



AGENCIA NACIONAL DE
MINERÍA

Protocolos de atención



AGENCIA NACIONAL DE
MINERÍA



Introducción

La función que prestamos los servidores públicos está regida por el servicio hacia los ciudadanos y por los valores propios de una actividad que debe tener como marco el respeto a la dignidad humana, la honestidad, la responsabilidad y el compromiso.

De acuerdo con el artículo 123 de la Constitución Política, “los servidores públicos están al servicio del Estado y de la comunidad; ejercerán sus funciones en la forma prevista por la Constitución, la Ley y el reglamento”; en ese orden de ideas, este protocolo aporta a las disposiciones de la ANM en materia de Servicio al Ciudadano.

Un servicio de calidad

Prestar un servicio de calidad ante todo requiere de nuestro compromiso y de que asumamos de manera racional y afectiva, que la ciudadanía merece nuestra dedicación y esfuerzo. Ella es la razón de ser de nuestro trabajo y en función de esa ciudadanía nos desempeñamos como servidoras y servidores públicos de la Nación.

Al ser evaluados por nuestra capacidad de ejecución (recursos y tareas), el servicio al ciudadano suele relegarse a un segundo plano desde la perspectiva de las entidades

Investigación, redacción y corrección de textos

Grupo de Participación Ciudadana
y Comunicaciones
2014



públicas y de quienes laboramos en ellas, lo cual resulta paradójico dado que las instituciones del Estado fueron creadas para brindar servicios a todas las personas.

No obstante, con el de reforzar la cultura de servicio público en nuestra entidad debemos trabajar como un equipo incorporando entre nuestras tareas el sagrado deber del servicio al ciudadano y desarrollar actitudes, habilidades y conductas adecuadas para lograr ese fin.

¿Dónde empezar?

La atención en la ANM comienza desde el momento mismo en que una persona llega a nuestras instalaciones; por eso es necesario que todos nos esforcemos para que esa primera impresión sea positiva y consolide una experiencia memorable, que contribuya a construir la mejor imagen no solo de nosotros mismos como servidores sino también de la entidad a la que representamos, y en últimas al Estado del cual hacemos parte.

Seamos amables con quienes acuden a nosotros, así se sentirán como nuestros aliados; brindémosles un trato respetuoso, así se sentirán ciudadanos dignos; trabajemos con responsabilidad y agilidad, y así sabrán que somos eficientes. Por último, seamos honestos; de esta manera la ANM se posicionará como una entidad abierta y transparente.



Trabajemos para que cada contacto con un ciudadano o ciudadana sea una oportunidad de sorprenderlos gratamente con un servicio de calidad, como si ese momento fuera único e irrepetible.

Principios básicos del servicio en la Agencia Nacional de Minería

En el proceso de atención al ciudadano, los funcionarios y contratistas de la ANM deberán regirse bajo los siguientes principios:

1. Confianza

Los servicios estarán enmarcados en la transparencia y la equidad; adicionalmente, la exactitud de la información suministrada y su calidad contribuirán a forjar una mayor confianza entre funcionario y ciudadanía.

2. Amabilidad

Cada ciudadano que acuda a la ANM recibirá un trato respetuoso, gentil y sincero, dándole la importancia que se merece.

3. Dignidad y equidad

El servicio que ofrece la ANM se brindará de manera equilibrada y objetiva a todos los ciudadanos. Cada colombiano y colombiana tiene derecho a un trato justo, respetuoso y acorde con su condición humana.



*“La gente espera un buen servicio, pero pocos están dispuestos a darlo”
Robert Gately*

Atención presencial en Puntos de Atención Regional (PAR) y Estaciones de Seguridad y Salvamento Minero

4. Efectividad

Nuestro servicio debe responder a las necesidades y solicitudes de los ciudadanos y ciudadanas, siempre que éstas se enmarquen dentro de las normas y principios que rigen nuestro accionar como servidoras y servidores públicos.

5. Oportunidad

Nuestro servicio debe ser ágil y prestarse dentro de los tiempos establecidos y en el momento requerido.

- Haga contacto visual con la persona desde el momento en que se le acerque.
- Salude siguiendo la siguiente fórmula: "Buenos días (tardes), mi nombre es (nombre y apellido.....). ¿En qué puedo servirle?"
- Brinde al ciudadano una atención completa y exclusiva durante el tiempo del contacto.
- Invítelo a tomar asiento; trátelo como "señor" o "señora"; en lo posible, llámelo por su nombre. Preste atención exclusiva.
- Espere a que el ciudadano termine de hablar antes de preguntar o dar una respuesta.
- Hable despacio, vocalice bien y use un tono de voz agradable y natural.
- Evite el uso de tecnicismos. En caso de usarlos, cerciórese de que su interlocutor los haya entendido.
- Indíquele los documentos que se requiere estrictamente; no solicite documentos adicionales.
- Durante la atención de un usuario, evite atender llamadas telefónicas o celulares. Su atención debe estar centrada en el usuario.

Procure que los últimos 30 segundos sean satisfactorios finalizando el servicio con una despedida cordial.

Si debe retirarse del puesto de trabajo para realizar alguna gestión relacionada con la solicitud presentada por el ciudadano

- Explíquele porqué debe pedirle que espere y dele un cálculo aproximado del tiempo que tendrá que esperar.
- Pídale permiso antes de hacerlo esperar.
- Espere a que el ciudadano le conteste.
- Al regresar dígame: "Gracias por esperar", y continúe con la atención.
- Evite dejar documentos de uso privativo al alcance del usuario al momento de dejarlo en espera.

Si la solicitud no puede ser resuelta en ese punto de servicio, indique al ciudadano los pasos a seguir

- Explique porqué debe remitirlo
- Si el punto al cual debe remitirlo no se encuentra en la misma sede, entregue por escrito al ciudadano la dirección del punto al cual debe acudir, el horario de atención, los documentos que debe presentar y, si es posible, el nombre del servidor que lo atenderá.
- Si el puesto al cual debe remitirlo se encuentra ubicado en el mismo lugar:
- Indique al ciudadano el puesto al cual debe dirigirse.



*“Uno de los mejores secretos de la vida es que todo lo que vale la pena hacer, es lo que hacemos por los demás”
Lewis Carroll.*

- Ponga en conocimiento del servidor que debe atender al ciudadano remitido, el asunto y el nombre del ciudadano

Si la solicitud del ciudadano no puede ser resuelta de forma inmediata

- Explique la razón de la demora
- Informe la fecha aproximada en que el ciudadano(a) recibirá respuesta y el medio por medio del cual se le entregará.

Finalice el contacto adecuadamente

- En caso de que quede alguna tarea pendiente, retroalimente al ciudadano con lo que se va a hacer.
- Pregunte: "¿Hay algo más en que pueda servirle?"
- Agradezca al ciudadano por habernos dado la oportunidad de servirle.
- Deje por escrito las tareas pendientes.
- Si queda pendiente un tema, haga seguimiento hasta que se dé respuesta al usuario.

Atención por parte del personal de vigilancia

El personal de vigilancia es, en muchos casos, el primer punto de contacto de los ciudadanos con la entidad, a veces puede ser el único que las personas tengan con la Agencia, por eso el trato debe ser respetuoso y amable. Recuerde que usted en el ejercicio de su profesión representa la imagen que se llevan de la ANM.

Si es el caso, el personal de vigilancia deberá abrir la puerta cuando el ciudadano o ciudadana se aproximen.

- Hacer contacto visual cuando la persona se acerque.
- Saludar diciendo: "Buenos días (tardes), bienvenido(a) a la Agencia Nacional de Minería" y proceder a orientar a la persona al punto o servicio solicitado, según el proceso establecido.
- Si bien de su labor depende la seguridad en las oficinas, también de ella depende que nos perciban como una entidad al servicio de los ciudadanos y por eso se deben evitar actitudes de obstrucción al acceso, desconfianza o de exceso de confianza hacia nuestros usuarios.
- En el evento de revisión de maletines, paquetes o demás efectos personales al ingreso o a la salida, se deberá informar al ciudadano, de manera cordial, sobre la necesidad de este procedimiento para contribuir a garantizar la seguridad de las personas que se encuentran en las instalaciones de la Agencia Nacional de Minería.

Recomendaciones generales para vigilantes, anfitriones, orientadores, informadores y servidores de puntos

Si bien los lugares donde se atiende público empiezan su atención en un horario específico, el ciudadano espera que al llegar se le atienda de manera inmediata y completa; para lograrlo, es necesario que nuestros puestos de trabajo estén listos. Para ello, cumpla estrictamente con su horario de labores y, de ser posible, llegue entre 10 a 15 minutos antes de iniciar la jornada laboral.

Revise su apariencia personal, sea prudente en su manera de reír, sentarse, pararse, toser, estornudar, etc. Recuerde que la imagen hace parte de cómo nos vemos y cómo nos proyectamos.

Mientras está trabajando, evite fumar, retocar su maquillaje, limarse las uñas, peinarse, comer, masticar chicle a la vista del público, leer revistas, jugar o manipular su celular o el computador. Recuerde que los ojos de las personas pueden estar puestos sobre usted en cualquier momento.

Igualmente, evite las interrupciones mientras está atendiendo a los ciudadanos; dedíqueles toda su atención y si debe abandonar su puesto temporalmente, asegúrese de que alguno de sus compañeros esté atento a reemplazarlo o a brindar información durante su ausencia.



No atienda llamadas telefónicas ni hable con sus compañeros sobre temas ajenos a la solicitud del ciudadano mientras esté en servicio.

Hable en un tono amable, vocalice bien y utilice un volumen de voz adecuado para que el ciudadano le pueda escuchar y comprender.

Mantenga el contacto visual con los usuarios en todo momento, esto los hará sentir importantes y escuchados.

Sea amable pero concreto; asienta cuando el ciudadano le habla y tiene razón o cuando usted ha comprendido lo que le dice. No olvide sonreír de vez en cuando.

No tutee a los usuarios, no utilice frases afectuosas, ni tampoco les dé calificativos; si es posible, utilice el nombre de la persona antecedido por "señor, señora o señorita", por lo menos dos (2) veces durante la conversación.

Mantenga una postura abierta y que demuestre interés en lo que la ciudadana o ciudadano le está manifestando. En lo posible, no interponga la pantalla del computador entre él y usted, ya que esto crea una barrera.

Atención a personas con discapacidad

La asistencia especial se ha creado para atender a las personas con discapacidad en el menor tiempo posible y aunque no se puede personalizar cada caso particular, si se puede orientar la información y brindar acompañamiento de acuerdo con el estado físico de las personas.

Tenga en cuenta las siguientes recomendaciones:

Si usted ofrece un trato igualitario y evita actitudes sobreprotectoras o paternalistas hacia las personas discapacitadas, hará que se sientan atendidos de manera prioritaria, con respeto y consideración y no estigmatizados.

No ayude al usuario a desplazarse a menos que se lo haya

pedido. Algunas veces la ayuda espontánea no tiene buen recibo.

Atención a personas con discapacidad física o motora

Si la persona está en silla de ruedas y la atención dura varios minutos, acerque una silla y sitúese a la altura de sus ojos. Trate de no forzar la postura.

Si la persona utiliza muletas, asegúrese de que las deja al alcance de la mano; si el usuario es de talla baja, trátelo acorde con la dignidad de su edad (no como si fuera un niño) y tenga a mano butacas, cojines, plataformas o escalerillas; la idea es manejar la comunicación de manera sencilla y directa al mismo nivel visual.

Atención a personas con discapacidad auditiva

Si el usuario tiene discapacidad auditiva, por mucho que usted grite, no podrá escucharlo; en tal caso podría percibir un rostro hostil y desesperado. En lugar de ello, vocalice sin hacer muecas y trate de ser lo más breve y conciso posible apoyándose en gestos y signos sencillos.

Mantenga su boca libre de cualquier objeto que dificulte la vocalización y la emisión de la voz como lapiceros, dulces, chicles, etc. No cubra su boca y asegúrese de que ningún objeto se interpone entre usted y el usuario.

Las personas sordas suelen apoyarse con la vista y el tacto, así que puede hacer uso de la escritura para completar la expresión oral y poder transmitir mejor el mensaje.

Muchas veces los usuarios con condiciones especiales están acompañados; no obstante, diríjase al usuario y no a su acompañante.

Atención a personas con discapacidad visual

Vocalice muy bien y no suba la voz, salude claramente a la persona, preséntese con su nombre y apellido y toque su brazo o su mano para captar su atención y que ella sepa su ubicación.

Para indicarle dónde hay un asiento (si la persona va sin acompañante) lleve la mano de la persona hacia el respaldo o sobre el brazo del mismo y no deje en las áreas de paso objetos que puedan ser obstáculos, como sillas, cajones abiertos, carros de limpieza, mesas, etc.

Diríjase a la persona por su nombre para que tenga claro que se le está hablando a ella y hágalo siempre de frente para que perciba el sonido adecuadamente. Sea amable y cordial.

Recuerde que la persona no ve, por lo cual trate de no señalar y utilizar expresiones vagas o indefinidas como "allí" o "por aquí". En cambio, utilice orientaciones espaciales en

forma verbal con respecto a la posición que la persona tenga, por ejemplo: "adelante", "atrás", "izquierda", "derecha".

Si debe leerle un documento, hágalo despacio y claramente, sin abreviar los contenidos ni hacer comentarios que el ciudadano o ciudadana no solicite.

Permita la presencia de voluntarios y de perros-guía de ser necesario. Si el usuario va acompañado de un perro guía, no lo separe de éste, no lo toque, distraiga, dé comida o sujete.

No eleve la voz ni hable continuamente, utilice un tono pausado y evite hacer silencios largos, el usuario podría pensar que en lugar de atenderlo está observando su discapacidad.

Brinde al ciudadano información completa, sin que se sienta subvalorado; asegúrese de que se siente satisfecho por haber recibido toda la información que necesitaba.

Atención a mujeres embarazadas, adultos mayores

Las mujeres embarazadas pertenecen a uno de los grupos con los que se debe tener mayor consideración, y por eso es necesario brindarles un trato ágil, amable y darles preferencia en el turno de servicio.

Atención a personas con discapacidad por parte del personal de seguridad y vigilancia

Las primeras personas que están en contacto con los ciudadanos cuando se acercan al punto de servicio son aquellas que hacen parte del personal de seguridad y vigilancia y por eso su apoyo es definitivo.

Por favor tenga en cuenta:

Si hay fila para la entrada, ingrese de manera inmediata a las personas con discapacidad o que tienen prioridad en la atención.

Si la atención se demora un poco, se les debe ubicar una silla para que esperen mientras son atendidos o si van en silla de ruedas, se les debe ubicar un espacio para que lo ocupen.

Si es del caso, se debe avisar al Coordinador de la presencia de personas en condiciones especiales de que las que trata este Protocolo para que sean atendidas inmediatamente.

Atención a personas con discapacidad por parte del funcionario del Punto de Servicio

El funcionario del Punto de Servicio es quien resolverá las solicitudes de los usuarios siguiendo el siguiente protocolo:

Dar la bienvenida a los usuarios al Punto de Servicio y evaluar rápidamente cuál es el tipo de tratamiento que deben otorgarles según su estado particular y el servicio que requieran.



*“Servicio al cliente no es un departamento, es una actitud”
Anónimo.*

Protocolos para un buen servicio al usuario ANM

Si existe un puesto de atención preferencial para esta población, deben ser atendidos en orden de llegada y teniendo en cuenta la situación física y sensorial particular de cada quien. En caso de que no se cuente con el puesto, se debe disponer lo pertinente para priorizar la atención a la persona.

Se debe tener en cuenta siempre:

Definir el tipo de atención a brindar, según el estado físico o sensorial particular de cada usuario.

Mirar directamente a los ojos al ciudadano, sonreírle cuando se acerque y saludarlo siguiendo la fórmula: "Buenos días (tardes), mi nombre es (nombre y apellido)... ¿En qué puedo servirle? "

Pasarse al otro lado del puesto de servicio para quedar ubicado del mismo lado del ciudadano, si éste lo requiere.

Comprender bien qué situación particular llevó al usuario al punto de servicio, ayudarlo de manera ágil hasta donde sea posible, brindarle todas las explicaciones que se requieran, si es necesario escribir lo que se ha manifestado verbalmente y demorarse lo menos posible en la prestación del servicio.

Presentación personal

La apariencia personal de los servidores produce un gran impacto en las personas a quienes se atiende, por eso una forma de vestir demasiado atrevida o descuidada crea una impresión negativa y puede hacer que los ciudadanos se formen una impresión equivocada tanto de ellos como de la entidad.

Si se porta uniforme, no se deben utilizar durante las horas de trabajo elementos ajenos a éste, como pañoletas, chalets, sacos, abrigos, gabardinas, prendedores, etc. El calzado debe ir limpio y bien lustrado, la ropa bien planchada y en el caso de los hombres, si van a utilizar corbata, debe ser de colores discretos e ir bien ajustada al cuello.

El aspecto general de los funcionarios y contratistas debe reflejar una imagen sobria y agradable, además, es indispensable que mientras se esté en el sitio de trabajo, se porte el carné de identificación en un lugar visible, preferiblemente al lado izquierdo de la solapa.

Para las mujeres se sugiere que las uñas estén limpias y el pelo bien arreglado (puede ser con moños, hebillas o cauchos). Evitar utilizar lápices o lapiceros para improvisar moños).

Presentación de los puestos de trabajo

Los puestos de trabajo no solo son el lugar donde pasamos la mayor parte del día, sino que además son el lugar donde recibimos y atendemos a los ciudadanos, por eso su cuidado y apariencia es tan importante. Un lugar de trabajo sucio y desordenado da la impresión de descuido y desorganización, no solo del funcionario, sino además del punto de servicio y por supuesto de la entidad.

Mantener los puestos individuales de trabajo limpios y organizados hace que los ciudadanos perciban diligencia y competencia de parte del servidor público, orden y eficiencia por parte de la entidad y agilidad en el punto de servicio.

La papelería e insumos deben permanecer dentro de las gavetas del escritorio y solamente una cantidad suficiente en el dispensador de papel (impresora o porta-papel), lo mismo que insumos como tinta de sellos, lapiceros, cosedora, etc, que además deben ser revisados diariamente antes de iniciar la jornada laboral y contar con repuestos oportunos.

Los documentos deben ser archivados lo antes posible, cuando se trate de un archivo temporal.

Las carteras, loncheras, portafolios y demás elementos personales deben permanecer fuera de la vista del usuario por seguridad de los servidores y organización del puesto de trabajo.

No se consumirán comidas ni bebidas en los puestos de trabajo.

Tenga cuidado que su papelería de basura no se rebose, ni tenga restos de comida; para eso están las canecas de la cafetería.

Estacionamientos

En los puntos de servicio donde se cuente con parqueaderos, éstos deben mantenerse limpios, libres de objetos y deberán ser cómodos, seguros, organizados y bien señalizados.

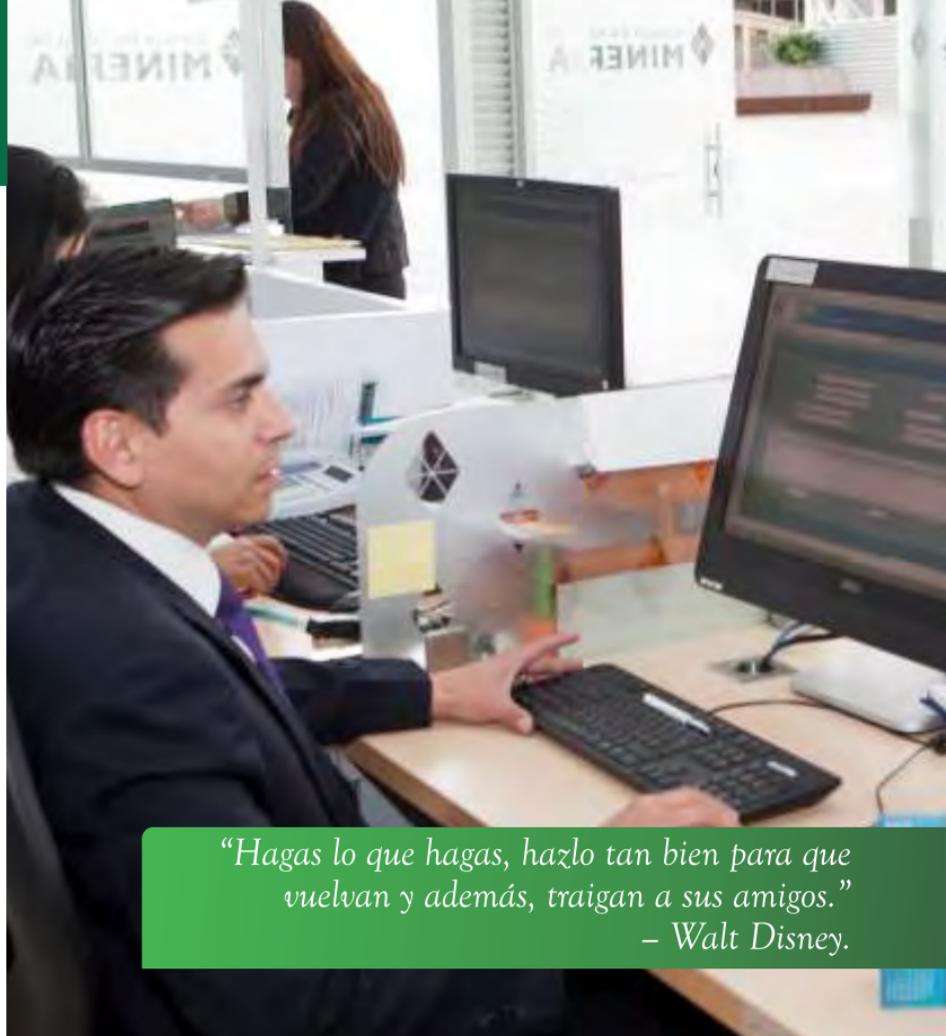
Deben tener destinado un espacio preferencial para personas con discapacidad.

También tenga en cuenta que en los puntos de servicio al ciudadano donde no se cuente con estacionamientos, se debe brindar información completa a la ciudadanía acerca de los parqueaderos más cercanos.

Protocolo de atención de servicio telefónico

Todas las líneas telefónicas de la ANM se atenderán de manera rápida, amable y con un saludo personalizado. Recuerde que la actitud del funcionario también puede percibirse a través de este canal. Recuerde:

- Contestar el teléfono antes del tercer timbre.
- Saludar a quien llama con la siguiente fórmula: nombre entidad o punto de servicio. "Buenos días/tardes, habla (nombre y apellido)....., ¿en qué le puedo ayudar?"
- Si debe hacer que el ciudadano espere, explíquelo porqué y dele un cálculo aproximado del tiempo que tendrá que esperar.
- Pídale permiso antes de hacerlo esperar.
- Espere a que el ciudadano le conteste.
- Al volver a tomar la llamada diga: "Muchas gracias por esperar".
- Si la espera dura entre 1 y 3 minutos, dele al ciudadano la opción de esperar en la línea o devolverle usted la llamada posteriormente; si la espera es de más de 3 minutos, es mejor que le pida al interlocutor su número telefónico y le diga que lo llamará en máximo 20 minutos.
- Cumpla su compromiso y regrese la llamada al usuario en cuanto termine la gestión.
- Cuando el ciudadano haya aceptado esperar un tiempo largo en la línea, retome la llamada cada cierto tiempo prudencial y explíquelo cómo va su gestión.



*“Hagas lo que hagas, hazlo tan bien para que vuelvan y además, traigan a sus amigos.”
– Walt Disney.*

- Si se ve en la necesidad de transferir la llamada explíquelo porqué debe hacerlo
- Pregúntele al ciudadano si tiene o no inconveniente en que lo haga.
- Dígale a la persona a quien le transfiere la llamada el nombre de quien llama, el asunto y proporciónale el número de la extensión por si la llamada se corta en algún momento
- Asegúrese de no colgar hasta que alguien conteste la llamada transferida.
- Termine la llamada adecuadamente: retroalimente al ciudadano con lo que se va a hacer en caso de que quede alguna tarea pendiente.
- Pregunte: "¿Hay algo más en que pueda servirle?"
- Agradezca al ciudadano habernos dado la oportunidad de servirle.
- Permita al ciudadano colgar primero.
- Deje por escrito las tareas pendientes.
- Haga seguimiento hasta que se dé respuesta al usuario.

Otras recomendaciones generales

En caso de llamadas personales para los servidores se recomienda no tomar la llamada hasta haber terminado de atender satisfactoriamente al ciudadano que se está atendiendo en ese momento. Recuerde que no puede dejar su puesto de trabajo desatendido por más de cinco minutos; por eso es preferible que las llamadas particulares y de celular se realicen en los horarios de descanso establecidos.

¿Sabía usted que si sonríe al hablar por teléfono su tono de voz transmitirá amabilidad?

Consejos para tratar a un ciudadano inconforme

El servicio al ciudadano exige que en muchas oportunidades los funcionarios deban tratar con ciudadanos confundidos, molestos, frustrados, ansiosos y hasta groseros. Aprender a sortear con éxito estas situaciones parte de nuestro trabajo:

- Deje que el ciudadano se desahogue y diga cómo se siente,
- No lo interrumpa.
- Muéstrole con su actitud que lo está escuchando.
- No le diga que se calme, pero dígale que lo comprende
- Mantenga el contacto visual.

- No tome la reacción del ciudadano como algo personal; la persona se queja de un servicio, no de usted.
- Antes de formarse una opinión negativa del ciudadano, piense que usted es el representante del sector público para él, y debe sentirse orgulloso de poder servir a los ciudadanos, luego pregúntese: ¿Qué necesita esta persona y cómo le puedo satisfacer esa necesidad? Presente al ciudadano disculpas por lo ocurrido y hágale ver que usted comprende la situación.
- Empiece a solucionar el problema: obtenga del ciudadano toda la información que necesite, verifique los datos, repitiéndoselos al ciudadano, escriba para no tener que volver a preguntarle
- Presente una propuesta de solución sin comprometerse a nada que no pueda cumplir.
- Resuelva y solucione la necesidad del usuario.
- Haga seguimiento a la solución: si puede, contacte posteriormente al ciudadano para medir su grado de satisfacción con la solución.
- Si el tipo de problema es recurrente, manifiéstelo a su jefe inmediato pues debe darse una solución de fondo a las causas que lo originaron.

Nota: Si el malestar del ciudadano es originado por algún evento o decisión de la administración, trate de mostrarle el lado positivo de la medida (tras análisis con sus compañeros y jefe inmediato) o explíquelo las razones por las cuales se tomó la medida.

Si debe dar una respuesta negativa al ciudadano:

Al dar una respuesta negativa a un ciudadano en relación con una solicitud presentada, evite que se vaya del punto de servicio con un sentimiento de frustración. Para dar una respuesta negativa de la mejor manera posible observe estos pasos:

- Discúlpese con el ciudadano por los inconvenientes que se le hayan ocasionado al no poder satisfacer su solicitud.
- Explíquelo la situación
- Ofrezca medidas alternativas y dígame "Lo que voy a hacer es.....". Aunque no es exactamente lo que el ciudadano o ciudadana quiere, tales opciones pueden ayudar a dar una solución aceptable a la situación.
- Propóngale una alternativa diciéndole: "Lo que usted puede hacer es..." y recomiende una solución temporal pronta o ciertas medidas que el ciudadano o ciudadana puede tomar en el futuro para evitar que la situación se repita.

- Agradezca al ciudadano su comprensión y explíquele que lamenta no poder satisfacer al 100% su requerimiento, pero recuérdale que está allí para ayudarlo en el futuro frente a cualquier otra situación que se le presente.

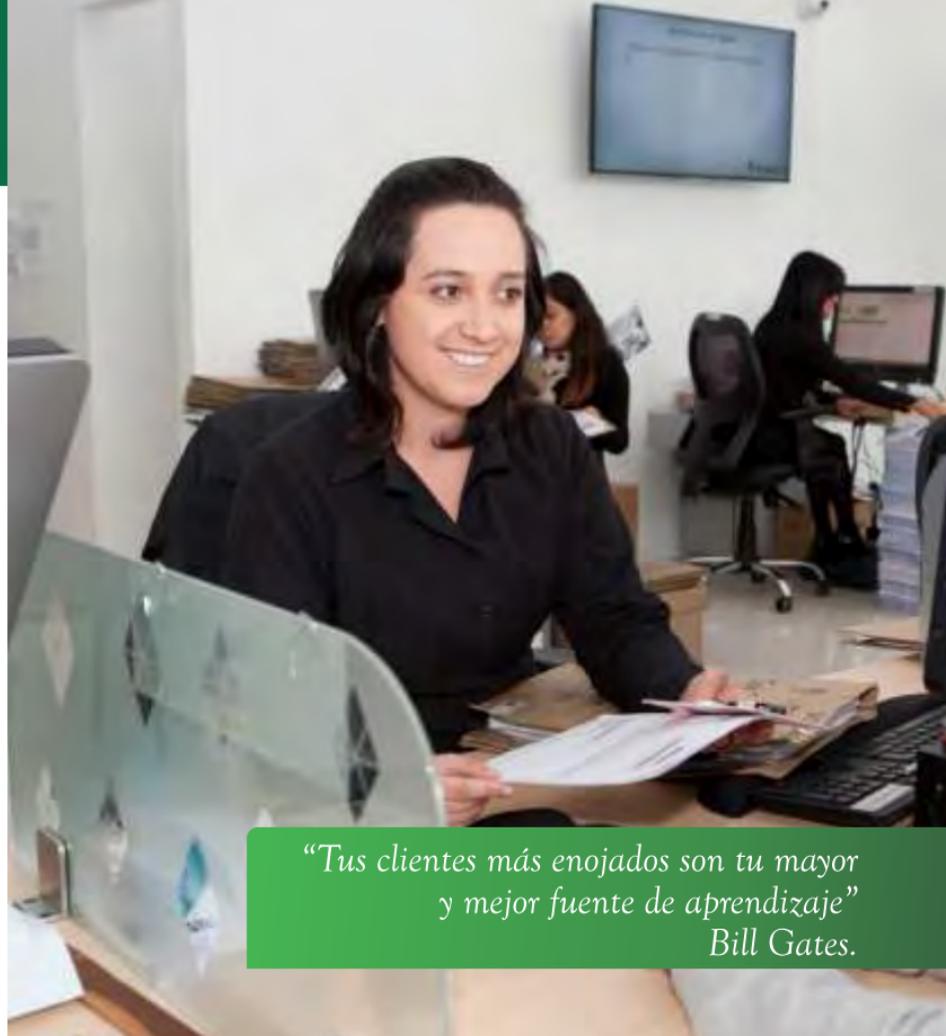
Atención virtual

La Agencia Nacional de Minería cuenta con un canal virtual de atención al ciudadano en su página www.anm.gov.co, a través del buzón contactenos@anm.gov.co.

En este canal se reciben las preguntas, quejas, reclamos y sugerencias de los usuarios; quienes, de manera inmediata reciben un número de radicado con el cual podrán hacer seguimiento en línea al desarrollo y avance de su requerimiento.

A su vez, un funcionario del Grupo de Participación Ciudadana y Comunicaciones se encarga de revisar el contenido de la solicitud y realiza el respectivo reparto. En el evento de que falte información, se le solicitará al ciudadano, por el mismo medio, la ampliación de la queja, reclamo, sugerencia o petición y se realizará el registro en el formato correspondiente.

Finalmente, se elaborará la respuesta al ciudadano y por el mismo medio, se le informará sobre el trámite dado a la solicitud o respuesta de la misma. Para que este proceso fluya de manera eficiente es necesario:



*“Tus clientes más enojados son tu mayor
y mejor fuente de aprendizaje”
Bill Gates.*

BIBLIOGRAFÍA

- Asegurarse de que las áreas de la ANM respondan en el menor tiempo posible a los requerimientos y los remitan por el mecanismo virtual a los ciudadanos.
- Mantener una comunicación permanente con los ciudadanos dando a conocer los trámites y acciones surtidas frente a sus solicitudes, el responsable de su cumplimiento, así como el plazo para dar una solución o respuesta.
- Que las respuestas que se brinden a los usuarios cumplan con los plazos legales establecidos.
- Comisión Nacional de Servicio Civil, Manual de Servicio, Adoptado mediante Resolución No. 2469 de 2012
- Cartilla “Si es posible quejarse adecuadamente”. Veeduría Distrital. 2010.
- Cartilla “Cómo tratar adecuadamente al Ciudadano(a)”. 2010.
- Manual de Respeto al Ciudadano. IDU. 2008
- Cartilla de Trámites y Servicios. Secretaría Distrital de Movilidad. 2008.
- Manual de Atención al Ciudadano. Alcaldía Mayor de Bogotá. Secretaría General. Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano. 2009.
- Libro “El buen servidor público”. Jesús Neira Quintero. Instituto de Estudios del Ministerio Público. 2009
- Planeación Nacional. Programa Nacional de Servicio al Ciudadano. Herramientas. 2010.
- Decreto 019 de 2012
- Ley 1437 de 2011
- Ley 962 de 2005
- Ley 1474 de 2011
- Jurisprudencia Constitucional sobre el Derecho de Petición



AGENCIA NACIONAL DE
MINERÍA

www.anm.gov.co
comunicaciones@.anm.gov.co