



Agencia
Nacional de Minería

Estrategia de

servicio al ciudadano 2024





Agencia
Nacional de Minería



Estrategia de
**servicio al
ciudadano**
2024





Contenido

- 1.** Introducción
- 2.** Aspectos generales
 - 2.1** Objetivo General
 - 2.2** Objetivo específico
- 3.** Responsable
- 4.** Alcance
- 5.** Diagnóstico
- 6.** Marco normativo
- 7.** Carta trato digno al ciudadano
 - 7.1.** Conozca sus derechos como ciudadano
 - 7.2.** Conozca sus deberes como ciudadano
- 8.** Canales de atención
- 9.** Protocolo de atención
- 10.** Lenguaje claro
- 11.** Relacionamiento y puesta en territorio de la ANM
- 12.** Actividades para mejorar el servicio al ciudadano de en la ANM

INTRODUCCIÓN

En la Política de Servicio al Ciudadano de la 3ª dimensión del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) versión 5, se establece que:

Dentro de los fines del Estado se encuentra servir a la comunidad, razón por la cual, la implementación de la política trasciende de la atención oportuna y con calidad de los requerimientos de los ciudadanos; su cabal cumplimiento implica que las organizaciones públicas orienten su gestión a la generación de valor público y garanticen el acceso a los derechos de los ciudadanos y su grupo de valor.

La Agencia Nacional de Minería, es una entidad clave en el desarrollo de país y la administración de sus recursos mineros; direcciona su gestión y operación en función de sus usuarios y/o grupos de interés. Razón por la cual, establece un servicio al ciudadano con calidad, oportunidad y efectividad; estructurado desde espacios de participación, acceso a la información y transparencia.

Nuestros funcionarios y colaboradores más allá de atender las disposiciones legales vigentes, asumen un compromiso personal y profesional durante el desarrollo de sus actividades, que se fundamenta en principios de: respeto, gestión efectiva, igualdad, vocación de servicio y lucha contra la corrupción. Cada servidor público vinculado con la ANM cumple un papel fundamental en la prestación de los servicios de la entidad, a través de una adecuada articulación y ejecución de sus procesos, procedimientos, trámites y servicios.

2. ASPECTOS GENERALES

2.1. Objetivo General

Establecer lineamientos generales que permitan el fortalecimiento del servicio al ciudadano a través de los canales de atención de la Agencia Nacional de Minería, en procura de brindar un servicio de calidad y confianza. Y así aumentando la satisfacción del ciudadano, garantizando una cultura de servicio efectivo y altos estándares niveles de calidad.

2.2. Objetivo específico

Desarrollar y Fortalecer espacios entre el usuario y la ANM, a través de una atención efectiva, confiable e incluyente, en aras de garantizar que servicio prestado a los ciudadanos responda a sus necesidades



y expectativas. Logrando así, la implementación de acciones de mejora para el efectivo desarrollo del servicio que se les presta a la ciudadanía.

3. Responsable

El Grupo de Atención, Participación Ciudadana y Comunicaciones (GAPCC) es el grupo encargado de definir, acompañar y supervisar la implementación de la Política de Atención y Participación Ciudadana en la Agencia Nacional de Minería, en el marco de las funciones asignadas en la Resolución No. 710 de 2021, Art 2.

Dentro de sus responsabilidades esta diseñar los procedimientos administrativos, manuales, guías, metodologías y lineamientos necesarios para la implementación de la Política de Atención y Participación Ciudadana en la entidad, así como el brindar asistencia técnica en su implementación.

4. Alcance

La estrategia compromete a todos los servidores públicos y/o contratistas de la Agencia Nacional de Minería en el relacionamiento con los grupos de interés en todas las etapas de la interacción y a través de cualquiera de los canales oficiales de la Entidad.



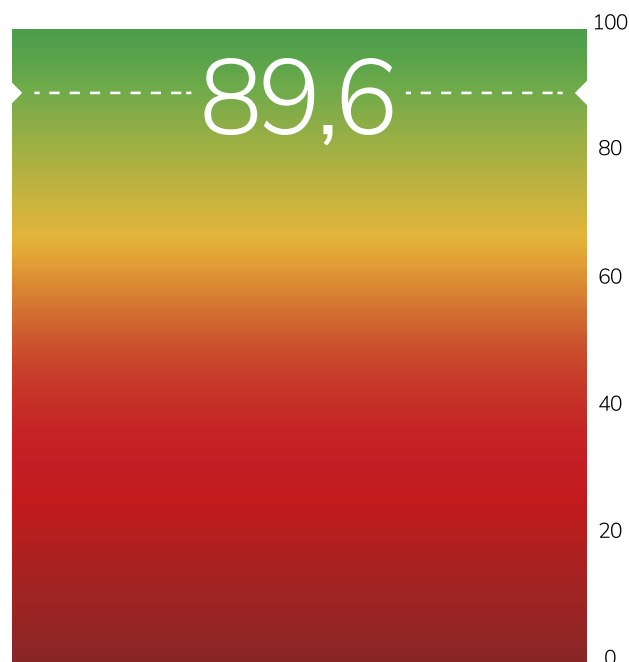
5. Diagnóstico

Con el fin de identificar el estado actual de la ANM en el servicio al ciudadano, la Entidad acata los lineamientos sugeridos por el Departamento Administrativo de la Función Pública en el Modelo Integrado Planeación y Gestión – MIPG, aplicando la herramienta denominada “autodiagnóstico”. La siguiente grafica se evidencia el puntaje y tipo de riesgo del autodiagnóstico política de participación ciudadana:



Actualmente la Agencia Nacional de Minería se encuentra en el tipo de riesgo Nivel 5, siendo este el más alto de acuerdo al autodiagnóstico realizado en el año 2020 teniendo esta un puntaje de 89,6. Como se evidencia a continuación:

► Autodiagnóstico de Gestión Política de participación ciudadana



Política al servicio ciudadano

Si bien, la última medición del año 2020 arroja un resultado general positivo para el Grupo de Atención, Participación Ciudadana y Comunicaciones, se presentaban en el documento oportunidades de mejora en los siguientes ítems:

- Formalidad de la dependencia o área con un (63%)
- Gestión del talento humano con un (50%)

Desde el diagnóstico, hasta la fecha, la ANM ha desarrollado diferentes acciones que permiten cumplir, aún en los ítems en donde se presentaban oportunidades de mejora:

• **Caracterización de usuarios:** La Agencia Nacional de Minería realiza la caracterización de sus usuarios anualmente, esto con el fin de identificar el tipo de persona que se acerca a los canales de atención y a la Entidad, permitiendo así el fortalecimiento de la oferta institucional.

• **Acciones de interacción y diálogo con cada uno de los usuarios de la ANM:** Esto le ha permitido al GAPCC realizar encuestas de percepción y confianza, siendo estas aplicadas diariamente dentro de los canales oficiales de atención de la Agencia Nacional de Minería, permitiendo identificar la necesidad de el/ la ciudadana que se acerca a la Entidad.

• **Espacios con un enfoque diferencial dentro de cada uno de los canales oficiales de la Agencia Nacional de Minería:** Dando lugar al Grupo de Atención, Participación Ciudadana y Comunicaciones, tener un mayor relacionamiento con la ciudadanía en los diferentes territorios de Colombia y dentro de sus canales de atención; llegando a tener un alcance con comunidades indígenas, víctimas del conflicto armado, personas con algún tipo de discapacidad, entre otros.

• **Formalización del Grupo de Atención, Participación Ciudadana y Comunicaciones:** Estas acciones de mejora han aportado al desarrollo de la formalización del GAPCC, el cual cuenta con un personal altamente calificado en la atención al cliente y con la capacidad implementación de acciones de mejora durante el servicio con el ciudadano dentro de nuestros canales de atención (Telefónico, presencial y virtual)

• **Procesos de atención con enfoque incluyente y accesibilidad:** Actualmente el Grupo de Atención, Participación Ciudadana y Comunicaciones, ha desarrollado un protocolo de atención al ciudadano con un enfoque diferencial, el cual incluye a personas co-



nocidas ya se han por su talla baja y/o discapacidad según este diagnosticada, grupos étnicos, víctimas del conflicto armado, mujeres diversas, miembros de la comunidad LGBTIQ+, siendo estas reconocidas al día de hoy por la Corte Constitucional.

●**Sistema de información:** Dentro de los canales oficiales de atención de la ANM, la ciudadanía cuenta con el derecho de poder consultar el estado de su trámite que están teniendo con la Entidad, el cual se podrá realizar a través del aplicativo Sistema de Gestión Documental – SGD.

●**Protección de datos:** Para el Grupo de Atención, Participación Ciudadana y Comunicaciones es importante realizar acciones de implementación de protección de datos de los usuarios de acuerdo a la Ley 1581 de 2012, el cual reglamenta y regula el derecho fundamental de todo ciudadano en poder conocer, actualizar y rectificar su información durante el contacto inicial hasta su finalización con la Agencia Nacional de Minería.

●**Gestión de PQRS:** El GAPCC dentro de sus canales de atención dispone de una herramienta para que los ciudadanos puedan interponer sus peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, felicitaciones, denuncias, entre otras. A través de su Radicador web y su correo electrónico contacto, durante las 24 horas del día los 7 días de la semana.

●**Control y buenas prácticas:** Para el Grupo de Atención, Participación Ciudadana y Comunicaciones es importante la implementación de controles de cali-

dad dentro de los canales oficiales de atención de la Agencia Nacional de Minería, el cual tiene como resultado el desarrollo de buenas prácticas dentro de los funcionarios y/o contratistas del GAPCC.

En resumen, la Agencia Nacional de Minería cuenta con:

- Grupo de Atención, Participación Ciudadana y Comunicaciones.
- Caracterización de usuarios definida.
- La medición de la satisfacción y percepción de los servicios.
- Cuenta con canal encargado de recibir, tramitar y responde las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen.
- Espacios suficientes y adecuados para realizar la efectiva interacción entre ciudadanos, usuarios o grupos de interés
- Atención tripartita que son canal telefónico, presencial, virtual.
- Publicaciones en los canales de comunicación con los cuentan los ciudadanos y grupos de interés
- Aplicación de la carta de trato digno.
- Protocolo de Servicio al Ciudadano.
- Atención en jornada continua (Radicador web), y ofrece la posibilidad de realizar peticiones, quejas, reclamos y denuncias a través de dispositivos móviles.
- Estrategia de Racionalización de Trámites.
- Servicios en línea.
- Buzón de sugerencias.
- Actualización frecuentemente de la información sobre la oferta Institucional en los canales de atención.
- Se realiza seguimiento trimestral a las peticiones, quejas reclamos, sugerencias y denuncias.
- Se realiza seguimiento trimensual a las interacciones y a la medición de la percepción, satisfacción y confianza.



6. MARCO NORMATIVO

•Constitución Política de 1991:

-Artículo 1: “Colombia es un Estado social de derecho, organizado en forma de República unitaria, descentralizada, con autonomía de sus entidades territoriales, democrática, participativa y pluralista, fundada en el respeto de la dignidad humana, en el trabajo y la solidaridad de las personas que la integran y en la prevalencia del interés general”.

-Artículo 2: “Son fines esenciales del Estado: servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación; defender la independencia nacional, mantener la integridad territorial y asegurar la convivencia pacífica y la vigencia de un orden justo”.

-Artículo 13: “Todas las personas nacen libres e iguales ante la ley, recibirán la misma protección y trato de las autoridades y gozarán de los mismos derechos, libertades y oportunidades sin ninguna discriminación por razones de sexo, raza, origen nacional o familiar, lengua, religión, opinión política o filosófica. El Estado promoverá las condiciones para que la igualdad sea real y efectiva y adoptará medidas en favor de grupos discriminados o marginados”.

-Artículo 20: “Se garantiza a toda persona la libertad de expresar y difundir su pensamiento y opiniones, la de informar y recibir información veraz e imparcial, y la de fundar medios masivos de comunicación. Estos son libres y tienen responsabilidad social. Se garantiza el derecho a la rectificación en condiciones de equidad. No habrá censura”.

-Artículo 23: “Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales”.

-Artículo 74: “Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley”.

-Artículo 79: “Todas las personas tienen derecho a gozar de un ambiente sano. La Ley garantizará la participación de la comunidad en las decisiones que puedan afectarlo. Es deber del Estado proteger la diversidad e integridad del ambiente, conservar las áreas de especial importancia ecológica y fomentar la educación para el logro de estos fines. El Estado tiene un especial deber de protección del agua. Queda prohibida la explotación o explotación minera de cualquier tipo o de hidrocarburos en ecosistemas de paramo y sus zonas de amortiguamiento. También estarán prohibidas las expansiones urbanas y suburbanas y las actividades de alto impacto en estos ecosistemas.”

-Artículo 209: “La función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones. Las autoridades administrativas deben coordinar sus actuaciones para el adecuado cumplimiento de los fines del Estado. La administración pública, en todos sus órdenes, tendrá un control interno que se ejercerá en los términos que señale la ley.”

-Artículo 270: “La ley organizará las formas y los sistemas de participación ciudadana que permitan vigilar la gestión pública que se cumpla en los diversos niveles administrativos y sus resultados.”

•**Ley 1474 de 2011 - Estatuto Anticorrupción.** “Por el cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y





sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.

•**Ley 1341 de 2009:** "Por la cual se definen Principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones -TIC-, se crea la Agencia Nacional del Espectro y se dictan otras disposiciones".

•**Ley 962 de 2005:** "Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y Entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos."

•**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 1755 de 2015:** "Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo".

•**Ley 962 de 2005:** "Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos."

•**Ley 1474 de 2011:** "Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de preven-

ción, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública"

•**Resolución Numero 239 de 23 mayo 2022:** "Por medio de la cual se adopta la Política de Atención y Participación Ciudadana de la Agencia Nacional de Minería".

•**Resolución 1099 de 2017:** "Por la cual se establecen los procedimientos para la autorización de trámites y el seguimiento a la política de racionalización de trámites"

•**Ley 1474 de 2011:** "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano"

•**Ley 1341 de 2009:** "Por la cual se definen Principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones -TIC-, se crea la Agencia Nacional de Espectro 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"

•**Ley 1437 de 2011:** "Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo", refiere en sus artículos 5, 8 y 19, respectivamente: DERECHOS DE LOS PERSONAS ANTE LAS AUTORIDADES

•**Ley 1581 de 2012:** "Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales".

•**Ley 2052 de 2020:** "Por medio de la cual se establecen disposiciones transversales a la rama ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas, en relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones".

•**Ley 2195 2022:** Por el cual de adoptan medidas en materia transparencia, prevención y lucha contra la corrupción y se dictan otras disposiciones.

•**Decreto 2573 de 2014:** "Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea, se reglamenta parcialmente la Ley 1341 de 2009 y se dictan otras disposiciones".

•**Decreto 1377 de 2013:** "Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012" Ley de Habeas Data.

●**Decreto 2150 de 1995:** “Por el cual ordenan a las Entidades del Gobierno crear horarios extendidos de atención al público, no coincidentes con la jornada laboral común, para que la ciudadanía pueda cumplir sus obligaciones y adelantar los trámites frente a las mismas.”

●**Decreto 2326 del 2009:** “Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano”

●**Decreto 019 de 2012:** “Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública”.

●**Decreto 2482 de 2012:** “Por el cual se establecen los lineamientos generales para la integración de la planeación y gestión e indica que para el desarrollo de las políticas de Desarrollo Administrativo se deberá tener en cuenta la Estrategia de Gobierno en Línea que formula el Ministerio de Tecnologías de Información y Comunicaciones”.

●**Manual de Gobierno Digital (MINTIC)** - Documento que establece los lineamientos y estándares de los componentes de la política (TIC para el Estado y TIC para la Sociedad) y de los habilitadores transversales (arquitectura, seguridad y privacidad de la información y servicios ciudadanos digitales).

●**NTC 4201** - Accesibilidad de las personas al medio físico, edificios, equipamientos, bordillos, pasamanos y agarraderas.

●**NTCGP 1000:2009** - Norma Técnica de Calidad para la gestión pública.

●**NTC 6047** - Accesibilidad al Medio Físico. Espacios de servicio al ciudadano en la administración pública. Requisitos

●**CONPES 3649 de 2010** - Política Nacional de Servicio al Ciudadano.

●**CONPES 3654 de 2010** - Política de rendición de cuentas de la rama ejecutiva a los ciudadanos.

●**CONPES 3785 de 2013** - Política Nacional De Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano y concepto favorable a la Nación para contratar un empréstito externo con la Banca Multilateral hasta por la suma de USD. 20 millones destinado a financiar el proyecto de Eficiencia al Servicio del Ciudadano.

7. CARTA DE TRATO DIGNO AL CIUDADANO

La Agencia Nacional de Minería está comprometida en prestar un servicio equitativo, respetuoso, diligente y sin distinción alguna, buscando siempre fortalecer la comunicación y transparencia con los ciudadanos.



●**Respeto:** Es una habilidad que nos orienta a aceptar, tratar con bondad y comprensión las ideas y formas de pensar de los usuarios, incluso cuando se esté en desacuerdo con sus opiniones, creencias y valores, lo cual implica considerar las diferencias de raza, género, edad, etnia, credo, discapacidad e ideología.



●**Amabilidad:** Ser amable tiene que ver con asumir una posición bondadosa y optimista frente a quienes nos rodean, garantizando un relacionamiento cortés y sincero.



●**Confiabilidad:** Los funcionarios deben garantizar que la información suministrada a los usuarios cumpla con lo esperado de acuerdo a los protocolos de la Entidad y lo previsto en las normas que rigen la función pública.



●**Empatía:** Es la capacidad que tenemos para comprender las emociones y sentimientos de los demás, partiendo del reconocimiento del otro como igual.



●**Inclusión:** Es lograr que todos los individuos o grupos sociales puedan tener las mismas posibilidades y oportunidades, para ello se debe garantizar la prestación de un servicio de calidad para todos sin distinción ni discriminaciones.



●**Oportunidad:** Entendiendo que el servicio debe brindarse en el momento adecuado, cumpliendo los términos acordados con el usuario.



●**Efectividad:** Es el compromiso institucional de resolver lo solicitado por los usuarios en el menor tiempo posible, garantizando el cumplimiento de los fines de la entidad y generando confianza en la ciudadanía.

8. CANALES DE ATENCIÓN

Los canales oficiales dispuestos por la ANM para la atención de la ciudadanía son: escrito, presencial, telefónico y virtual. Estos funcionan a través de diferentes medios que permiten que dicha interacción se dé, para así poder brindar la atención u orientación necesaria a los requerimientos, de él o la ciudadana desde el lugar donde se encuentre.

Actualmente los canales de atención y medios oficiales de atención con los que cuenta la Agencia Nacional de Minería son:



•**ESCRITO:** Se compone por el correo físico de la Entidad o postal y el buzón de sugerencias, Dispuesto en la sede central de Bogotá, Avenida Calle 26 No 59-51 torre 7, piso 2; horario de radicación de lunes a viernes de 7:30 a.m. a 4:00 p.m. - Código Postal: 111321.

Así mismo, en las direcciones territoriales como lo son en nuestros Puntos de Atención Regional (PAR) y los Puntos de Atención Local (PAL), los cuales se podrán consultar a través del portal web <https://www.anm.gov.co/>



•**PRESENCIAL:** La Agencia Nacional de Minería cuenta con 20 direcciones territoriales, en las cuales encontrará atención personalizada, las cuales corresponden a nuestros puntos de atención locales y regionales.



•**TELEFÓNICO:** Los usuarios podrán comunicarse con la ANM a través de su teléfono fijo o celular

-Desde Bogotá: (601) 220 19 99
-Línea de transparencia: 01800 910 180

Horario de atención: lunes a viernes de 7:30 a.m. a 4:00 p.m.

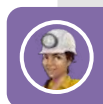


•**VIRTUAL:**

-**Radicación por el portal web:** Ingrese a <https://anm.gov.co/> en la sección Contáctenos opción "Radicación Web" o en el enlace:

<http://pqrs.anm.gov.co/sgd.admin/faces/public/registropqrs.jspx>

-**Correo electrónico:** contacto@anm.gov.co, aliado interno para las comunicaciones de la ANM.



•**CHATBOT:** Mina es la asistente virtual de la Agencia Nacional de Minería la cual busca resolver dudas y orientar a nuestros usuarios, las 24 horas del día, los 7 días de la semana. A través de la página web www.anm.gov.co



•**WHATSAPP:** Permite al ciudadano acceder a los servicios de la Agencia Nacional de Minería, a través de su celular móvil desde donde se encuentre y comunicarse con un asesor si lo requiere.



•**VIDEO ATENCIÓN:** Es una herramienta de comunicación que permite a los usuarios de la ANM, agendar una cita para una atención personalizada de forma virtual.



•**ANNA MINERÍA:** Ingrese a www.anm.gov.co, plataforma digital que integra la información minero ambiental con el fin de impulsar el desarrollo sostenible de las actividades mineras en Colombia, promoviendo la protección ambiental, la legalidad y la transparencia.



•**DENUNCIAS ANTICORRUPCIÓN:** Así mismo, la ANM cuenta con un buzón de ética, al cual podrán allegar sus denuncias contra los servidores públicos al siguiente correo buzondeetica@anm.gov.co o a través del sitio web <https://transparencia.minenergia.gov.co/>



•**REDES SOCIALES:** La Agencia Nacional de Minería cuenta con redes sociales los cuales no son canales de radicación y/o atención, son canales dispuestos únicamente para orientar, comunicar e informar sobre la gestión institucional.

9. PROTOCOLO DE SERVICIO

La Agencia Nacional de Minería cuenta con un protocolo de atención, el cual establece una herramienta que facilita el fortalecimiento y mejora continua de la calidad en la atención a los usuarios, a través de la estandarización de pautas y comportamientos que refuercen nuevas conductas y destrezas frente al relacionamiento con la ciudadanía. El mismo, desarrolla y fortalece destrezas y habilidades sobre servicio a la ciudadanía en los servidores y colaboradores de la ANM que atienden directa e indirectamente, a través de los diferentes canales oficiales de atención. Fortaleciendo así la calidad del servicio prestado a los grupos de valor. Es así, como la Agencia Nacional de Minería agrega un mayor valor en la interacción con el ciudadano ejecutando en cada momento valores y factores de servicio importantes siendo estos mismos evaluados por el usuario, como lo son:



► Confiabilidad

► Seguridad

► Disponibilidad

► Empatía

► Capacidad de respuesta

► Equidad



10. LENGUAJE CLARO

La ANM está comprometida con el derecho que tiene cada uno de las y los ciudadanos a recibir información clara por parte de sus funcionarios y/o contratistas; permitiendo así una comunicación útil, eficiente y transparente, hecho que ha permitido establecer algunas pautas como lo son:

10.1. LENGUAJE ESCRITO

El lenguaje claro busca que el usuario entienda el mensaje en la primera lectura y este satisfaga sus necesidades, de tal manera que pueda encontrar lo que busca, entender lo que encuentra y usarlo de forma fácil y rápida.

10.2 LENGUAJE VERBAL (VOZ)

El lenguaje claro busca que se hable apropiadamente, usando tan pocas palabras como sea posible y procurando transmitir la información de la manera más acertada.

10.3 LENGUAJE NO VERBAL (CUERPO)

La primera impresión es primordial porque la mayor parte de la comunicación se basa en el lenguaje no verbal. Todo lo que el funcionario y/o contratista haga con su cuerpo tiene un impacto en el pensamiento de la otra persona. Por eso, es fundamental tener conciencia del lenguaje corporal.

11. RELACIONAMIENTO Y PUESTA EN TERRITORIO DE LA ANM

Para la Agencia Nacional de Minería, es importante propiciar espacios de relacionamiento con nuestros grupos de valor los cuales se encuentran inmersos en la pequeña y mediana minería del territorio colombiano, desde la ANM estamos interesados en que puedan tener información de primera mano, orientaciones y asesorías de trámites y servicios de nuestra entidad. Es por eso, que hemos implementado una estrategia en territorio con el fin de tener un debido acercamiento con nuestro sector minero, con la puesta:

11.1 ANM más cerca

Actualmente la Agencia Nacional de Minería realiza jornadas en el territorio colombiano, las cuales permiten a nuestros grupos de valor gestionar y/o recibir orientación de trámites, servicios y consultas directamente en sus regiones, facilitando la interacción con la entidad. Hemos podido inaugurar Puntos de Atención Local de la ANM en los distintos territorios como: Montería, Bagre, Cauca, California, Villavicencio, Chiquinquirá, Santa Rosa del Sur y Ubaté. Estos acercamientos nos permiten realizar diferentes alianzas con autoridades locales, representantes de cada comunidad, y con entidades del sector o del estado que se unen a esta iniciativa logrando refuerzos estratégicos y en común, fomentando la escucha activa de las



necesidades de los ciudadanos para tener oportunidades de mejora y así seguir avanzando en una minería para la vida.

ANM más cerca, permite contar con espacios para dialogar, resolver dudas, brindar capacitaciones, generar diálogos participativos y constructivos, permitiendo una interacción directa con los asistentes y las autoridades que se encuentren presentes.

11.2 Audiencias públicas mineras

Para la Agencia Nacional de Minería es importante generar espacios, en los que se puedan consolidar una minería bien hecha, razón por la que nacen las audiencias públicas mineras, permitiendo que sea un mecanismo propiciado al dialogo y confianza entre los actores regionales, la institucionalidad y el sector privado.

12. ACTIVIDADES PARA MEJORA EL SERVICIO AL CIUDADANO EN LA ANM

El Grupo de Atención, Participación Ciudadana y Comunicaciones realiza diferentes actividades de mejora del servicio como lo son:

- Encuestas de satisfacción al usuario
- Elaboración de informes con los resultados de encuestas de satisfacción

- Publicación de las encuestas de satisfacción en la página web de la ANM
- Orientación a los usuarios en la radicación de documentos
- Implementación de controles de calidad en la atención al usuario
- Capacitaciones de temas de interés de la ANM
- Seguimiento de las PQRSD
- Caracterización de usuarios
- Campañas dirigidas a los usuarios en canales oficiales de radicación
- Implementación de mejoras al Sistema de Gestión Documental
- Acompañamiento de orientación al usuario
- Capacitaciones en riesgos de corrupción.



**Agencia
Nacional de Minería**

