



MINISTERIO DE MINAS Y
ENERGÍA

ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y RENDICIÓN DE CUENTAS 2022-2023

Bogotá D.C. año 2022- 2023
©Derechos Reservados.



AGENCIA NACIONAL DE
MINERÍA



Introducción.....	3
Objetivos.....	6
Objetivo general.....	6
Objetivos específicos.....	6
Alcance.....	7
Estructura organizacional.....	7
Definiciones.....	9
Marco normativo de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas.....	13

Diagnóstico institucional de la Agencia Nacional de Minería.....	15
Caracterización de grupos de interés.....	17
Gráfica 1. Grupos de interés externos ANM.....	17
Gráfica 2. Grupos de interés interno ANM.....	18
Plan de desarrollo estratégico de Participación Ciudadana y Rendición De Cuentas.....	19
¿Qué es Participación Ciudadana?.....	19
Autodiagnóstico Participación Ciudadana.....	20
Plan de acción.....	21
¿Qué es Rendición de Cuentas?.....	22
Informe de seguimiento de la oficina de control interno.....	24
Autodiagnóstico de Rendición de Cuentas.....	25
Plan de acción.....	26
Mecanismos y espacios de Participación.....	28
Canales digitales.....	31
Sitio Web.....	32
Redes Sociales.....	34
Canales de atención presencial.....	37
Canales de atención telefónica.....	39

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 obligados 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.

Principio de la divulgación proactiva de la información: “El derecho de acceso a la información no radica únicamente en la obligación de dar respuesta a las peticiones de la sociedad, sino también en el deber de los sujetos obligados de promover y generar una cultura de transparencia, lo que lleva la obligación de publicar y divulgar documentos y archivos que plasman la actividad estatal y de interés público, de forma rutinaria y proactiva, actualizada, accesible y comprensible, atendiendo a límites razonables del talento humano y recursos físicos y financieros.” 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.

Teniendo en cuenta lo anterior, 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 la forma en cómo se abordará para la vigencia 2022.

Este documento tiene como objetivo describir las acciones que proyecta realizar la ANM para la vigencia 2022 en cuanto a la participación ciudadana y la rendición de cuentas, para el fortalecimiento de las relaciones entre los ciuda-

danos y la entidad enmarcada en la normatividad vigente sobre buen gobierno y transparencia.

Se invita a conocer la estrategia de participación ciudadana y rendición de cuentas, 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.

OBJETIVOS

Con la finalidad de lograr el fortalecimiento entre “entidad – ciudadano”, la Agencia Nacional de Minería traza un objetivo general para el desarrollo de la estrategia de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas comprendida entre 2022 - 2023, a través del cumplimiento de tres objetivos específicos, esto, para generar espacios que articulen a la ciudadanía con las actividades que ejecuta la Entidad para el fortalecimiento del sector minero en Colombia.

OBJETIVO GENERAL:

Definir la estrategia de participación ciudadana y rendición de cuentas de la Agencia Nacional de Minería, para articular a la ciudadanía con el quehacer de la misma en el territorio colombiano.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

1. Identificar el estado actual de la participación ciudadana y rendición de cuentas en la Agencia Nacional de Minería.

2. Diseñar el cronograma de trabajo para abordar y gestionar en la vigencia 2022 la participación ciudadana y rendición de cuentas de la Agencia Nacional de Minería.

3. Analizar los diferentes espacios y mecanismos de participación ciudadana y rendición de cuentas que utiliza la Agencia Nacional de Minería, con el fin de mejorarlos.

ALCANCE

La estrategia de participación ciudadana y rendición de cuentas aplica a todo espacio promovido por la Agencia Nacional de Minería o en atención a la solicitud de grupos de interés que esté orientado a dar respuesta acerca de los resultados de la gestión institucional, el cumplimiento de metas y la garantía de derechos a los ciudadanos.

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL:

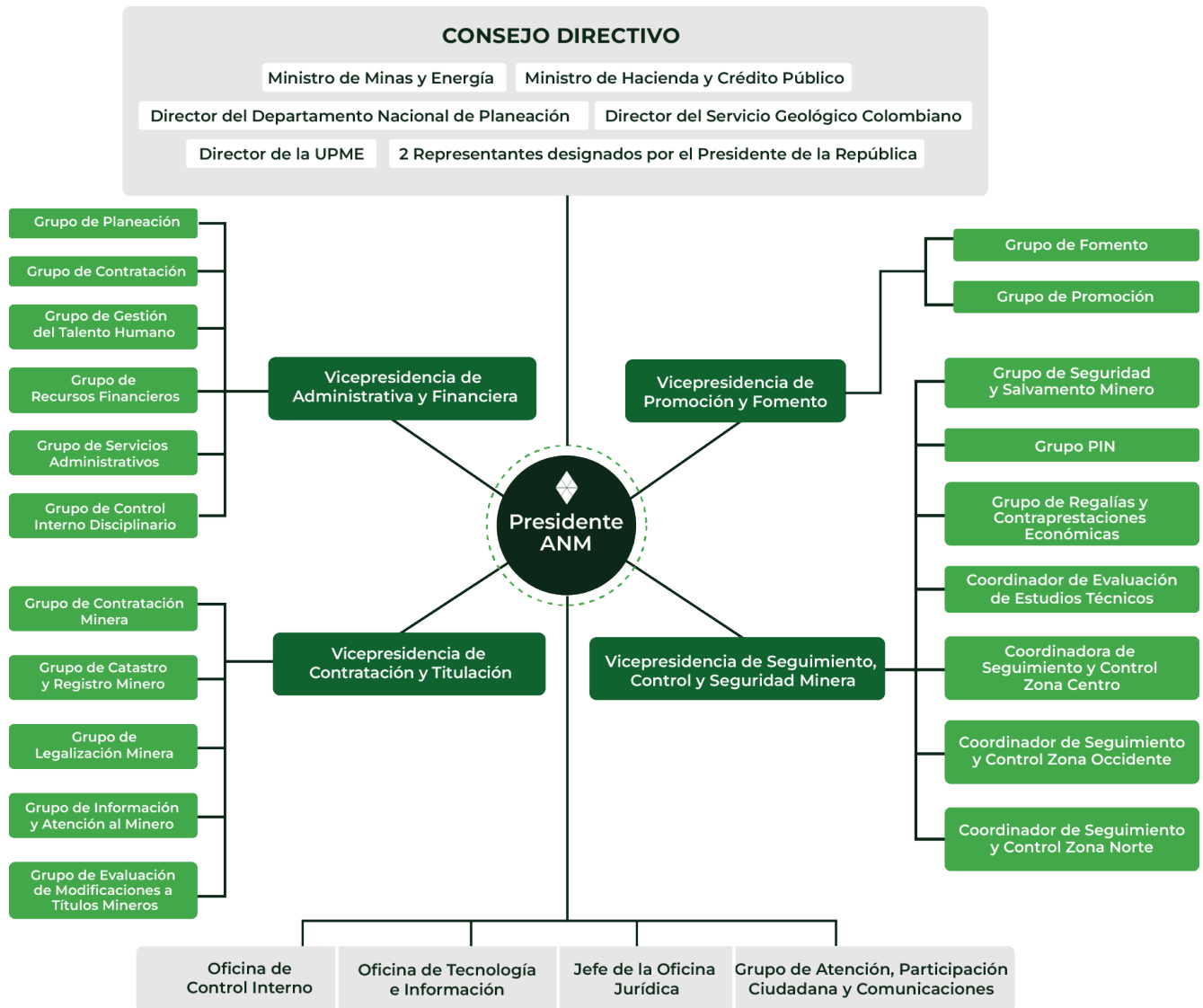
La Agencia Nacional de Minería (ANM) se creó con el fin de liderar los procesos de titulación, registro, asistencia técnica, fomento, promoción y vigilancia de las obligaciones emanadas de los títulos y solicitudes de áreas mineras de Colombia, con el objetivo de tener una mayor eficiencia en la administración 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.

Hay un presidente que lidera, dirige, coordina, controla y evalúa la ANM, 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 ANM son: El Grupo de Atención, Participación Ciudadana y Comunicaciones, y las oficinas de Control Interno, Jurídica y de Tecnología e Innovación. Así mismo las cuatro vicepresidencias de Contratación y Titulación, de Seguimiento, Control y Seguridad Minera, de Promoción y Fomento y Administrativa y Financiera, son las que velan por la ejecución transparente del trabajo desarrollado en los 32 departamentos de Colombia.

Estrategia de participación ciudadana



DEFINICIONES:

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 cuales 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

Estrategia de participación ciudadana

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 un 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. La retroalimentación 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

Estrategia de participación ciudadana

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.

MARCO 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”

Estrategia de participación ciudadana

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.

DIAGNÓSTICO INSTITUCIONAL DE LA AGENCIA NACIONAL DE MINERÍA

Reconocer la posición en la que se encuentra actualmente la Agencia Nacional de Minería, es primordial para poder trazar unos objetivos claros 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 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 a nivel nacional con miras a la Participación

Ciudadana y Rendición de Cuentas, esto con el fin de identificar recursos claves que se pueden utilizar y aspectos importantes en lo que se debe trabajar para mejorar.

Del resultado del DOFA aplicado a la ANM se pudo identificar oportunidades y fortalezas importantes que les permite apalancar la estrategia que actualmente se plantea, con el objetivo de mejorar las debilidades como: falta de presupuesto para el ejercicio desarrollado, desarticulación de las áreas, falta de apropiación de la cultura institucional, entre otras debilidades identificadas que se trabajan para mejorar.



Fuente. Propia de la ANM

CARACTERIZACIÓN DE GRUPOS DE INTERÉS

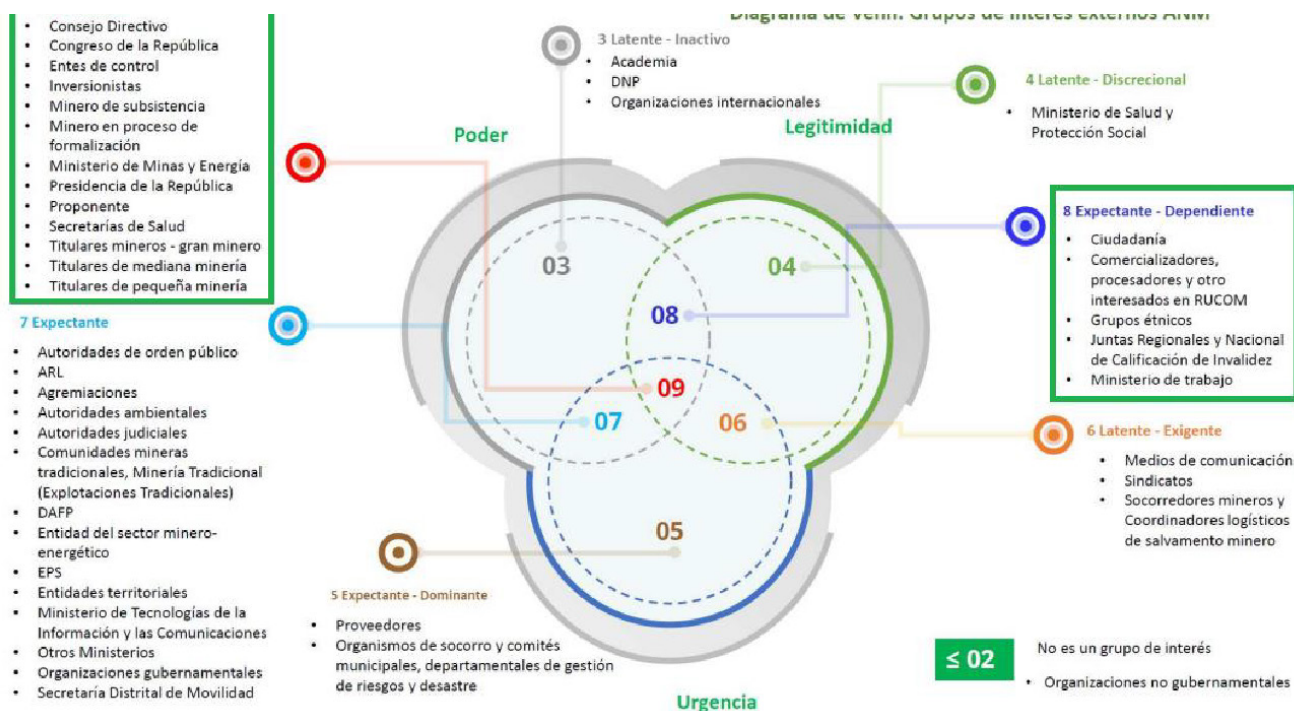
Los grupos de interés son entidades públicas, privadas, personas naturales y jurídicas que se benefician, se afectan o en algún momento de su desarrollo productivo, tienen relación con la minería en Colombia.

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.

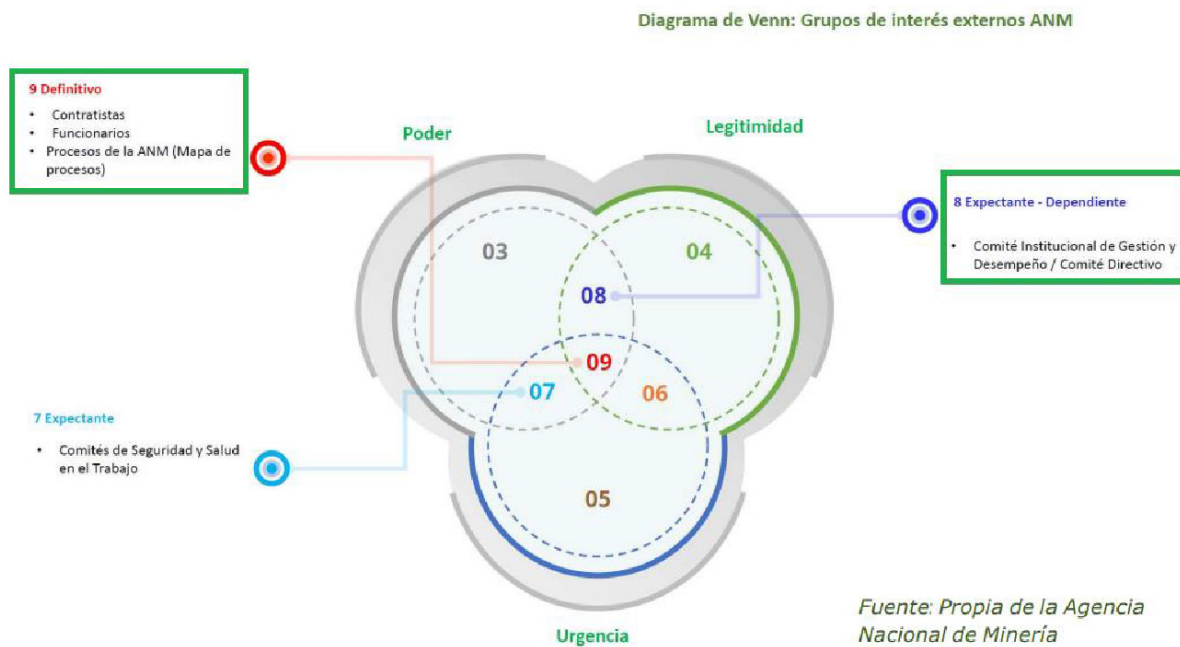
Estos los podrá visualizar en las siguientes gráficas que se exponen y/o revisar en la siguiente ruta ubicada en la página web <https://www.anm.gov.co/?q=caracterizacion-grupos-interes-vigencia-2021> donde encontrará mayor información de la Caracterización de los Grupos de Interés.

GRÁFICA 1. GRUPOS DE INTERÉS EXTERNOS ANM



Fuente. Propia de la Agencia Nacional de Minería

GRÁFICA 2. GRUPOS DE INTERÉS INTERNO ANM



Fuente. Propia de la Agencia Nacional de Minería.

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).

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 Rendición de Cuentas, que se llevará a cabo entre los años 2022–2023, 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, esto para identificar actualmente cómo está la ANM y con base en los objetivos institucionales hacia dónde se quiere orientar, esta estrategia la liderará a nivel nacional el Grupo de Atención, Participación Ciudadana y Comunicaciones, como herramienta para fortalecer la percepción y satisfacción de los usuarios y grupos de interés, hacia la ANM.

A continuación se plantea qué es participación ciudadana y rendición de cuentas, así mismo se expone el autodiagnóstico realizado de la vigencia 2021, se identifican canales de comunicación a utilizar para la difusión de la información, así mismo

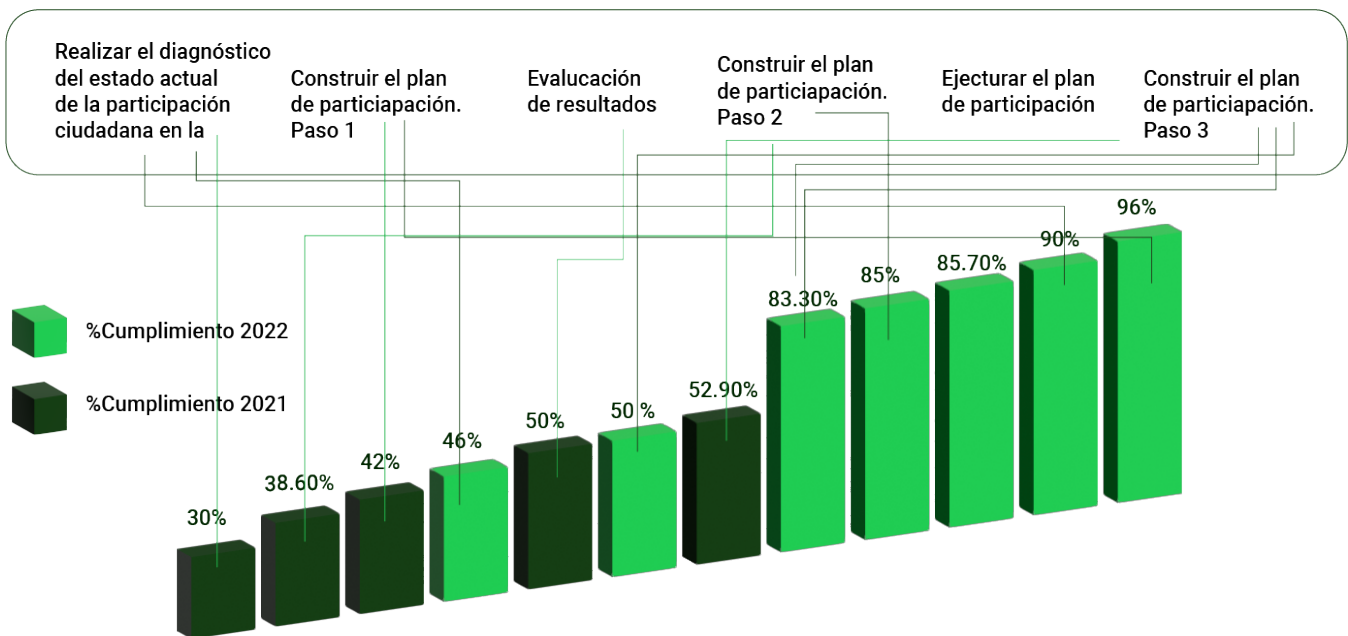
el cronograma de trabajo a desarrollar para la ejecución y cumplimiento del presente ejercicio desarrollado.

¿QUÉ ES PARTICIPACIÓN CIUDADANA?

De acuerdo con lo descrito por el Departamento Administrativo de la Función Pública la participación ciudadana es “el derecho de ciudadanos o de sus organizaciones a intervenir en todas las actividades de la gestión pública confiadas a los gobernantes para garantizar la satisfacción de las necesidades de la población” (DAFP, 2022).

AUTODIAGNÓSTICO PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Después de diligenciar el autodiagnóstico de participación ciudadana en la vigencia 2021, se pudo evidenciar un avance significativo en la gestión desarrollada, mostrando un progreso del 82% en su calificación total. Consecuentemente, se evidencia que cada una de las etapas muestra una mejoría y fortalecimiento en la gestión a comparación con años anteriores:



Una vez se llevó a cabo el autodiagnóstico de Participación Ciudadana, se pudo identificar que hay un avance significativo en este, así mismo se plantea que el paso a seguir del autodiagnóstico, es proceder a la construcción del plan de Participación Ciudadana, que este es la estrategia que actualmente se desarrolla y tiene tres pasos importantes para su aprobación, para proceder a la ejecución.

PLAN DE ACCIÓN

Con el objetivo de generar espacios de participación de la ciudadanía con la ANM, se plantea los siguientes ítems a cumplir en el desarrollo de la ejecución de la estrategia de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas:

Socialización de los diferentes mecanismos y espacios de participación, canales de comunicación telefónicos, digitales y presenciales con los que cuenta la ANM para que los ciudadanos accedan a ellos y puedan relacionarse con los procesos mineros que lideran a nivel nacional, para esto se especifican detalladamente en la estrategia que será difundida y así mismo se proyecta hacer por lo menos tres piezas gráficas para difundir externamente la socialización con los grupos de interés.

Redacción de un boletín de prensa de participación ciudadana y uno de rendición de cuentas, cada uno con frecuencia trimestral, esto con el fin

de brindar información de interés y relevante de las actividades ejecutadas a nivel nacional por las áreas que lidera la presidencia de la ANM.

Teniendo en cuenta que la estrategia está orientada en beneficiar a las comunidades que conforman los grupos de interés de la ANM, desde el Grupo de Atención, Participación Ciudadana y Comunicaciones, se harán dos publicaciones mensuales de las actividades que desarrollan los Puntos de Atención Regional para promover espacios de participación ciudadana y rendición de cuentas

Como estrategia para tener un mayor alcance de audiencia en la difusión de las actividades que están vinculadas en el desarrollo de espacios de participación, se realizarán dos videos semestrales, uno de participación ciudadana y otro de rendición de cuentas, en el cual recopilará toda la información difundida en el transcurso del semestre, así mismo estadísticas e indicadores relevantes.

El informe de gestión que se realiza en los tiempos ya estipulados por la ANM, se reducirá la información para resaltar los aspectos generales más importantes, y desde el área de diseño, se convertirá en una cartilla digital pedagógica, el cual brindará un nuevo medio de acceso a la información y facilidad al momento de leer, así logrando una vez más llegar a un público de interés más amplio.

Estas actividades se llevarán a cabo durante los años 2022 – 2023, con la

Estrategia de participación ciudadana

intensidad de publicación anteriormente mencionada, bajo el cronograma de trabajo ya planteado, el cual podrá visualizar en el anexo No. 1 de este documento.

¿QUÉ ES RENDICIÓN DE CUENTAS?

La Rendición de cuentas 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 la 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:



Imagen 2. Clasificación niveles de desarrollo institucional de la rendición de cuentas.

Fuente: <https://www.funcionpublica.gov.co/web/murc/queesmurc>

Producto de la implementación de la estrategia de rendición de cuentas, se recopilaron los insumos que dan cuenta de la gestión desarrollada frente a la rendición de cuentas y se revisaron los resultados así:

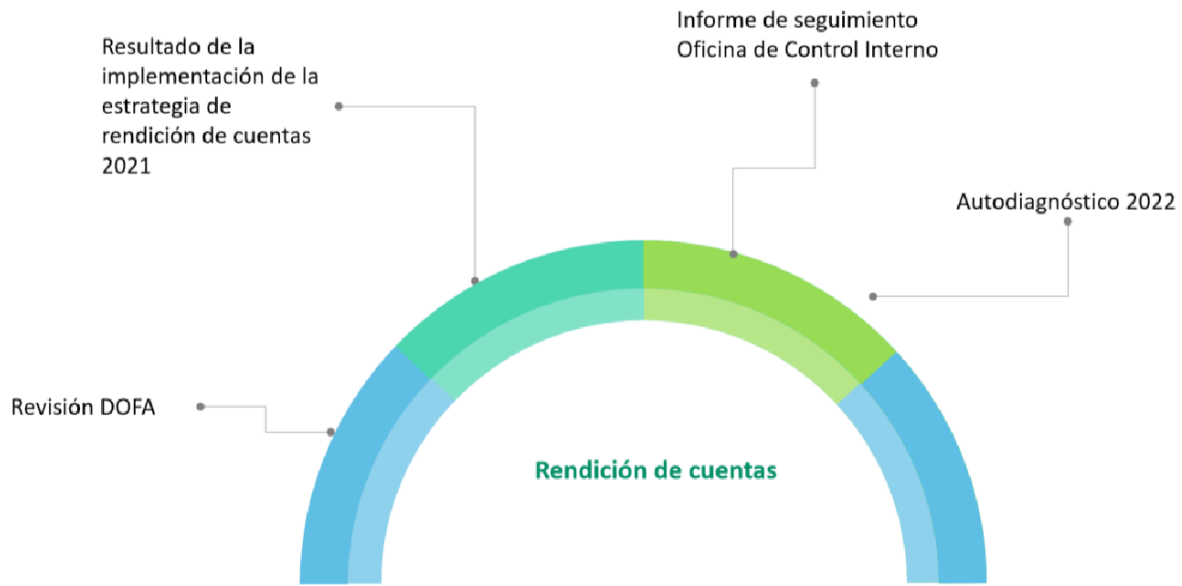


Imagen 3. Insumos de información rendición de cuentas. Fuente: Propia de la ANM.

Resultados de la implementación de la estrategia de rendición de cuentas 2020 – 2021:

Se documentó el resultado de las actividades de rendición de cuentas de la ANM donde se identificaron los siguientes puntos:

Estrategia de participación ciudadana



Imagen 5. Resultado de evaluación y seguimiento de la rendición de cuentas de la ANM 2021. Fuente: propia.

INFORME DE SEGUIMIENTO DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO:

Se evidenciaron las siguientes recomendaciones con enfoque preventivo:

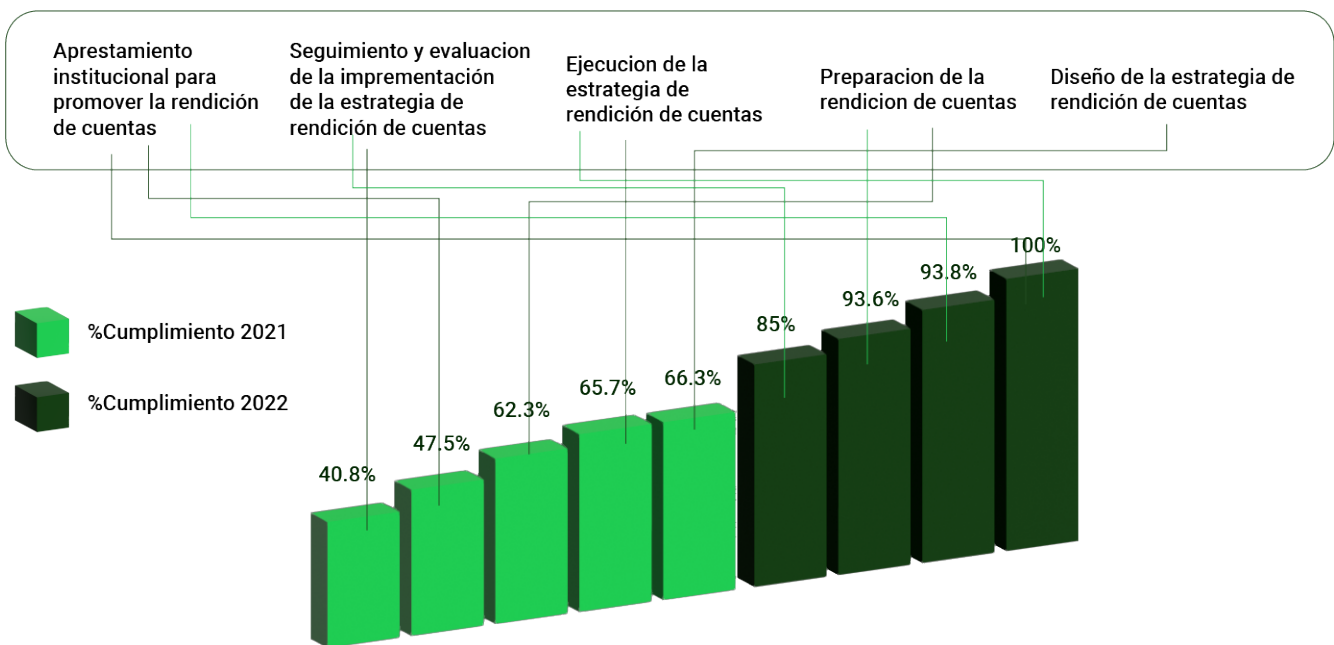
El procedimiento “Rendición de Cuentas”, Código: EST2-P-003, Versión: 2, fecha de vigencia: 30/Oct/2018, cuyo objetivo es “Planificar y organizar de manera sistemática la rendición de cuentas de la AGENCIA NACIONAL DE MINERÍA, con el fin de informar, explicar y dar a conocer los resultados de su gestión a las partes interesadas”, se cumple de manera eficiente. No obstante la OCI recuerda respetuosamente, que el procedimiento en cuestión define claramente el detalle de actividades, los responsables de cada actividad y el resultado o producto que debe concretar cada actividad

con el fin de fortalecer el ejercicio de planeación de la Rendición de Cuentas bajo la responsabilidad y orientación del Grupo de Planeación institucional en lo relacionado con la definición de la adecuada estrategia, el establecimiento del cronograma respectivo y en la definición del informe de gestión final sujeto de rendición de cuentas, con el acompañamiento para su producción del Grupo de Atención, Participación Ciudadana y Comunicaciones - GAPCC, así como en la realización del informe final de rendición de cuentas y la implementación de acciones de mejora de haber lugar a ello.

AUTODIAGNÓSTICO DE RENDICIÓN DE CUENTAS

Después de diligenciar el autodiagnóstico de rendición de cuentas en la vigencia 2021, se pudo evidenciar un avance significativo en la gestión desarrollada, mostrando un progreso del 92% en su

calificación total. Consecuentemente, se evidencia que cada uno de las tapas muestra una mejoría y fortalecimiento en la gestión a comparación con años anteriores:



Gráfica 1. Comparativo de calificación autodiagnóstico 2021 – 2022. Fuente: Propia de la ANM.

Producto de lo anterior se pudieron identificar actividades de gestión que se deben fortalecer y gestionar a lo largo del año 2022. Dichas actividades se contemplan en el cronograma de actividades a desarrollar, el cual se encuentra en el siguiente ítem.

PLAN DE ACCIÓN

- **Diseño:** Concretar el cómo del proceso de rendición de cuentas en la futura etapa de ejecución. Tiene la finalidad de proyectar actividades que sean útiles y efectivas por medio de un proceso participativo con los diferentes grupos de interés.

Resultado de la revisión de los insumos mencionados en el punto anterior, se definió un cronograma de actividades, el cual podrá visualizar en el anexo No. 1 de este documento.

- **Preparación:** Esta etapa se enfoca en generar y analizar de la información, elaboración del informe de gestión para la rendición de cuentas, diseño de los formatos, mecanismos para la publicación, difusión y comunicación permanentes y la capacitación de los actores interesados para la rendición de cuentas.

Para poder desarrollar la gestión de la rendición de cuentas con la ANM, es necesario mencionar los mecanismos dispuestos por la ANM para dicho ejercicio.

Conociendo estas herramientas, se realizará la identificación y consolidación con apoyo del equipo líder de rendición de cuentas la información en la matriz “mecanismos de participación ciudadana y eventos de rendición de cuentas gestionados por las áreas de la entidad” con el propósito de conocer de primera mano los eventos que

desarrolla cada una de las áreas. Así mismo, se requiere realizar seguimiento de forma trimestral por medio de reporte en la matriz de los mecanismos de participación ciudadana y eventos de rendición de cuentas gestionados por las áreas de la entidad.

Así mismo, por parte del Grupo de Planeación se documentará el informe de gestión donde se incluirán las actividades realizadas en la vigencia que aportan a la rendición de cuentas.

Por último, y no menos importante se propenderá por la difusión, comunicación permanente de los mecanismos de participación ciudadana y eventos de la rendición de cuentas a los diferentes grupos de interés.

- **Ejecución:** Esta etapa consiste en la puesta en marcha de la estrategia de rendición de cuentas de cada entidad de acuerdo con las actividades definidas.

En este ítem, se implementarán las actividades definidas en el cronograma de actividades de la rendición de cuentas, el cual podrá visualizar en el cronograma mencionado en el ítem anterior.

- **Seguimiento y evaluación:** Inicia y finaliza con la elaboración del autodiagnóstico, ya que este brinda las bases para definir los indicadores y evidenciar el avance en la entidad.

La entrega de respuestas escritas a las preguntas ciudadanas en el marco del proceso de rendición de cuentas.

Para este ítem, la ANM realizará seguimiento anual de las actividades planteadas con el propósito de evidenciar el cumplimiento y al finalizar la vigencia, se realizará la revisión del resultado de los diferentes eventos de rendición de cuentas y se tendrán como insumo para actualizaciones posteriores.

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 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.

Queja

Es la manifestación de inconformidad por parte de los usuarios, generada por el comportamiento en la atención a los mismos, y a 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.

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 de que estos 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 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.

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 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

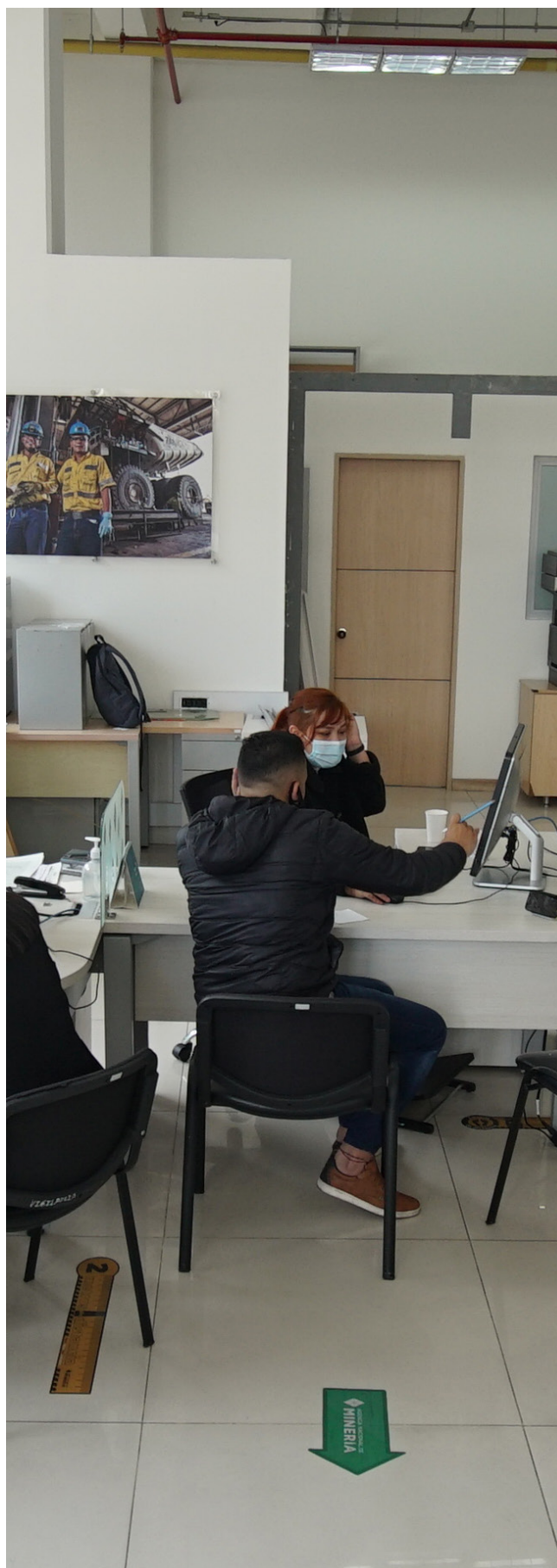
La Rendición de Cuentas es un ejercicio de interacción entre los servidores públicos y la ciudadanía, su finalidad es dar a conocer los resultados de la gestión realizada de una manera participativa, oportuna, clara y veraz, enmarcado en la Constitución Política de Colombia, establecida en el documento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

Estrategia de participación ciudadana

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

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:

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).



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 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.

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.

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.

Estrategia de participación ciudadana

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/>



LinkedIn:

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



LinkedIn

Estrategia de participación ciudadana

YouTube:

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



Instagram:

@ANMColombia



CANALES DE ATENCIÓN PRESENCIAL

Actualmente la Agencia Nacional de Minería cuenta con su sede principal en Bogotá y con once Puntos de Atención Regional (PAR) 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 que se encuentran distribuidos estratégicamente en el país, así mismo cuenta con cuatro Puntos de Apoyo y cinco Estaciones de Seguridad y Salvamento Minero, para la disposición de la ciudadanía que se beneficia, afecta o tiene relación con la minería.



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. 24 - 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, Mu-
nicipio 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, An-
tioquia.

**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 hayan ingresado dentro del horario antes mencionado

CANALES DE ATENCIÓN TELFÓNICA



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.

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 7:30 AM a 4:30 PM en el número 316 7435676.



MINISTERIO DE MINAS Y
ENERGÍA



AGENCIA NACIONAL DE
MINERÍA



/AGENCIANACIONALMINERIA



@ANMCOLOMBIA



@ANMCOLOMBIA