fase inicial del ciclo minero (exploración, construcción y montaje y explotación). Audiencias Públicas de Rendición de Cuentas



Sugerencia - Trámite

Sugerencia: Es la propuesta de cambio formulada por funcionarios o particulares sobre las actividades internas o externas que desarrolla la entidad y que tengan un beneficio general.

Trámite: Conjunto de acciones reguladas por el estado que tienen como finalidad proteger y garantizar el adecuado ejercicio de los derechos de las personas naturales y jurídicas ante las autoridades y facilitar las relaciones de los particulares con estas, como usuarias o destinatarias de sus servicios, de conformidad con los principios y reglas previstos en la Constitución Política y en la ley. El trámite se inicia cuando el usuario activa el aparato público a través de una petición o solicitud expresa y termina cuando la entidad se pronuncia sobre este, aceptando o denegando la solicitud.



Queja - Reclamo

Queja: Es la manifestación de inconformidad por parte de los usuarios, generada por el comportamiento en la atención a los mismos, ya sea de carácter administrativo o por presuntas conductas no deseables de los funcionarios de la entidad.

Reclamo: Es la manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica, sobre el incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los servicios ofrecidos por la entidad.



Veeduría Ciudadana

Es un mecanismo activo para el ejercicio de la vigilancia y el control de la función pública, que complementa otros mecanismos e instrumentos consagrados en la Constitución y las leyes como las acciones populares y la acción de tutela, entre otros. Las veedurías surgen de manera simple y espontánea, también pueden constituirse mediante la conformación de una asociación no gubernamental, representativa de determinados intereses sociales, o pueden ser pactadas legal o contractualmente.

2.5 Mecanismos y espacios de Rendición de Cuentas

La Función pública informa acerca de los mecanismos o espacios de diálogo que componen la caja de herramientas del Manual Único de Rendición de Cuentas - Versión 2, son escenarios de encuentro entre los representantes de las entidades públicas que rinden cuentas y los interesados con el fin de conversar y escuchar a sus interlocutores y crear condiciones para que estos puedan preguntar, escuchar y hablar sobre la información institucional. Los espacios de diálogo son transversales a todas las etapas, pues pueden apoyar varias de estas.

De acuerdo a lo reportado por la función pública, se busca fortalecer estos mecanismos y espacios de Rendición de Cuentas en la Agencia Nacional de Minería



ENCUENTRO DIÁLOGO PARTICIPATIVO

Promover espacios de encuentro y conversación con la ciudadanía con respecto a la gestión de las políticas públicas.



FORO CIUDADANO

Promover la deliberación e intercambio de ideas de los ciudadanos en la evaluación de las acciones del gobierno y el cumplimiento de los planes aprobados.



ESPACIO ABIERTO

Identificar de manera participativa las principales problemáticas y las acciones realizadas por las entidades para abordar problemas y priorizar las acciones que se deben realizar para hacer efectivo seguimiento a la garantía de derechos.



AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS

Evaluar y dialogar sobre la gestión gubernamental en cumplimiento de las responsabilidades, políticas y planes ejecutados en un periodo (año, semestre, cuatrenio) para garantizar los derechos humanos.

2.6 Definiciones de conceptos

Es importante conocer e identificar las definiciones de las palabras claves empleadas en esta estrategia, con el fin de tener claridad en dichos conceptos para tener una mejor contextualización de las ideas, a continuación, encontraremos términos relevantes en la estrategia de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas:

► Atención

Momento de verdad que el grupo de interés experimenta en la interacción con la institución.

► Canal de interacción o atención

Son medios y espacios fundamentales en la comunicación entre los ciudadanos y la Entidad, los cua-

les permiten realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la ANM.

► Caracterización de los ciudadanos, usuarios o grupos de interés

Ejercicio mediante el cual se identifican las particularidades de los ciudadanos, usuarios o grupos de interés con los cuales interactúa la ANM, para agruparlos por atributos similares.

► Ciudadanía

Grupo de personas pertenecientes a una nación con el reconocimiento de derechos políticos y sociales que les faculta la intervención a la política del país.

► **Derecho**

Grupo de normas jurídicas que rige la convivencia social y el comportamiento de la conducta humana.

► **Ejecución**

Realizar un conjunto de acciones concretas y planteadas para el cumplimiento de una función con una serie de características o habilidades específicas.

► **Estrategia**

Plan de objetivos, metas y compromisos planteados que orientan la ejecución de una serie de actividades para el cumplimiento de un objetivo.

► **Facilitador**

Persona encargada del apoyo en los diferentes procesos de la operación de los canales de atención o interacción con los usuarios.

► **Grupos de Interés – GDI**

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 partes interesadas y grupos de valor. Para la Agencia Nacional de Minería se hace referencia a nuestros clientes (NTC ISO 9001:2015).

► **Grupos de valor**

Personas naturales (ciudadanos) o jurídicas (organizaciones públicas o privadas) a quienes van dirigidos los bienes y servicios de una entidad. (DAFP, 2020).

► **Información**

Conjunto de datos que se transmiten a través de un proceso de comunicación para cualquier ciudadano que desee fortalecer sus conocimientos sobre un proceso en específico.

► **Lineamiento**

Directriz que permite visualizar el camino a seguir para el logro del objetivo, a través de la descripción de conductas específicas de los funcionarios.

► **Modelo de Atención**

Manera en la que se define en la ANM, como se atienden las solicitudes de la ciudadanía a través de los componentes que habilitan la experiencia del servicio, contribuyendo a la satisfacción de sus necesidades y expectativas, con un enfoque en la agilidad, innovación y humanización de la atención, promoviendo la confianza y estrechando la relación Entidad – Ciudadano.

► **OPA - Otros Procedimientos Administrativos**

Proceso de retroinformación entre el ciudadano y la institución, que permite mejorar el servicio.

► **PAR**

Punto de Atención Regional de la Agencia Nacional de Minería a nivel nacional.

► **Participación**

Involucramiento de los ciudadanos y grupos de valor en las etapas de la gestión pública: planeación, ejecución, seguimiento y mejora. (DAFP, 2020).

► **Pilar**

Soporte que sustenta un modelo o forma de actuar de una Entidad o institución.

Política

Una política organizacional o institucional, es una directriz que desde la alta dirección surge como un mandato, que los funcionarios y contratistas deben cumplir en aras del propósito de ella, de su promesa de valor frente al ciudadano (cliente, grupo de interés, etc.), y que le proporciona orden a su interior.

► **PQRS**

Petición, queja, reclamo o sugerencia que puede realizar un ciudadano, por los diferentes canales de atención dispuestos para su radicación.

► **Proceso**

Conjunto de actividades o procedimientos que se ejecutan en función de un objetivo o un resultado específico.

► **Protocolo**

Es un conjunto de conductas y normas necesarias para generar o mantener una cultura institucional.

► **Protocolo de servicio**

Es en conjunto de conductas y normas necesarias para generar o mantener una cultura institucional enfocada al servicio al ciudadano

► **Requerimiento**

Es la necesidad expresada por un usuario, Entidad Gubernamental, Ente de Control, o ciudadano en general, para ser cubierta o resuelta por la Entidad.

► **Retroalimentación**

La retroalimentación es una oportunidad que tienen las organizaciones para comunicarse con sus usuarios. De esta forma pueden recibir sus opiniones, sugerencias y quejas respecto a los productos, los servicios y la atención recibida en los puntos de atención y diferentes canales. Permite recabar información importante para poder mejorar la oferta, el servicio o la atención. El objetivo de esta, es que las organizaciones mejoren y los usuarios se sienta satisfechos.

► **Servicio**

Acción orientada a ayudar, orientar, informar o cubrir una necesidad de un grupo de personas o un usuario de la Entidad. Es la respuesta que permite al usuario la sensación de experiencia positiva o negativa

► **SGD - Sistema de Gestión Documental**

Lo utiliza una entidad para controlar de un modo eficiente y sistemático la creación, recepción, mantenimiento, utilización y disposición de los documentos. (ISO 15489-1: 2001, Información y documentación - Gestión documental).

► **Rendición de cuentas**

proceso conformado por un conjunto de normas, procedimientos, metodologías, estructuras, prácticas y resultados mediante los cuales, las entidades de la administración pública y los servidores públicos informan, explican y dan a conocer los resultados de su gestión a los ciudadanos. (DAFP, 2020).

► **Trámite**

Conjunto de pasos o la serie de acciones regulados por el Estado y llevados a cabo por los usuarios para obtener un determinado producto, garantizar la prestación adecuada de un servicio, el reconocimiento de un derecho, la regulación de una actividad de especial interés para la sociedad o, la debida ejecución y control de acciones propias de la función pública, con el propósito de facilitar el ejercicio de los derechos ciudadanos.

► **Transparencia**

Mecanismo mediante un gobierno, empresa o entidad utiliza para la divulgación y publicación de la información o procesos que desarrollan.

► **Veedurías ciudadanas**

Mecanismo democrático de representación que le permite a los ciudadanos o a las diferentes organizaciones comunitarias, ejercer vigilancia sobre la gestión pública, respecto a las autoridades, administrativas, políticas, judiciales, electorales, legislativas y órganos de control, así como de las entidades públicas o privadas, organizaciones no gubernamentales de carácter nacional o internacional que operen en el país, encargadas de la ejecución de un programa, proyecto, contrato o de la prestación de un servicio público. (DAFP, 2020)

► **Vigilancia**

Acciones de cuidado y monitoreo para ejercer control a bienes tangibles e intangibles

3 ANM MÁS CERCA DEL TERRITORIO



3.1 Objetivo General:

Propiciar escenarios que dinamicen la construcción de propuestas de participación ciudadana para el mejoramiento de la entidad y el acercamiento de la oferta institucional de la Agencia Nacional de Minería a los grupos de interés y promover la formalización.

3.2 Objetivos Específicos:

- Sinergia y articulación entre todos los procesos de la Agencia Nacional de Minería y equipos territoriales de diversas entidades del orden local y nacional
- Fortalecimiento de la institucionalidad y el servicio.
- Optimización y eficiencia de recursos.
- Articulación interinstitucional (Unificar imagen de ANM).
- Apoyo a la gestión social de los proyectos estratégicos.
- Mayor legitimidad y visibilidad en las comunidades.
- Mayor eficacia en la ejecución de acciones.

3.3 Premisas Destacadas por Vicepresidencia

VPF

Enfoque en el dialogo social con énfasis diferentes momentos: Alistar, comprender, Co-crear, Monitorear. **INFORMAR:** ¿Cómo se les informa a las comunidades y como se avanzan en estos espacios de diálogo social?

VCT

Contar con sinergias entre los actores institucionales, desde los grupos de la ANM Y Entidades relacionadas hasta los actores involucrados en el territorio para lograr para realizar un acompañamiento más cercano y efectivo.

VSCSM

Se debe contar con un componente de seguimiento, ¿Qué pasa después de la jornada? ¿Cómo se puede ayudar al desarrollo de la comunidad?

3.4 Agenda estimada de los ANM más cerca:



DÍA 1 | **Agenda Académica Alcaldes y Autoridades locales**

Mesas de diálogo

Jornada de atención y servicios

- Deberes y derechos de los alcaldes
- Genesis, Rucom
- Autorizaciones temporales

ANM y Mineros locales

- Presentación de la Oferta institucional
- Capacitaciones



DÍA 2 | **Talleres adicionales**

Jornada de atención y atención.

- V. Promoción y fomento
- V. Contratación y titulación
- V. Seguimiento y control
- Aplicativos (Anna, Rucom, Génesis)
- Orientación general

- Dian
- Sena
- Banco Agrario
- S. Solidaria
- Superintendencia Financiera
- Pensiones
- Autoridades locales
- UGPP

DÍA 1

Agenda Académica Alcaldes, Autoridades locales, Grupos de valor, Mesas temáticas de trabajo para un diálogo social y participativo, paralelamente se realizará la Jornada de atención, trámites y servicios de la ANM, entidades aliadas y muestra comercial.

Horario de Jornada

Registro: 7:00 a.m.
Apertura: 8:00 a.m.
Cierre: 5:00 p.m.

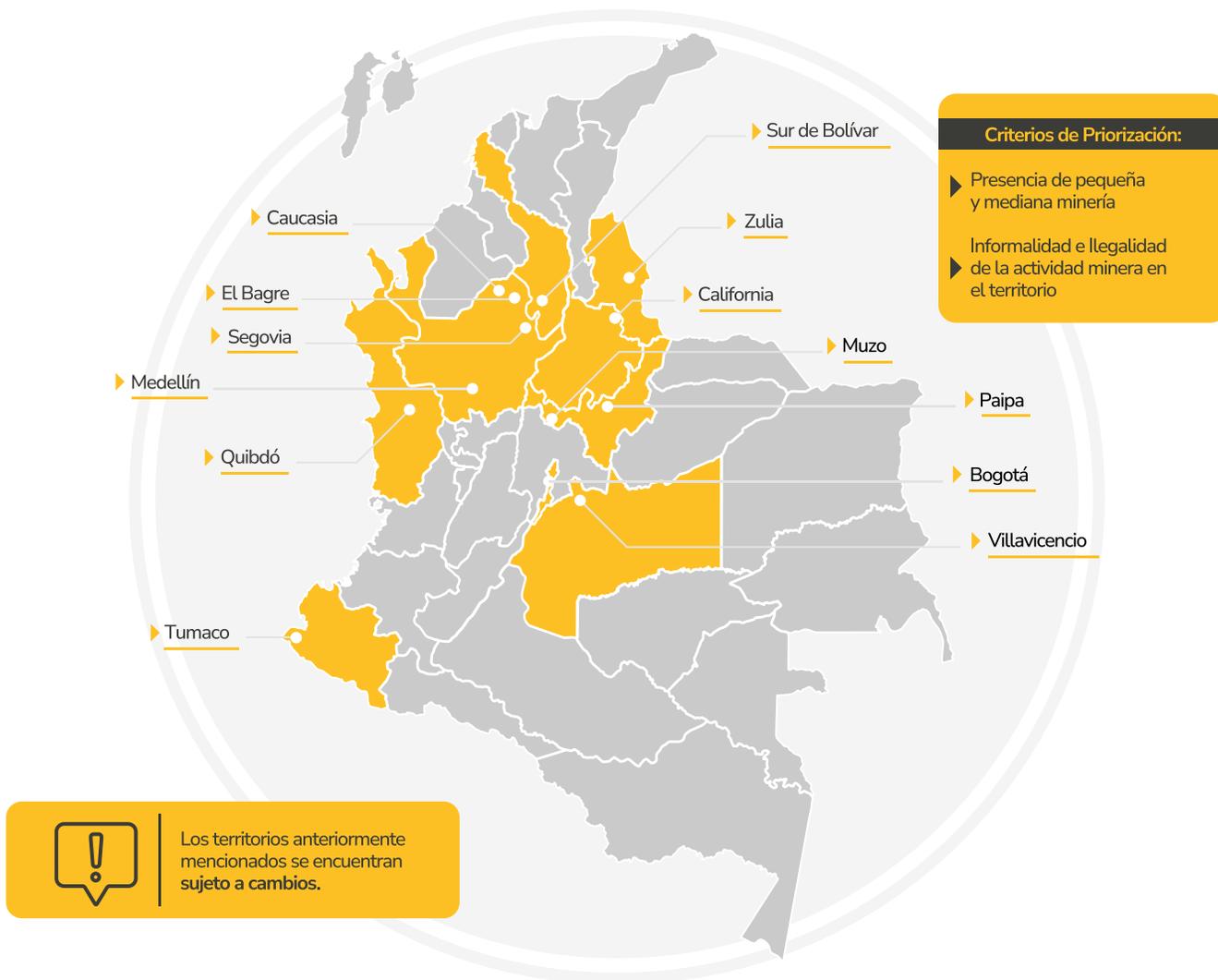
DÍA 2

Jornada de atención, trámites y servicios ANM, entidades aliadas y muestra comercial.

Horario de Jornada

Registro: 7:00 a.m.
Apertura: 8:00 a.m.
Cierre: 3:00 p.m.

3.5 Territorios Priorizados:



3.6 Criterios y categorización de los eventos:

Se establecerá criterios para la categorización y los nombres de la segmentación de los eventos para:



Mapa de la presencia en el territorio de la ANM



Calendario de actividades de la puesta en territorio de la ANM



Realizar seguimiento al desarrollo y cumplimiento de las actividades.



Cuantificar el impacto de la estrategia (cantidad de la población impactada)

Categorización:

aforo, impacto del territorio, temáticas, necesidades de la población, necesidades de cada grupo de la ANM.

	GRANDE
	MEDIANO
	PEQUEÑO
	AUDIENCIA
	CADENA PRODUCTIVA

3.7 Impacto de los ANM más cerca en territorio

- Atención, servicios y orientación prestada desde la ANM (Regalías, Génesis, RUCOM, PAR Medellín, Atención al ciudadano, AnnA Minería, Legalización, Fomento, Salvamento).
- Apoyo de entidades aliadas
- Apoyo de entidades comerciales
- Desarrollo de mesas temáticas de diálogo participativo
- Número de asistentes al evento

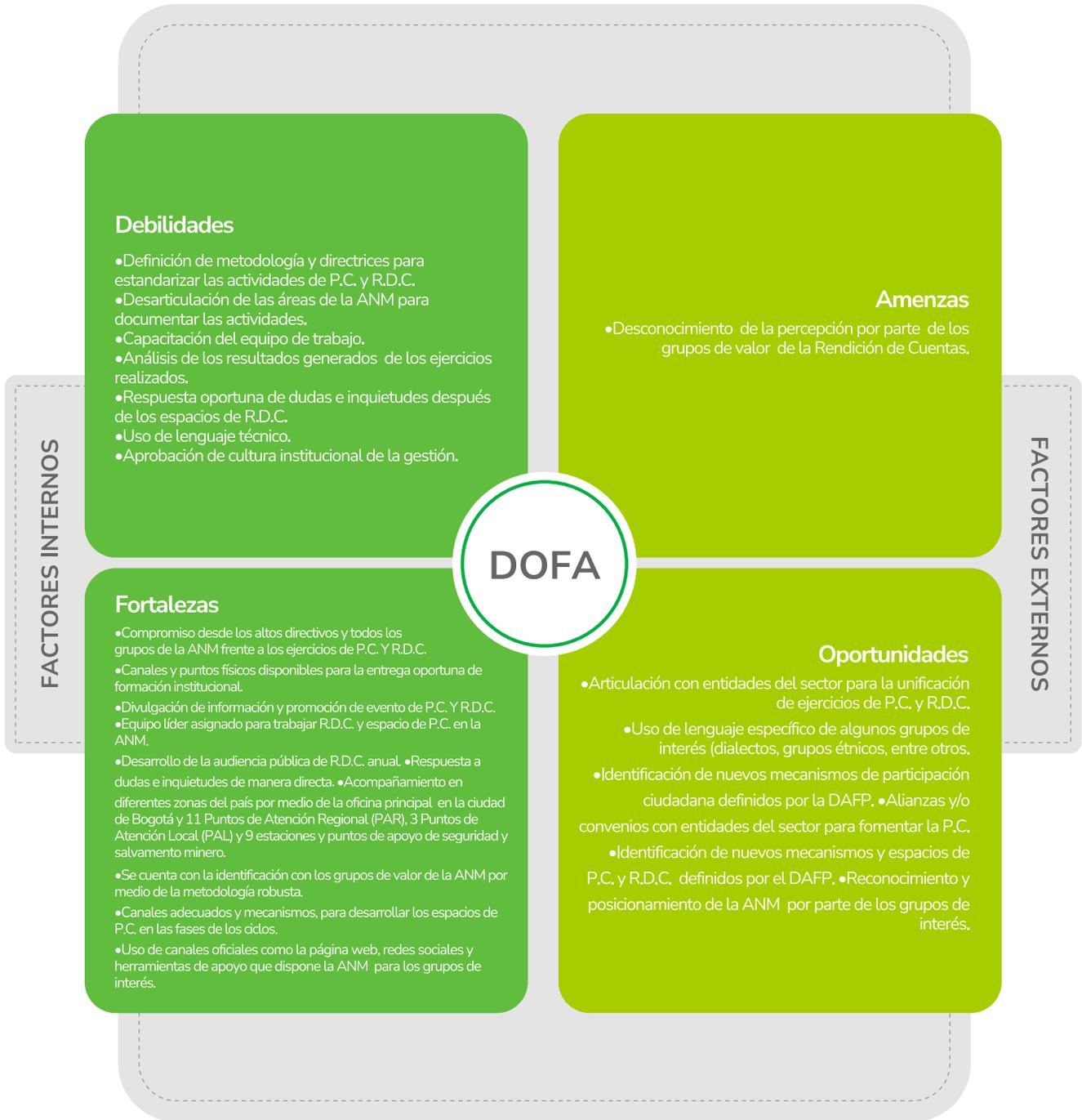
- Atenciones registradas
- Atención a medios
- Alcaldes
- Grado de satisfacción del evento
- Entre otros

4. Diagnóstico institucional de la Agencia Nacional de Minería, en la Participación Ciudadana y la Rendición de Cuentas

Es un esquema de medición, proceso de autoevaluación y análisis integrado que tiene como objetivo principal medir la gestión y el desempeño institucional, para así, poder trazar unos objetivos claros, planes de mejoramiento adecuados a las realidades institucionales y una estrategia con metas alcanzables bajo la misión de fomentar espacios de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas, para esto se aplicó la metodología DOFA, en la cual se identifican debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas que tiene la ANM.

La metodología DOFA permite realizar un ejercicio práctico a través de la introspección de los contextos internos y externos que ejecuta la ANM, con miras a la Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas, se busca identificar recursos y procesos claves que se pueden utilizar y aspectos importantes en lo que se debe trabajar para una continua mejorar con el fin de garantizar altos niveles de calidad.





4.1 Diagnóstico de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas, según los resultados de desempeño 2022 del reporte FURAG

índice de desempeño institucional 2022



Es importante mencionar lo informado por FURAG en el reporte de resultados 2022: “en la recolección de la información para el cálculo de los índices se utilizaron distintos cuestionarios de acuerdo con las características propias de cada entidad, tener en cuenta que estos resultados no son comparables con las mediciones anteriores.”

Resultado y Medición del índice de desempeño institucional

Se evidencia en el reporte y diagnóstico de FURAG en el componente de participación ciudadana en la gestión pública un desempeño del 71,0% durante la vigencia 2022.

P13 Participación Ciudadana en la Gestión Pública



A continuación, se relacionan los índices y las descripciones de la política de participación ciudadana en la gestión pública y cada uno de sus puntajes asignados para la vigencia 2022.

No. Índice	Política participación ciudadana en la gestión pública	Puntaje
141	•Capacidades institucionales instaladas para la promoción de la participación	76,1
142	•Planeación anual de la estrategia de participación ciudadana en la gestión pública	42,9
143	•Implementación de acciones de participación ciudadana en las diferentes fases del ciclo de gestión	64,3
144	•Capacidad de involucrar efectivamente a los diferentes grupos poblacionales en las acciones de participación garantizando el enfoque diferencial	46,4
145	•Evaluación de los resultados de la estrategia anual de participación ciudadana y su aprovechamiento en acciones de mejora institucional	56,0
146	•Rendición de cuentas en la gestión pública	73,2

5 MARCO LEGAL Y NORMATIVO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y RENDICIÓN DE CUENTAS

- ▶ **Constitución Política de 1991.**
Artículo 20, Artículo 23, Artículo 74, Artículo 79 y Artículo 270.
- ▶ **Ley 685 de 2001**
Por el cual se expide el Código de Minas.
- ▶ **Ley 1755 de 2015**
Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

► **Ley 019 de 2012**

Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.

► **Ley 134 de 1994**

Por la cual se dictan normas sobre mecanismos de participación ciudadana.

► **Ley 190 de 1995**

Artículo 58: Todo ciudadano tiene derecho a estar informado periódicamente acerca de las actividades que desarrollen las entidades públicas.

► **Ley 472 de 1998**

Por la cual se desarrolla el artículo 88 de la Constitución Política de Colombia en relación con el ejercicio de las acciones populares y de grupo y se dictan otras disposiciones.

► **Ley 489 de 1998**

Artículo 18: Establece la supresión y simplificación de trámites como política permanente de la Administración Pública en desarrollo de los principios de celeridad y economía previstos en la Constitución Política.

► **Ley 850 de 2003**

“Por medio de la cual se reglamentan las Veedurías Ciudadanas”.

Ley 1437 de 2011

“Por la cual se expide el Código de Procedimiento administrativo y de lo Contencioso Administrativo.”

► **Ley 1474 de 2011**

“Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad de control de la gestión pública.

► **Ley 1551 de 2012**

“Por la cual se dictan normas para modernizar la organización y el funcionamiento de los municipios”

► **Ley 1712 de 2014**

Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.

► **Ley 1757 de 2015**

“Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática”. Decreto 028 de 2008: “Por medio del cual se define la estrategia de monitoreo, seguimiento y control integral al gasto que se realice con recursos del Sistema General de Participaciones”.

► **Decreto 124 de 2016**

“Por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”.

► **Decreto 270 de 2017**

Por el cual se modifica y se adiciona el Decreto 1081 de 2015, Decreto Único Reglamentario de la Presidencia de la República, en relación con la participación de los ciudadanos o grupos de interesados en la elaboración de proyectos específicos de regulación.

6.PLAN DE DESARROLLO ESTRATÉGICO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y RENDICIÓN DE CUENTAS

Una vez identificado los objetivos a trabajar, el marco normativo que lo regula, el equipo de trabajo que ejecuta las actividades en la ANM, se procede a plantear la estrategia de Participación Ciudadana y la Rendición de Cuentas, que se llevará a cabo durante el año 2024, esto con el fin de mejorar la relación entre “entidad – ciudadano”, así mismo visibilizar el trabajo transparente que se viene desarrollando a nivel nacional en el campo minero del país.

La estrategia plantea objetivos claros y reales que se pueden ejecutar en la Agencia Nacional de Minería, esto para identificar actualmente cómo está la ANM y con base en los objetivos institucionales hacia dónde se quiere orientar, como herramienta para fortalecer la percepción y satisfacción de los usuarios y grupos de interés, y fortalecer las relaciones de confianza hacia la ANM.

6.1 ¿Qué es Participación Ciudadana?

De acuerdo con lo descrito por el Departamento Administrativo de la Función Pública la participación ciudadana es el derecho a la intervención en todas las actividades confiadas a los gobernantes para garantizar la satisfacción de las necesidades de la población, frente a lo anterior el CLAD (2009)¹ la define como:

(...) el proceso de construcción de las políticas públicas que, conforme al interés general de la sociedad democrática, canaliza, da respuesta o amplía los derechos económicos, sociales, culturales, políticos y civiles de las personas, y los derechos de las organizaciones o grupos en que se integran, así como los de las comunidades y pueblos indígenas.

Las entidades del Estado tanto de orden nacional como territorial tienen la obligación de generar procesos de participación ciudadana en el ciclo de la gestión pública, además, deben facilitar la intervención de la ciudadanía en las decisiones que los afectan, y garantizar los escenarios para que los ciudadanos accedan en igualdad de condiciones a los medios que satisfagan sus derechos.

6.2 ¿Qué es Rendición de Cuentas?

Según el manual único de rendición de cuentas versión 2 de la función pública, el proceso de rendición de cuentas es la obligación de las entidades de la Rama Ejecutiva, de los servidores públicos del orden nacional y territorial y de la Rama Judicial y Legislativa, de informar, dialogar y dar respuesta clara, concreta y eficaz a las peticiones y necesidades de los actores interesados (ciudadanía, organizaciones y grupos de valor¹) sobre la gestión realizada, los resultados de sus planes de acción y el respeto, garantía y protección de los derechos.

La rendición de cuentas está conformada por un conjunto de dispositivos, mecanismos y modalidades de control, contrapeso y supervisión de los gobernantes, funcionarios y agentes privados que manejan recursos públicos, ejercidos por parte de actores sociales, agencias estatales e internacionales con el fin de mirar el desempeño y los resultados de los gobiernos, democratizar la gestión pública y garantizar los derechos ciudadanos (Hernández y Flórez, 2011, p. 11).

Es el proceso permanente entre ciudadanos y rama ejecutiva, y de acuerdo con lo definido en el CONPES 3654 -2010 "... La rendición de cuentas es una expresión del control social, por cuanto este último comprende acciones de petición de información y explicaciones, así como la evaluación de la gestión y la incidencia de la ciudadanía para que esta se ajuste a sus requerimientos". (DNP, 2010). La rendición de cuentas se trabaja por medio de unos ejes, enfocados en:

Aprestamiento: Consiste en organización gradual y permanente de actividades y experiencias que promueven la cultura de la rendición de cuentas. En este punto se debe identificar el estado actual de rendición de cuentas. De acuerdo con la clasificación de niveles de desarrollo institucional de la Rendición de Cuentas, la Agencia Nacional de Minería está situada en el nivel de consolidación, teniendo en cuenta que contamos con experiencia en las actividades de rendición de cuentas y estamos en busca del fortalecimiento del ejercicio en la gestión institucional:

Clasificación de niveles de desarrollo institucional de la rendición de cuentas



A continuación, se describen elementos importantes de la rendición de cuentas según la función pública, y que serán apropiados por la ANM para realizar procesos efectivos de Rendición de Cuentas:



6.3 Plan de Acción

Con el objetivo de propiciar espacios de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas en la ANM, se plantean los siguientes ítems para cumplir con el desarrollo de la ejecución de la estrategia:

- Socialización y retroalimentación para establecer oportunidades de mejora en los diferentes mecanismos y espacios de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas.

MECANISMOS Y ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN



MECANISMOS Y ESPACIOS DE RENDICIÓN DE CUENTAS



- Promocionar los canales de comunicación con los que cuenta la ANM para que ciudadanos acceda y puedan relacionarse con los procesos mineros que lideran a nivel nacional.

CANALES DE COMUNICACIÓN



TELEFÓNICO



DIGITAL



PRESENCIAL

- Apoyo de medios para difundir información relevante y de interés de las actividades ejecutadas, proyectos y la socialización producto de la Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas.

APOYO DE MEDIOS



PIEZAS GRÁFICAS



BOLETINES



VIDEOS



PUBLICACIÓN
DE ACTIVIDADES

6.4 Cronograma de actividades de la Estrategia de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas 2024, ANM.

Ejecución: La ANM ha diseñado una estrategia de participación ciudadana y rendición de cuentas donde ha contemplado actividades que aportan e incentivan la mejora de las interacciones con los grupos de interés.

TEMA	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	ÁREA RESPONSABLE	FECHA
Audiencia pública de Rendición de Cuentas,	Audiencia pública de Rendición de Cuentas.	Invitación a la ciudadanía para participar en la importante audiencia anual, con el propósito de realizar un dialogo en doble vía y rendir cuentas a la ciudadanía y grupos de valor de la ANM.	Grupo de Atención, Participación Ciudadana y Comunicaciones y grupos de apoyo de la ANM.	1 vez al año.
ANM más cerca	Atención Integral al ciudadano, consulta estado de obligaciones y brindar trámites y servicios a grupos de Interés.	Propiciar escenarios que dinamicen la construcción de propuestas de participación ciudadana para el mejoramiento de la entidad y el acercamiento de la oferta institucional de la Agencia Nacional de Minería a los grupos de interés y promover la formalización. El objetivo de ANM más cerca es ofrecer los servicios y dar a conocer el quehacer de la ANM, brindar asesorías, capacitaciones, presentar una agenda académica, realizar mesas de diálogo participativo y generar ferias de servicio al ciudadano de manera presencial para atender consultas de titulares y grupos de valor en diversos territorios de Colombia de manera estratégica.	Grupo de Atención, Participación Ciudadana y Comunicaciones y grupos de apoyo de la ANM.	Según cronograma
Hablemos de	Espacio de diálogo en temas específicos del interés ciudadano referente a la ANM.	El objetivo de estas jornadas es propiciar espacios de participación ciudadana con nuestros grupos de valor a través de mesas de trabajo, fomentando la escucha activa y el diálogo participativo con el propósito de resolver dudas y/o preguntas, conocer las necesidades, inquietudes y comentarios de usuarios de la Agencia Nacional de Minería. La intención es tratar temas específicos del interés ciudadano en cada una de las sesiones, algunos ejemplos de temas son: formalización, actualización PTO, Rucom, Génesis, contratación, entre otros. Contaremos con el apoyo de expertos, técnicos, apoyos, y figuras jurídicas de la ANM para tener precisión y veracidad en las respuestas y dar mayor claridad en el desarrollo de la jornada.	Grupo de Atención, Participación Ciudadana y grupos de apoyo de la ANM.	Según cronograma
Participa	Promover espacios de participación ciudadana incidente y el control social.	El propósito de esta actividad es promover espacios de diálogo, participación ciudadana incidente y control social, queremos conocer y socializar con nuestros usuarios y usuarias sus experiencias, conocimientos, aportes y temas de valor en materia de participación ciudadana minera. Es muy valioso conocer de primera mano lo que piensan y saben nuestros grupos de interés.	Grupo de Atención, Participación Ciudadana y Comunicaciones.	Según cronograma
ANM con sentido	En la ANM valoramos la contribución de la comunidad minera y de todos nuestros grupos de valor, su participación es esencial en la contribución de una minería para la vida.	Estas jornadas son muy especiales, desde la ANM estamos interesados en propiciar la participación ciudadana de diferentes comunidades y grupos de valor interesados en conocer más sobre el quehacer de la Agencia Nacional de Minería. La ANM cree en el aporte de la todos nuestros grupos de interés, ya que es muy valiosa su esencia y participación para seguir construyendo una minería para la vida.	Grupo de Atención, Participación Ciudadana y Comunicaciones.	Según cronograma
Un Café con el Presi	Actividad para que los usuarios internos (colaboradores y contratistas de la ANM) puedan exponer sus necesidades, observaciones e inquietudes frente a la entidad.	Este proyecto es una práctica que permite la comunicación directa y el diálogo de una manera informal y abierta. A través de este espacio, los contratistas y funcionarios de la ANM pueden plantear sus inquietudes, necesidades y propuestas para mejorar el sector y recibir la retroalimentación de los directivos de la entidad, donde a través del presidente y vicepresidentes se socializan avances en su gestión y permite que los participantes puedan conocer de primera mano los planes de la ANM. La retroalimentación es una parte fundamental de cualquier proceso y en este caso esta administración, ha identificando necesidades y propuestas de los actores involucrados en el quehacer misional, y de esta manera tomar acciones y decisiones informadas para mejorar sus condiciones laborales.	Grupo de Atención, Participación Ciudadana y Comunicaciones.	Según cronograma
Seguimiento a la matriz de actividades y/o eventos de participación ciudadana y rendición de cuentas de la ANM,	Monitorear y realizar seguimiento a las actividades y/o eventos en materia de PC y RdC y a la estrategia de la misma temática.	Consolidación de la información de seguimiento que permita realizar un monitoreo de las actividades realizadas según el cronograma de eventos implementados durante la estrategia de 2024.	Grupo de Atención, Participación Ciudadana y Comunicaciones.	Diciembre 2024

7. CANALES DIGITALES

Para el desarrollo de la estrategia de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas, es fundamental difundir todos los procesos, actividades y encuentros que se desarrollan en el marco de la ejecución, por este motivo se resaltan los canales de comunicación con los que la ciudadanía cuenta para tener contacto directo con los funcionarios que están vinculados a la Agencia Nacional de Minería, dependiendo del área solicitada, se le dará respuesta oportuna. Los canales de comunicación son las herramientas que permiten tener una relación y comunicación efectiva entre “ciudadano - entidad”, así mismo efectuar un trabajo eficiente en la solución de solicitudes, para esto, la ANM cuenta con el sitio web, canales virtuales, telefónicos y presenciales para orientar a los usuarios.

SITIO WEB

Sitio a disposición de la ciudadanía interesada en conocer la información relacionada con el sector m y con la entidad. La información que se publica en este sitio atiende a los requerimientos definidos por el programa Gobierno en línea y demás lineamientos del estado colombiano. En este espacio virtual la ciudadanía puede acceder a la información relacionada con los procesos misionales, funciones de la entidad, normativa del sector, trámites y servicios, procesos de contratación, noticias, información pública y contacto con la ciudadanía. Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS).



ASISTENTE VIRTUAL MINA

Canal de atención ubicado en la página web de la ANM disponible 24 horas los siete días de la semana para responder las inquietudes de los ciudadanos a través de Chat Bot, Click to Call y Web Callback opciones que tiene la asistente virtual.



BOLETINES DE PRENSA

Sección de la página web que contiene el historial de noticias institucionales, boletines de prensa e informes especiales redactados por la ANM y que muestran su gestión como autoridad minera.



CANALES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Son los canales de participación con los que cuenta la entidad para interacción directa con el ciudadano. El proceso de atención se desarrolla de manera presencial, virtual y telefónica.



ANNA MINERÍA

Es el sistema transaccional de la autoridad minera, que por disposición legal, es la única plataforma tecnológica para la radicación y gestión de los trámites a cargo de la autoridad.



RADICACIÓN WEB

La Agencia Nacional de Minería ha dispuesto en la página web de la entidad, la opción de “radicación web” como canal formal para la recepción electrónica de PQRS por parte de la ciudadanía.



EVENTOS DIGITALES

Eventos propuestos para realizar a lo largo del año y puestos al servicio de la ciudadanía a través de las redes sociales institucionales, con el fin de aclarar dudas e inquietudes de los usuarios, sobre temas en específico, según se identifique la necesidad.

7.1 Redes Sociales

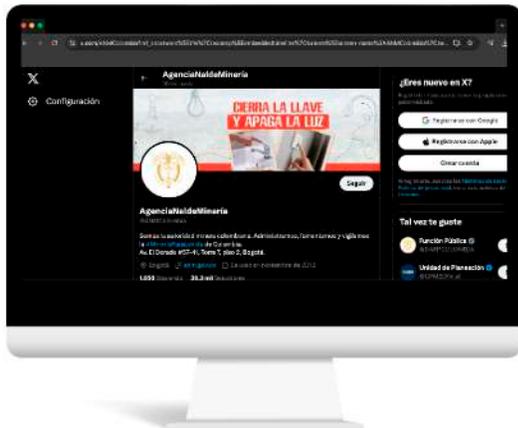
Desde el comienzo de su gestión, la Agencia Nacional de Minería ha impulsado la participación de la ciudadanía a través de canales digitales como las redes sociales. A continuación, se encuentra la descripción de las redes que hacen parte del portafolio de medios digitales gestionados por la entidad. A través de las redes sociales se difunde información sobre los procesos misionales de la entidad, avances y resultados de su gestión, se reciben solicitudes de información y se da respuesta a las mismas. Todos estos esfuerzos contribuyen a construir un diálogo participativo y enriquecedor para la entidad y de utilidad para la ciudadanía.

•Facebook:

<https://www.facebook.com/agencianacionalmineria/>



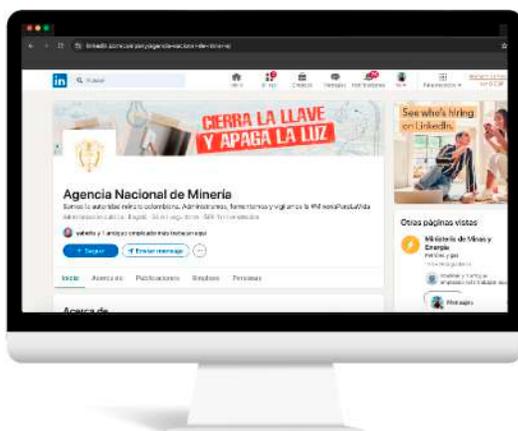
●Twitter::
<http://twitter.com/anmcolombia/>



●Instagram:
[@ANMColombia](https://www.instagram.com/ANMColombia)



●LinkedIn:
<http://www.linkedin.com/company/agencia-nacional-de-miner-a>

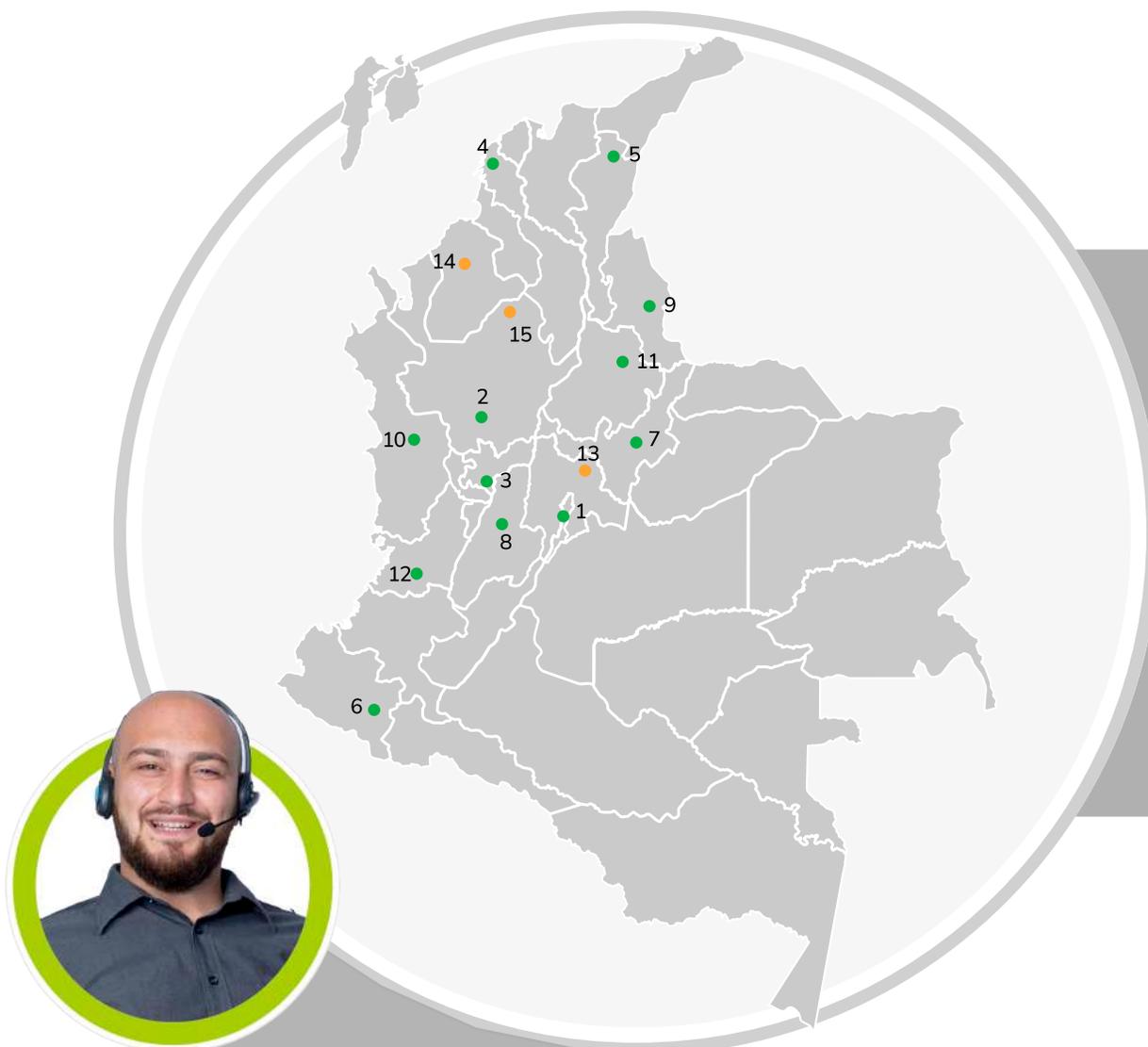


7.2 Canales de Atención Presencial

Actualmente la Agencia Nacional de Minería cuenta con su sede principal en Bogotá, once Puntos de Atención Regional (PAR) y tres puntos de atención local (PAL) a nivel nacional, esto con el fin de brindar una atención y asesoría eficiente a los ciudadanos a nivel nacional, sin la necesidad de desplazarse a la capital de Colombia, sino directamente en los PARES y PALES que se encuentran distribuidos estratégicamente en el territorio colombiano, así mismo cuenta con Estaciones de Seguridad y Salvamento Minero, el cual está a disposición de la ciudadanía que se beneficia, afecta o tiene relación con la minería.

●YouTube:
<http://www.youtube.com/anmcolombia>





1 BOGOTÁ
 Atención al Ciudadano y Radicación
 Av. El Dorado No. 57 - 41
 Torre 7 Piso 2

2 MEDELLÍN
 Punto de Atención Regional PAR
 Calle 32 E No. 76 - 76.
 Barrio Laureles El Nogal

3 MANIZALES
 Punto de Atención Regional PAR
 Calle 63 No. 23C - 30.
 Barrio Palogrande

4 CARTAGENA
 Punto de Atención Regional PAR
 Carrera. 20 No. 24 A - 08
 Manga Sector Villa Susana

5 VALLEDUPAR
 Punto de Atención Regional PAR
 Carrera 19 No. 13 - 45,
 Centro Comercial San Luis
 Barrio Alfonso López

6 PASTO
 Punto de Atención Regional PAR
 Calle 2 No. 23 A - 32
 Barrio Capusgra

7 NOBSA
 Punto de Atención Regional PAR
 Kilómetro 5,
 vía Nobsa - Sogamoso

8 IBAGUÉ
 Punto de Atención Regional PAR
 Carrera 8 No. 19 - 31
 Barrio Interlaken

9 CÚCUTA
 Punto de Atención Regional PAR
 Calle 13 A No. 1E - 103
 Barrio Caobos

10 QUIBDÓ
 Punto de Atención Regional PAR
 Calle 23 No. 4 - 26 Piso 2
 Barrio Yesquita Edificio VicVal
 Calle Las Águilas

11 BUCARAMANGA
 Punto de Atención Regional PAR
 Carrera 20 No. 24 - 71

12 CALI
 Punto de Atención Regional PAR
 Calle 13 A No. 100 - 35 Oficinas 201-202
 Edificio Torre Empresarial
 Barrio Ciudad Jardín

13 UBATÉ
 Punto de Atención Local PAL
 Km. 1.5 vía Ubaté - Bogotá
 Vereda Tausativa

14 MONTERÍA
 Punto de Atención Local PAL
 Centro de Convenciones

15 CAUCASIA
 Punto de Atención Local PAL
 Calle 20 No. 956 9ª - 2ª
 Alcaldía de Caucasia piso 1

7.3 Estaciones y puntos de apoyo de seguridad y salvamento minero

El horario de atención al público en las instalaciones de la entidad, de acuerdo a la Resolución número 0375 de 2015, es de lunes a viernes en jornada continua de 7:30 a.m. a 4:00 p.m. Sin embargo, no se cierra la atención al público hasta que no se haya atendido a todos los ciudadanos– usuarios que hayan ingresado dentro del horario antes mencionado.

▶ ESTACIÓN DE SEGURIDAD Y SALVAMENTO MINERO-UBATÉ

Kilómetro 1.5 vía Ubaté - Bogotá
Vereda Tausavita

▶ ESTACIÓN DE SEGURIDAD Y SALVAMENTO MINERO-NOBSA

Km 5 vía Sogamoso - Nobsa
Sector Chameza.

▶ ESTACIÓN DE SEGURIDAD Y SALVAMENTO MINERO-CÚCUTA

Avenida Gran Colombia No 12E - 96
Barrio COLSAG. Edificio Terreos,
Piso 2. Universidad Francisco de
Paula Santander.

▶ ESTACIÓN DE SEGURIDAD Y SALVAMENTO MINERO-AMAGÁ

Carrera 49 Nariño #48-45

▶ ESTACIÓN DE SEGURIDAD Y SALVAMENTO MINERO-JAMUNDÍ

Km 3 vía Jamundí – Potrerito

▶ PUNTO DE APOYO DE SEGURIDAD Y SALVAMENTO MINERO-REMEDIOS

Kilómetro 3 Vía Remedios
Medellín, Vereda Otú,
Predio Campamento

▶ PUNTO DE APOYO DE SEGURIDAD Y SALVAMENTO MINERO-MARMATO

Carrera 4 con Calle 7
Barrio la Betulia, Vereda el Llano

▶ PUNTO DE APOYO DE SEGURIDAD Y SALVAMENTO MINERO-BUCARAMANGA

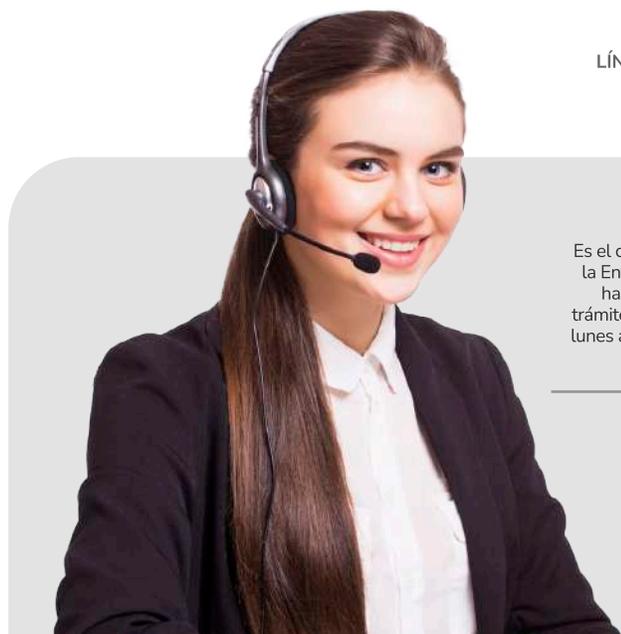
Carrera 20 No 24 -71
Barrio Alarcón

▶ PUNTO DE APOYO DE SEGURIDAD Y SALVAMENTO MINERO-PASTO

Calle 2 # 23a 32
Barrio Capucigra



7.4 Canales de Atención Telefónica



LÍNEA GRATUITA NACIONAL
01 8000 933 833



Es el canal de atención establecido por la Entidad a través del cual se puede hacer consulta de información y trámites. Con un horario establecido de lunes a viernes de 7:30 a.m. a 4:30 p.m.

PBX ANM



Es el canal de atención de la entidad para la atención telefónica de consultas de información, solicitudes, quejas y/o reclamos, el número es: (60) (1) 2201999 y el Fax es (60) (1) 2200396.

7.5 Sitio Web



8. BIBLIOGRAFÍA

- Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP. (Julio de 2018). Orientaciones para promover la participación ciudadana. Se obtuvo de: https://www.funcionpublica.gov.co/web/eva/biblioteca-virtual/-/document_library/bGsp2ljUB-deu/view_file/34271987

- Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP. (s.f). Herramientas de autodiagnóstico. Se obtuvo de: https://www.funcionpublica.gov.co/documents/28587410/36200637/2020_07_22_Guia+de+Uso+Herramienta+de+Autodiagn%

[C3%B3stico.pdf/fc51e16f-f513-eafb-0f17-0c52c00bd7f5?t=1595511299323](https://www.anm.gov.co/?q=organigrama-anm)

- Organigrama ANM. Actualización 2023 <https://www.anm.gov.co/?q=organigrama-anm>

- Desarrollo de estrategia de Participación ciudadana y Rendición de Cuentas anteriores. <https://www.anm.gov.co/?q=content/plan-de-participacion-ciudadana>

- Validación de Reporte Furag 2021 por parte del Grupo de Planeación Vicepresidencia Administrativa y Financiera de la ANM.

9. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA DE MODIFICACIÓN	RAZÓN DE ACTUALIZACIÓN
VERSIÓN 1	Febrero 2022	Se actualiza conforme a lo establecido anualmente.
VERSIÓN 2	Febrero 2023	Se actualiza conforme a lo establecido anualmente.
VERSIÓN 3	Mayo 2024	Se actualiza conforme a lo establecido anualmente.



REVISÓ:
Bibiana Lissette Sandoval Báez,
*Coordinadora del Grupo de Atención,
Participación Ciudadana y Comunicaciones.*

ELABORÓ:
Estephania Conde Barrero,
*Grupo de Atención, Participación
Ciudadana y Comunicaciones.*

APROBADA:
lunes 26 de agosto 2024
por el Comité de Gestión y Desempeño.



Agencia Nacional de Minería

