

ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA







1. Introducción	4
2. Organigrama	5
3. Objetivos	6
4. Marco legal	7
5. Definiciones	10
6. Mecanismos de participación	18
7. Canales digitales	22
8. Canales de Atención Presencial	30
9. Estaciones y puntos de apoyo	31
10. Canales de atención telefónica	32

INTRODUCCIÓN:

La creación de la **Agencia Nacional de Minería** es uno de los pasos más importantes dentro de la estrategia de fortalecimiento institucional del sector minero en Colombia.

La autoridad minera es una entidad de carácter técnico que busca impulsar el sector con transparencia, eficiencia, responsabilidad ambiental, social y productiva.

Nuestro compromiso con el país es trabajar por una minería moderna, eficiente y responsable. Compromiso que solo se llevará a cabo con éxito, si se cuenta con el recurso activo de nuestra razón de ser: los ciudadanos.

Con esta estrategia de Participación Ciudadana, la ANM busca poner en manos de la ciudadanía, herramientas efectivas de participación, transparencia y eficiencia, que permitan a los ciudadanos intervenir y aportar en los procesos de toma de decisiones institucionales como una forma de fortalecer la confianza e interacción entre los diferentes grupos de interés y la Entidad.

Además de presentar los conceptos y aspectos legales, los mecanismos y escenarios disponibles para el desarrollo de la estrategia de Participación Ciudadana.

¡ANM trabaja por la minería que reactiva a Colombia!

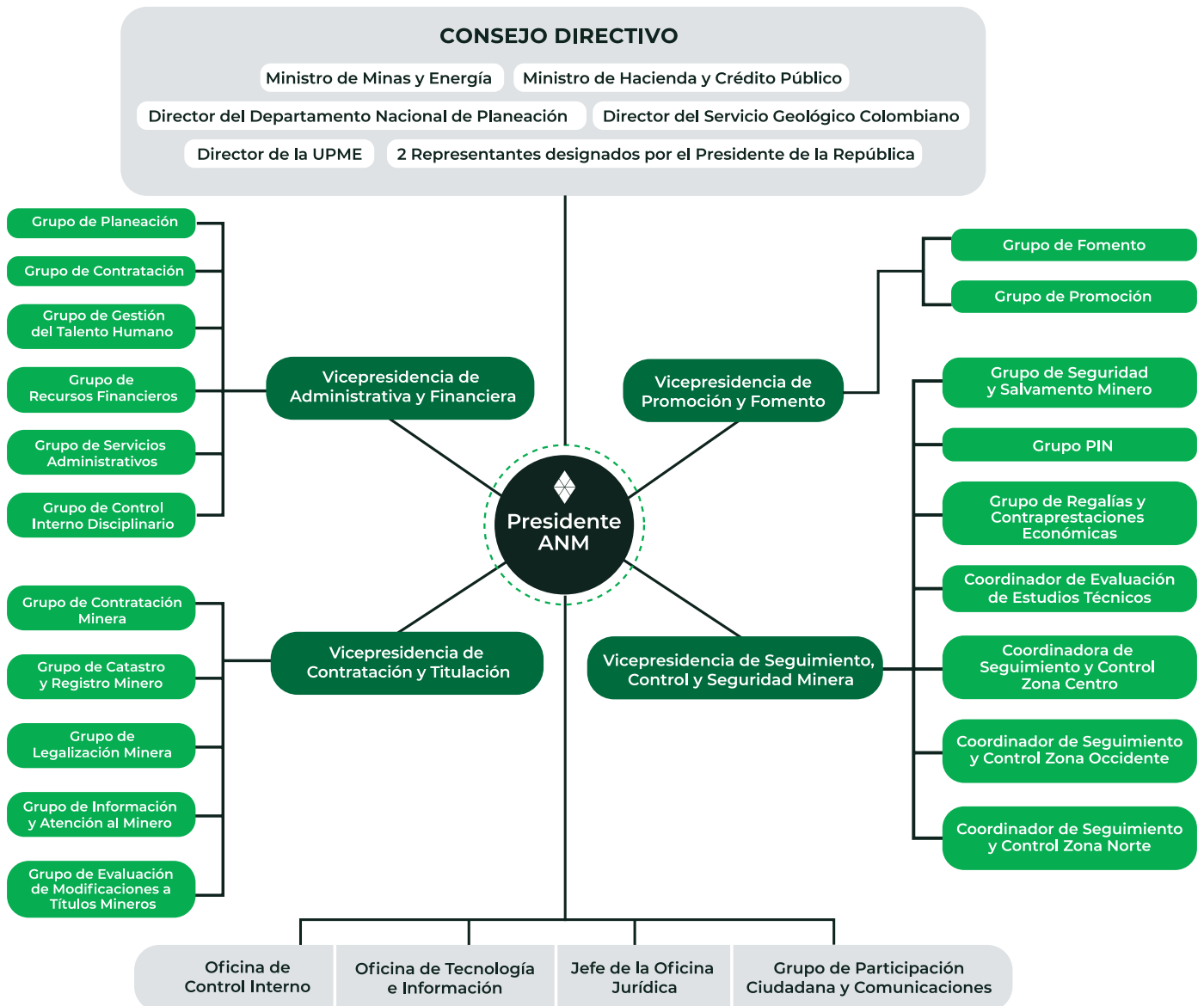
a. Propósito ANM:

Aliados del desarrollo sostenible del país a través de la generación de valor, con una gestión moderna, transparente y eficiente de los recursos minerales de los colombianos.

b. Visión:

Consolidarse en 2030 como un referente internacional en la gestión de los recursos mineros, su generación de valor y aporte al desarrollo sostenible.

Estructura Organizacional



OBJETIVO GENERAL:

Dar a conocer a los ciudadanos y grupos de interés de la Agencia Nacional de Minería los espacios de participación ciudadana con los que cuenta la Entidad y que dispone, con el fin de facilitar y permitir la participación concertada y organizada mediante mecanismos que les permiten hacer parte del diseño, implementación y seguimiento de las políticas, planes, programas y proyectos institucionales.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

1. Disponer los mecanismos de participación ciudadana a los diferentes grupos de interés que interactúan con la ANM.
2. Facilitar espacios para que los grupos de interés obtengan la información institucional de la ANM por medio de los diferentes mecanismos de participación ciudadana.
3. Promover el uso de los mecanismos dispuestos de participación ciudadana con el propósito de consolidar y establecer comunicación efectiva, rápida y oportuna entre el ANM y los grupos de interés.

ALCANCE:

La Estrategia de Participación Ciudadana de la Agencia Nacional de Minería será liderada por el equipo directivo encabezado por la Presidencia de la ANM, las Vicepresidencias, los líderes de los procesos y en general por todos los servidores públicos de la entidad.

Todos los funcionarios y contratistas deben tener en cuenta y aplicar este documento, para satisfacer las necesidades de los grupos de interés en cuanto a información, consulta, iniciativa, deliberación, decisión y control a la gestión pública.

Lo consignado en este documento permitirá a los grupos de interés, conocer los escenarios y espacios en los cuales se podrá establecer diálogos con la Agencia, en procura del ejercicio efectivo de sus derechos. Además, al interior de la entidad, facilitará tener claras las líneas de acción en materia de participación y el portafolio de herramientas para lograrla.

MARCO LEGAL:

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.

Código de Procedimiento Administrativo. Ley 1437 de 2011. Artículo 3, numeral. 6°; Artículo 3, numeral 9°; Artículo 5 y Artículo 8.

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 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.

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:

- Establece la supresión y simplificación de trámites como política permanente de la Administración Pública Ley 734 de 2002: por la cual se expide el Código Disciplinario Único.

Ley 527 de 1999. Artículo 2 y Capítulo II:

Ley 594 de 2000:

- Ley de Archivos. Establece como fin esencial de los archivos la facilitación de la participación de la comunidad y el control del ciudadano en las decisiones que los afecten.

Ley 762 de 2002:

- Por medio de la cual se aprueba la Convención Interamericana para la eliminación de todas las formas de discriminación contra las personas con discapacidad, suscrita en la ciudad de Guatemala, Guatemala, el siete (7) de junio de mil novecientos noventa y nueve (1999).

Ley 850 de 2003:

- Ley de Veedurías Ciudadanas. Establece el derecho de estas organizaciones sociales a obtener información para ejercer vigilancia en la gestión pública.

Ley 872 de 2003:

- Por la cual se crea el sistema de gestión de la calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras entidades prestadoras de servicios.

Ley 962 de 2005 o Ley Antitrámites de 2005. Artículo 6, Artículo 10 y Artículo 25.

Ley 1450 de 2011. Artículo 230 y Artículo 231.

Ley 1474 de 2011. Artículo 76 y artículo 78.

Decreto 1083 de 2015.

Ley estatutaria 1618 de 2013:

- Por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad.

Ley estatutaria 1757 de 2015:

- Por la cual se dictan disposiciones para la promoción y protección de la participación ciudadana en Colombia. Esta Ley tiene como objeto “promover, proteger y garantizar modalidades del derecho a participar en la vida política, administrativa, económica, social y cultural, así mismo a controlar el poder. En esta ley se facilitan y amplían las instancias y mecanismos de participación ciudadana, la oferta participativa estatal y los sujetos de la participación ciudadana.

Ley 1171 de 2007:

- Establece beneficios a las personas adultas mayores y señala requerimientos a las entidades públicas para la prestación de servicios.

Capítulo 8 del Título XIII, Sección Tercera, Libro Segundo, artículos 251 a 293, del Código de Procedimiento Civil.

Decreto 1151 de 2008. Artículo 2 y Artículo 6.

Decreto 2150 de 1995:

- Suprimen y reforman regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios existentes en la Administración Pública, art 32 Ventanillas Únicas de Atención.

Decreto 2623 de 2009:

- Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.

Decreto 2693 de 2012:

- Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea de la República de Colombia, se reglamentan parcialmente las Leyes 1341 de 2009 y 1450 de 2011, Y se dictan otras disposiciones.

MECI 1000:2009 - Modelo Estándar de control interno para el estado Colombiano.

- Sistema de Control Interno para las entidades regidas por la Ley 87 de 1993.

Documento CONPES 3292 de 2004:

- Establece un marco de política para que las regulaciones del gobierno con los ciudadanos y empresarios, sean más transparentes, directas y eficientes, utilizando estrategias de simplificación, racionalización, normalización y automatización de los trámites de la administración pública.

Documento CONPES 3649 de 2010:

- Se establece la Política Nacional de Servicio al Ciudadano.

DEFINICIONES:

Participación Ciudadana:

Es un conjunto de mecanismos dispuestos para que la población acceda a las decisiones del gobierno de manera independiente sin necesidad de formar parte de la administración pública. Es la posibilidad que tienen todos los ciudadanos de participar e intervenir activamente en el control de la gestión pública, la planeación, seguimiento y vigilancia de los resultados. Quien la ejerce debe ser ejercida por los ciudadanos en general pensando en el bien común.

Control social:

El control social es toda intervención o fiscalización que se efectúa para supervisar el funcionamiento correcto de algo. Todo ciudadano tiene el derecho y el deber de hacer control social ya que permite prevenir, racionalizar, proponer, acompañar, sancionar, vigilar y controlar la gestión pública, sus resultados y la prestación de los servicios públicos suministrados por el Estado.

1. Diagnóstico de participación ciudadana en la ANM:

Autodiagnóstico:

La ANM ha realizado el diligenciamiento del autodiagnóstico como herramienta estratégica para identificar las fortalezas y retos que se deben abordar en esta vigencia y mejorar las actividades y acercamientos con la ciudadanía que se genera gracias a la participación ciudadana. A continuación, se muestra el resultado de dicho documento:

Identificación de Debilidades, Oportunidades, Fortalezas y Amenazas (DOFA):

Continuando la generación del diagnóstico de la participación ciudadana, la ANM en pro de la mejora continua frente a la participación ciudadana ha realizado un análisis por medio de la herramienta DOFA (Debilidades, Oportunidades, Fortalezas y Amenazas) con el propósito de identificar las oportunidades de mejora que fortalezcan el ejercicio de participación ciudadana y la interacción con los diferentes grupos de interés de la Entidad:

INTERNOS

DEBILIDADES

Capacitar un equipo de trabajo (que cuente con personal de áreas misionales y de apoyo a la gestión) que lidere el proceso de planeación de la participación.

Fortalecer la definición de los recursos, alianzas, convenios y presupuesto asociado a las actividades que se implementarán en la entidad para promover la participación ciudadana.

FORTALEZAS

Se validó con las áreas misionales y de apoyo los grupos ciudadanos, usuarios, o grupos de interés con los que trabajan en la vigencia anterior atienden la caracterización.

Definir los canales y las metodologías que se emplearán para desarrollar las actividades de participación ciudadana identificadas en las fases del ciclo (participación en el diagnóstico, la formulación e implementación y evaluación de políticas, planes programas y proyectos).

Identificar en conjunto con las áreas misionales y de apoyo a la gestión, las metas y actividades que cada área realizará en las cuales tienen programado o debe involucrar a los ciudadanos, usuarios o grupos de interés caracterizados.

Definir roles y responsabilidades de las diferentes áreas de la entidad, en materia de participación ciudadana.

Contar con inventario de los espacios de participación ciudadana.

DOFA

AMENAZAS

- Falta de conocimiento de los grupos de interés de las actividades desarrolladas por la ANM de la participación ciudadana.
- Falta de conocimiento por parte de los ciudadanos acerca de los mecanismos de participación dispuestos por la Entidad.
- Emergencia sanitaria.

OPORTUNIDADES

- Uso de canal web por parte de los grupos de interés.
- Conocimiento por parte de los grupos de interés de la misionalidad de la Entidad.
- Puntos de Atención Regional en 11 regiones en el país. y 1 sede central en Bogotá.
- Credibilidad de los grupos de interés frente a la misionalidad.
- Reconocimiento y posicionamiento de la ANM.

EXTERNOS

Identificación de Grupos de interés:

En la ANM se ha llevado a cabo la implementación de dos metodologías de caracterización; una es la del Departamento Nacional de Planeación (DNP), y otra, la de Mitchell, Agle y Wood. El resultado de este trabajo articulado fue el siguiente:

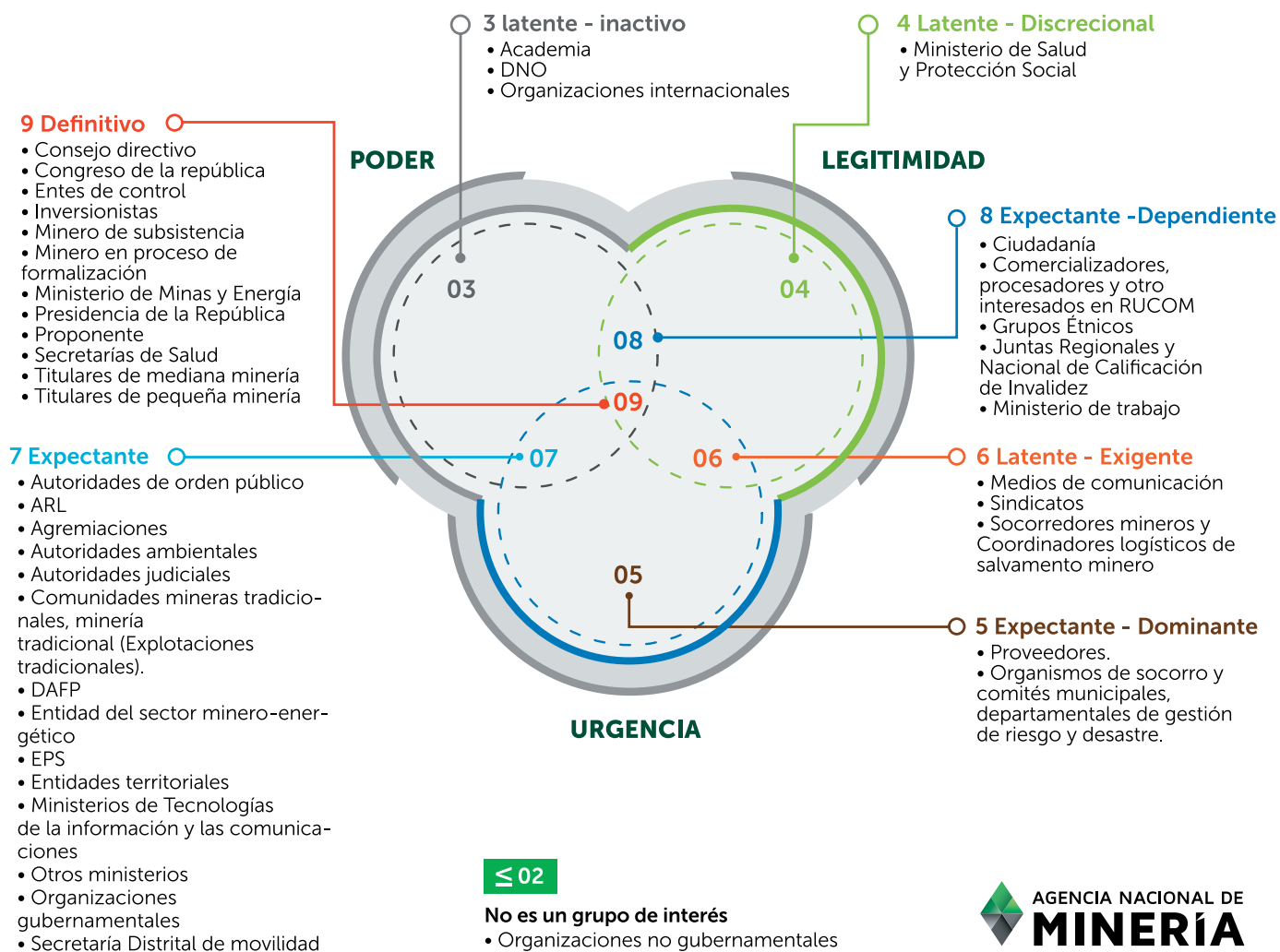
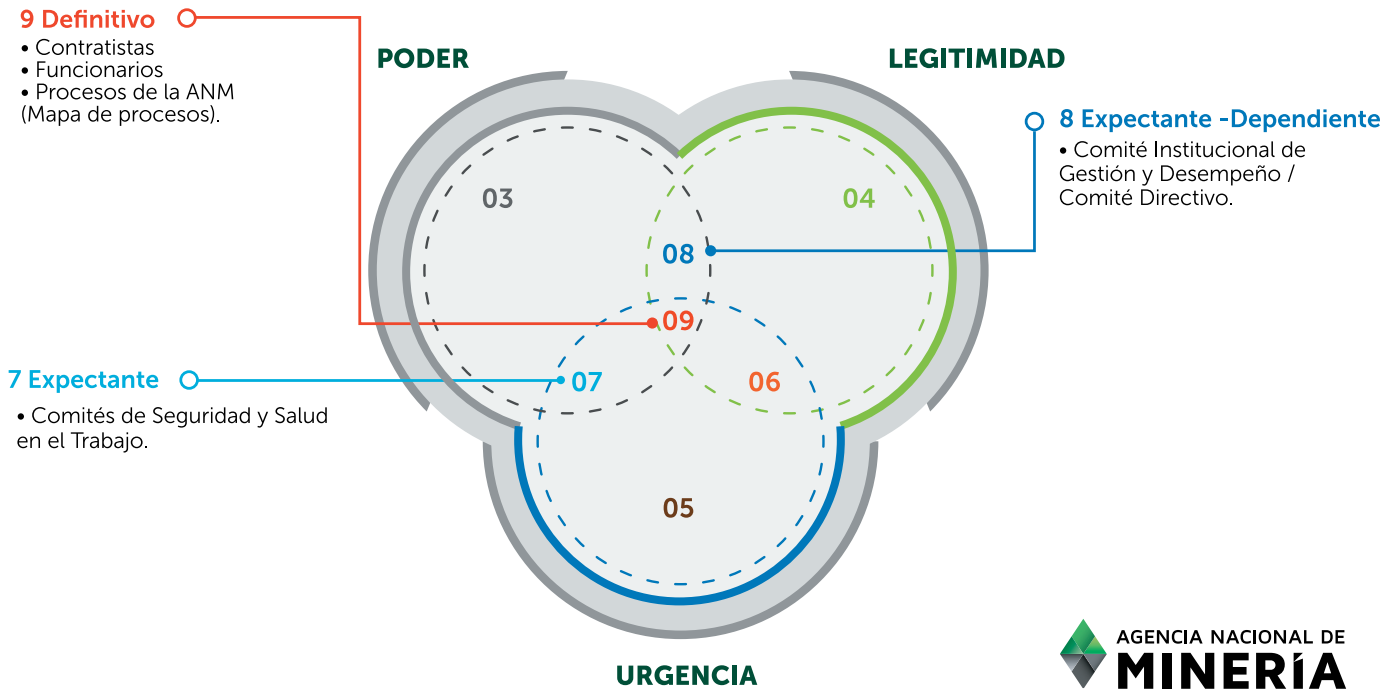


DIAGRAMA DE VENN: GRUPOS DE INTERÉS EXTERNOS ANM





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).

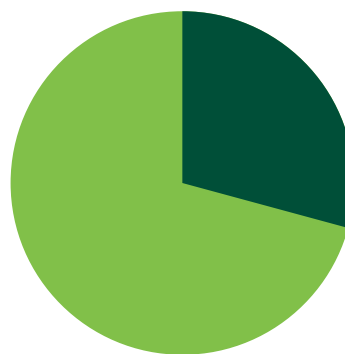
ENCUESTA:

Se ha diseñado una encuesta para conocer a nivel general temas relevantes de la participación ciudadana que se genera en la Entidad, como, por ejemplo, el conocimiento del plan de participación ciudadana de la vigencia anterior, cuáles son los temas de interés de los diferentes grupos de interés, entre otros, con el propósito de fortalecer este ejercicio y mejorar la interacción con los ciudadanos. Con corte a 15 de junio de 2021 se recibieron 100 respuestas de los ciudadanos y los resultados son:

El 73% de ciudadanos manifiestan no conocer el Plan de Participación ciudadana de la ANM, por lo cual se evidencia la necesidad de fortalecer el proceso de difusión de este documento, desde la formulación hasta el informe final.

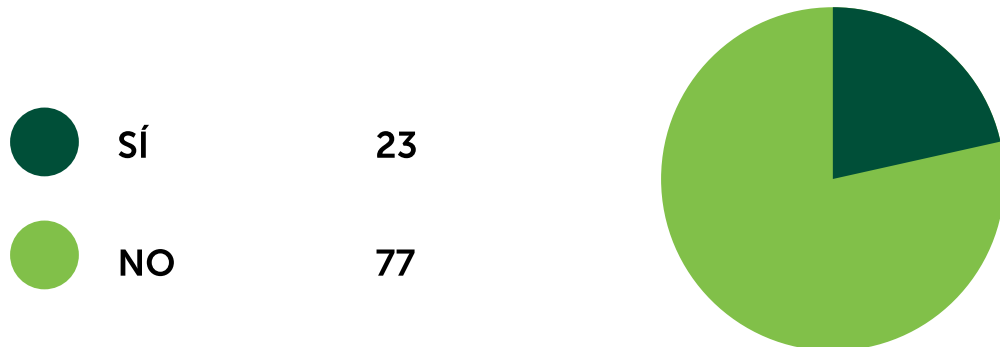
¿CONOCE EL PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA DE LA ANM?

	SÍ	27
	NO	73



El 77% de respuestas evidencia poca interacción en los espacios de participación ciudadana programados por la ANM, con el fin de mejorar este aspecto se publicará dentro de la estrategia de participación ciudadana, la matriz de eventos de la ANM para que los grupos de interés conozcan con anticipación los espacios que sean de su interés y puedan participar, adicional se reforzará la difusión de cada evento a través de los canales de la Entidad.

¿HA PARTICIPADO EN ALGÚN ESPACIO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA DE LA ANM?



Algunos de los espacios en los cuales la gente ha participado son: ANM Activa la Región, Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, Audiencia Pública de Participación de Terceros, Rondas informativas, Socializaciones virtuales, Ferias Mineras, formulación de planes institucionales, capacitaciones, entre otros.



Con esta encuesta encontramos un gran interés por parte de los ciudadanos en participar con temas de formulación de planes institucionales, información estratégica y resultados de gestión.

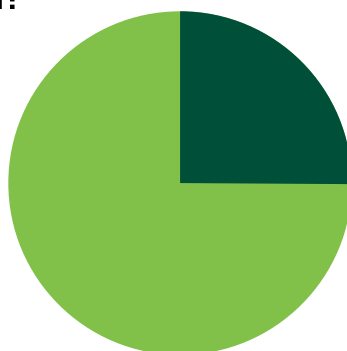
¿CUALES SON LOS TEMAS EN LOS QUE LE INTERESA TENER PARTICIPACIÓN CIUDADANA?



El 75% de personas que respondieron esta encuesta manifiestan tener mayor interés en eventos virtuales, dentro de la programación de eventos se contemplan las dos opciones con el fin de poder tener mayor cubrimiento y acercamiento de los grupos de interés.

¿POR QUÉ TIPO DE CANALES LE GUSTARÍA TENER PARTICIPACIÓN?

	PRESENCIAL	25
	VIRTUAL	75



MATRIZ DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y RENDICIÓN DE CUENTAS:

El año 2020 se definió esta matriz con el objetivo de identificar los acercamientos con la ciudadanía por parte de las áreas de la Entidad. Así mismo, en el primer trimestre del año 2021 se realizó el primer acercamiento con las áreas para actualizar los diferentes mecanismos de participación que generan.

Por otra parte, se realizó una reunión con los enlaces designados por las áreas para socializar a nivel general qué es participación ciudadana, las actividades que implican la misma y recordarles el diligenciamiento de la matriz.

La funcionalidad principal de la matriz es hacer seguimiento a las estrategias y mecanismos de participación de acuerdo con la normativa vigente y asimismo, ponerlos a disposición de los grupos de interés de la Entidad para dar a conocer la gestión institucional que se adelanta.

Este documento se encuentra en la página web de la ANM www.anm.gov.co en el menú >>Servicio al Ciudadano >> Plan de Participación Ciudadana.

2. Construcción del plan y estrategia:

Seguido de revisar y analizar la información recopilada en el diagnóstico, la ANM se ha definido fortalecer las interacciones que se tienen con los diferentes grupos de interés disponiendo mecanismos de participación ciudadana para incentivar las interacciones, para lo cual disponemos de los siguientes mecanismos de interacción y espacios de participación:

MECANISMOS Y ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN:

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

Derecho de Petición en sus diferentes modalidades:

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 situación 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.

Denuncia:

Puede ser presentada por cualquier persona como parte de su deber como ciudadano por acciones o hechos delictivos ante la autoridad competente. Para realizar la denuncia, debe brindar información cierta, clara y específica del posible hecho o acto de corrupción y del servidor público o contratista que cometió la falta. La denuncia de corrupción o de conflictos de intereses debe relatar las circunstancias de modo, tiempo y lugar del hecho denunciado, así: ¿qué ocurrió?, ¿cómo ocurrió?, ¿cuándo ocurrió?, ¿dónde ocurrió?, ¿quién lo hizo? y ¿quiénes participaron? En caso de tenerlas, el denunciante debe aportar las pruebas de la denuncia.

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.

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 administrativa 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.

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.

Habeas Data:

Al recurso legal a disposición de todo individuo que permite acceder a un banco de información o registro de datos que incluye referencias informativas sobre sí mismo. El sujeto tiene derecho a exigir que se corrijan parte o la totalidad de los datos en caso que éstos le generen algún tipo de perjuicio o que sean erróneos.

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 éstas 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 éste, aceptando o denegando la solicitud.

Acciones Populares y de Grupo:

Son el mecanismo de protección de los derechos e intereses colectivos y difusos (los relacionados con ambiente sano, moralidad administrativa, espacio público, patrimonio cultural, seguridad y salubridad pública, servicios públicos, consumidores y usuarios, libre competencia económica, etc.).

Están previstas en el primer inciso del artículo 88 de la Constitución Política de 1991, “La ley regulará las acciones populares para la protección de los derechos e intereses colectivos, relacionados con el patrimonio, el espacio, la seguridad y la salubridad públicos, la moral administrativa, el ambiente, la libre competencia económica y otros.

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.

Audiencias Públicas de Participación de Terceros:

De acuerdo al Código de Minas Art.259, en los casos en que dentro del procedimiento que antecede al contrato de concesión deba oírse previamente a terceros, a representantes de la comunidad y a grupos o estamentos sociales, se buscará que estos reciban real y efectivamente, por los medios apropiados, el llamamiento o comunicación de comparecencia dentro de los términos señalados en la ley.

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 por objeto que la comunidad se entere quiénes van a llegar a desarrollar 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:

La Rendición de Cuentas es un ejercicio de interacción entre los servidores públicos y la ciudadanía, su finalidad es dar a conocer los resultados de la gestión realizada de una manera participativa, oportuna, clara y veraz, enmarcado en la Constitución Política de Colombia, establecida en el documento CONPES 3654 de 2010, y en concordancia con la 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. Artículo 259 Código de Minas.

ANM activa en la región:

Esta es una iniciativa de asistencia móvil, que busca generar espacios de atención a la ciudadanía y a los mineros con el fin de promover resolución de trámites, cultura de cumplimiento de las obligaciones, asistir técnica y jurídicamente a los mineros en procesos de regularización, llevar las herramientas tecnológicas al servicio del minero, programa de prevención de accidentalidad minera, coordinación, concurrencia y audiencias, y alianzas interinstitucionales.

Adicionalmente, en la página web se puede observar el informe de gestión, la información de los planes institucionales, y el link de comentarios para la ciudadanía. Este último espacio se puede consultar en la página web de la Entidad, en el botón “Normativa”.

CANALES DIGITALES:

Asistente virtual Mina:

Canal de atención ubicado en la página web de la ANM disponible 24 horas los 7 días de la semana para responder las inquietudes de los ciudadanos a través del ChatBot, 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 que cuenta la Entidad para interacción directa con el ciudadano. El proceso de atención se desarrolla de manera presencial, virtual y telefónica.

Sitio Web:

Es el espacio que la entidad ha puesto a disposición de la ciudadanía interesada en conocer la información relacionada con el sector minero del país 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 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).



Correo de Notificaciones judiciales (notificacionesjudiciales-anm@anm.gov.co):

En virtud de la ley 1437 de 2011, se establece como el único mecanismo electrónico válido para recibir notificaciones judiciales.

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.

Correo electrónico institucional:

La Agencia Nacional de Minería ha dispuesto el correo electrónico **contactenos@anm.gov.co** como correo institucional y 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 un tema específico, según se identifique la necesidad.

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.

Facebook:

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

A través de esta red social 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 enriquecedor para la entidad y de utilidad para la ciudadanía.

facebook



Twitter:

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

En esta red social 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 enriquecedor para la entidad y de utilidad para la ciudadanía.



LinkedIn:

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

A través de esta red social 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 enriquecedor para la entidad y de utilidad para la ciudadanía.

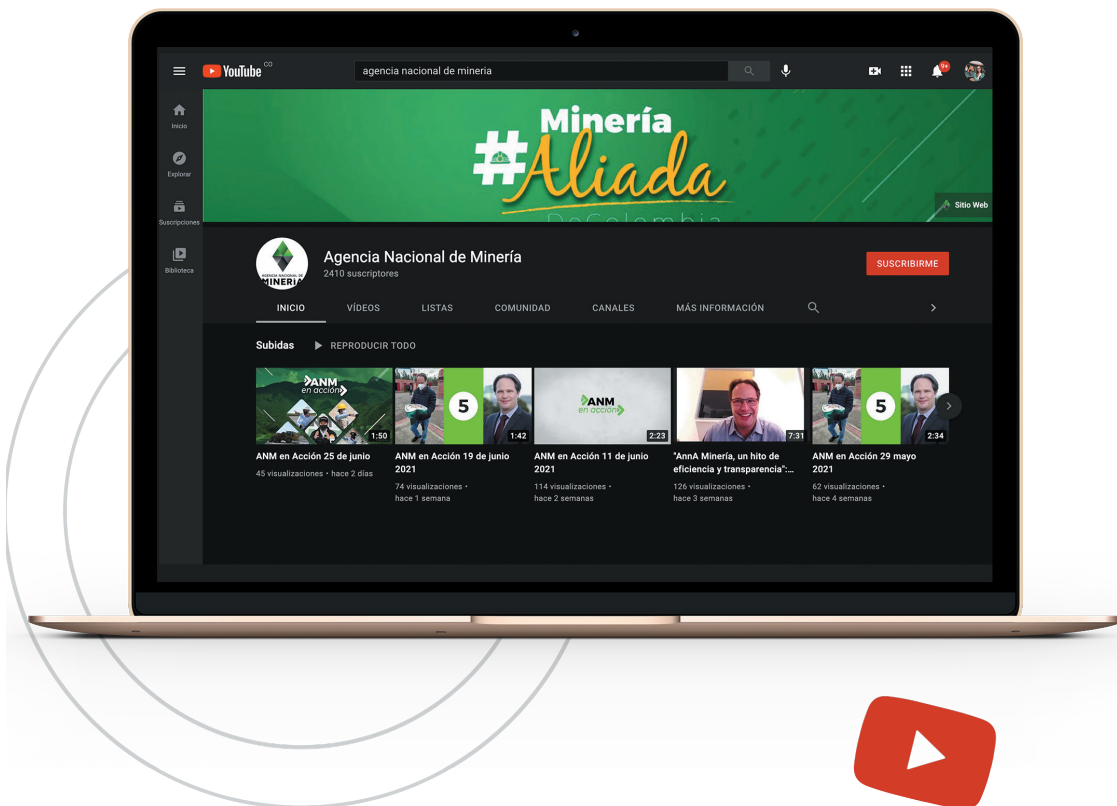


LinkedIn

Youtube:

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

A través de esta red social 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 enriquecedor para la entidad y de utilidad para la ciudadanía.

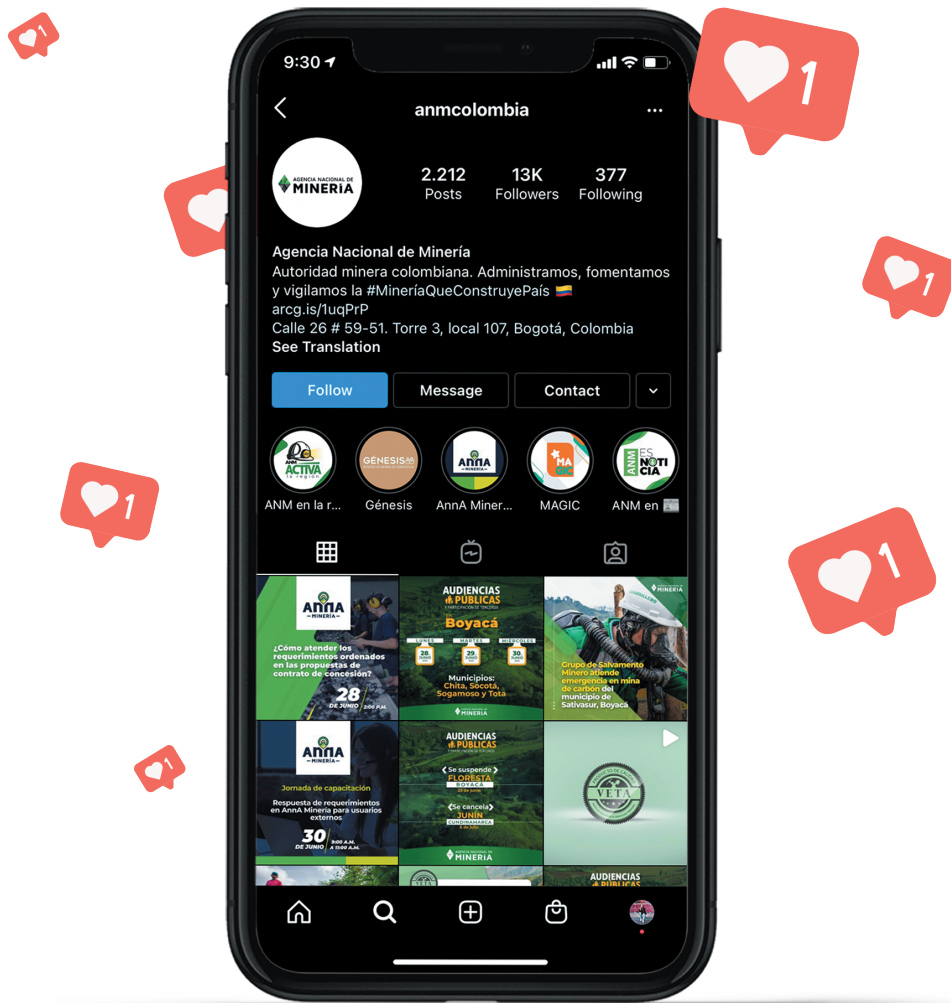


Instagram:

@ANMColombia


A través de fotografías, piezas gráficas y videos se difunden las actividades e información de los procesos misionales de la entidad, avances y resultados de su gestión, eventos y datos de interés para los ciudadanos. Todos estos esfuerzos contribuyen a construir un diálogo enriquecedor para la entidad y de utilidad para la ciudadanía.


Instagram





CANALES DE ATENCIÓN PRESENCIAL:


Puntos de Atención Regional y Grupo de Información y Atención al Minero


 **BOGOTÁ - SEDE CENTRAL**
Calle 28 No. 59 - 51
Torre 3 Local 197.
Teléfono: (571) 2201999, extensiones 5561, 5562, 5563, 5564 y 5572

 **PUNTOS DE ATENCIÓN REGIONAL CALI**
Calle 13 A No. 100 - 35
Oficinas 201 - 202 Torre empresarial.
Barrio Ciudad Jardín.
Teléfono: (572) 5190686

 **PUNTO DE ATENCIÓN REGIONAL BUCARAMANGA**
Carrera 20 No 21 - 71
Teléfono: (577) 6303364


 **PUNTO DE ATENCIÓN REGIONAL CÚCUTA**
Calle 13 A No. 1E - 103
Barrio Caobos
Teléfono: (577) 5720082


 **PUNTO DE ATENCIÓN REGIONAL CARTAGENA**
Carrera 20 No. 24 A - 08
Manga, sector Villa Susana
Teléfono: (575) 6600791


 **PUNTO DE ATENCIÓN REGIONAL MANIZALES**
Calle 63 No 23C - 30
Barrio Palogrande
Teléfono: (576) 2201999,
Extensiones 5900 y 5905


 **PUNTO DE ATENCIÓN REGIONAL MEDELLÍN**
Calle 32 E No. 76 - 76.
Barrio Laureles El Nogal.
Teléfono: (574) 5205740

 **PUNTO DE ATENCIÓN REGIONAL IBAGUÉ**
Carrera 8 No. 19 - 31
Barrio Interlaken
Teléfono: (578) 2630683

 **PUNTO DE ATENCIÓN REGIONAL VALLEDUPAR**
Carrera 19 No. 13 - 45
Centro Comercial San Luis
Barrio Alfonso Lopez
Teléfonos: (575) 5805023 - 5809582

 **PUNTO DE ATENCIÓN REGIONAL NOBSA**
Kilómetro 5, Vía Sogamoso
Teléfono: (578) 7717620 - 770771

 **PUNTO DE ATENCIÓN REGIONAL PASTO**
Calle 2 No. 23 A - 32
Barrio Capusigra
teléfono: (572) 7290016 - 7290018

 **PUNTO DE ATENCIÓN REGIONAL QUIBDÓ**
Calle 23 No. 4 - 26 / Piso 2
Barrio Yesquita
Teléfono: (574) 6707556



ESTACIONES Y PUNTOS DE APOYO DE SEGURIDAD Y SALVAMENTO MINERO:

Estación de Seguridad y Salvamento Minero Ubaté
Km. 1.5 vía Ubaté, Cundinamarca

Estación de Seguridad y Salvamento Minero Cúcuta
Av Gran Colombia No. 12E - 96
Barrio COLSAG / Ed Terreos / Piso 2
Universidad Francisco de Paula Santander

Estación de Estación de Seguridad y Salvamento Minero de Caldas, Antioquia
Kilometro 6 Vía la pintada,
Municipio de Caldas, Antioquia
Casa Fiscal del SENA
La Salada, portería 2

Estación de Seguridad y Salvamento Minero Nobsa
Km 5 Vía Sogamoso, Boyacá

Estación de Seguridad y Salvamento Minero Jamundía
Km 3 vía Jamundí - Potreritos.

Punto de Apoyo de Seguridad y Salvamento Minero Marmato
Carrera 4 con Calle 7
Barrio la Betulia
Marmato, Caldas

Punto de Apoyo de Seguridad y Salvamento Minero Remedios
Carrera 8 No. 11 - 85
Barrio Nuevo - Remedios,
Antioquia.

Punto de Apoyo de Seguridad y Salvamento Minero Pasto
Calle 27 No. 9 Este 25
Barrio La Carolina.

Punto de Apoyo de Seguridad y Salvamento Minero Bucaramanga
Carrera 20 No. 24 - 71
Barrio Alarcón

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 hubieren ingresado dentro del horario antes mencionado.



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 (57) (1) 2201999 y el Fax es el (57) (1) 2200396.

Línea de Atención directa para Trámites de Propuestas de Contrato de Concesión

En este canal los usuarios pueden establecer un contacto directo con el área encargada de esta gestión, en horario de atención de 7:30AM a 4:30PM en el número 316 7435676.

Seguimiento a la matriz de participación ciudadana

En el documento “CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y RENDICIÓN DE CUENTAS” anexo a esta estrategia de participación ciudadana se encontrarán evidenciadas las actividades que programamos por las diferentes áreas de la Agencia Nacional de Minería para este año, en las que se integrarán a los distintos grupos de interés de la Entidad.

Ejecución

La ANM ha diseñado una estrategia de participación ciudadana donde ha contemplado las actividades que aportan e incentivan la mejora de las interacciones con los grupos de interés. Por ellos se adjunta el anexo CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y RENDICIÓN DE CUENTAS con las actividades a desarrollar.

Evaluación de la estrategia de participación ciudadana

Esta estrategia de participación ciudadana evidencia la importante necesidad que existe de fortalecer la interacción entre la ANM y la ciudadanía, tomando como referencia las herramientas efectivas de participación, transparencia y eficiencia, que permitan a estos, intervenir y aportar en los procesos de toma de decisiones institucionales.

Se espera dar cumplimiento a la estrategia de participación ciudadana, a través de un informe trimestral de seguimiento al indicador llamado “Avance en la gestión del plan de participación ciudadana de la ANM”, el cual tiene como objetivo mejorar la percepción de la entidad y contribuir al mejoramiento de la imagen y al conocimiento del sector.

Elaborado por:

Grupo de Participación Ciudadana y Comunicaciones

Revisado y aprobado por:

Comité de Gestión y Desempeño

Fecha de aprobación: 09/07/21



AGENCIA NACIONAL DE
MINERÍA



/AGENCIANACIONALMINERIA



@ANMCOLOMBIA



@ANMCOLOMBIA