

ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y RENDICIÓN DE CUENTAS

Grupo de atención, Participación
Ciudadana y Comunicaciones
Agencia Nacional de Minería

Febrero 2023

TABLA DE CONTENIDO

1. Propósito ANM, Visión y Misión	9
2. Objetivos	9
2.1 Objetivo General	9
2.2 Objetivos específicos	9
2.3 Estructura organizacional	10
2.4 Caracterización de grupos de interés externos de la ANM	11
2.5 Caracterización de grupos de interés internos de la ANM	11
3. Alcance de la estrategia	12
3.1 Principios	12
3.2 Actores	13
3.3 Mecanismos de Participación Ciudadana	14
3.4 Mecanismos de Rendición de Cuentas	15
3.5 Definiciones	16
4. Diagnóstico institucional de la Agencia Nacional de Minería, en la Participación Ciudadana y la Rendición de Cuentas	19
4.1 Diligenciamiento del autodiagnóstico Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas. Según los resultados de desempeño 2021 del reporte FURAG.	20
5. Marco Legal y normativo de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas	24
6. Plan de desarrollo estratégico de Participación Ciudadana de Rendición de Cuentas	25
6.1 ¿Qué es Participación Ciudadana?	25
6.2 ¿Qué es Rendición de Cuentas?	26

6.3 Plan de Acción	28
6.4 Cronograma de actividades Estrategia de Participación ciudadana y Rendición de Cuentas 2023, ANM.	30
7. Canales digitales	31
7.1 Redes sociales	31
7.2 Canales de Atención Presencial	34
7.3 Estaciones y puntos de apoyo de seguridad y salvamento minero	35
7.4 Canales de atención telefónica	36
7.5 Sitio Web	36
8. Bibliografía	38
9. Control de cambios	39

LISTA DE IMÁGENES

• Imagen 1. Propósito ANM, Visión y Misión	9
• Imagen 3. Grupos de interés externos de la ANM.	11
• Imagen 4. Grupos de interés internos de la ANM.	12
• Imagen 5. Principios para promover la participación ciudadana.	12
• Imagen 6. Roles en la Participación Ciudadana.	13
• Imagen 7. Mecanismos de participación Ciudadana.	14
• Imagen 8. Descripción mecanismos de Participación Ciudadana.	14
• Imagen 9. Mecanismos o espacios de Rendición de Cuentas.	16
• Imagen 10. Definiciones.	16
• Imagen 11. Matriz Dofa.	20
• Imagen 12. Marco legal y normativo de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas.	24
• Imagen 13. Clasificación niveles de desarrollo institucional de la Rendición de Cuentas.	26
• Imagen 14. Elementos importantes de la Rendición de Cuentas según la Función Pública.	27

• Imagen 15. Insumos de información Rendición de Cuentas.	27
• Imagen 16. Mecanismos y Espacios de Participación Ciudadana.	28
• Imagen 17. Mecanismos y Espacios de Rendición de Cuentas.	28
• Imagen 18. Canales de Comunicación.	29
• Imagen 19. Apoyo de Medios.	29
• Imagen 20. Cronograma de actividades de la Estrategia de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas 2023, ANM. Fuente: Propia de la ANM.	30
• Imagen 21. Canales Digitales. Fuente: Propia de la ANM.	31
• Imagen 22. Facebook	32
• Imagen 23. Twitter	32
• Imagen 24. LinkedIn	32
• Imagen 25. Youtube	33
• Imagen 26. Instagram	33
• Imagen 27. Canales de Atención Presencial.	34
• Imagen 28. Estaciones y puntos de apoyo de seguridad y salvamento minero.	35
• Imagen 29. Canales de Atención Telefónica	36
• Imagen 30. Sitio Web.	36

LISTA DE GRÁFICAS

• Tabla 1: Índice de Desempeño Institucional – Puntaje por entidad. Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas. -----	21
• Tabla 2: Índice de Desempeño Institucional – Quintil Grupo Par. Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas. -----	21
• Tabla 3: Índice de Desempeño Institucional – Promedio Grupo Par. Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas. -----	22
• Tabla 4: Índice de Desempeño Institucional – Máximo Grupo Par. Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas. -----	23
• Tabla 5: Índice de Desempeño Institucional – Mínimo Grupo Par. Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas -----	23

INTRO DUCCIÓN

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

La Agencia Nacional de Minería enmarca el ejercicio de sus funciones dentro de la política de transparencia y en compromiso de sus usuarios, se plantea el desarrollo estratégico de cara a la participación ciudadana y la rendición de cuentas, dado que, son herramientas que permiten generar espacios de relacionamiento con los diferentes grupos de interés de forma permanente. Para ello la ANM describe por medio de este documento el estado actual en que se encuentra en los dos temas mencionados y cómo se abordará para la vigencia del presente año.

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

1. PROPÓSITO

1. ANM, VISIÓN Y VISIÓN



Imagen 1. Propósito ANM, Visión y Misión. Fuente: propia ANM

2. OBJETIVOS

2.1 Objetivo General

Promover los mecanismos y espacios de participación ciudadana y rendición de cuentas de la Agencia Nacional de Minería, para articular a la ciudadanía con la gestión efectiva realizada por la Entidad en el territorio colombiano.

2.2 Objetivos Específicos

- Realizar encuentros que permitan la Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas, a través de los mecanismos dispuestos por la Agencia Nacional de Minería.
- Garantizar un diálogo en doble vía entre la ciudadanía y la Agencia Nacional de Minería con el apoyo de las áreas competentes para la efectividad de dicha gestión con el fin de fomentar la Participación Ciudadana y la Rendición de Cuentas.
- Diseñar y desarrollar el cronograma de trabajo para abordar y gestionar en la vigencia 2023 la

Participación Ciudadana y la Rendición de cuentas de la Agencia Nacional de Minería.

2.3 Estructura Organizacional

La Agencia Nacional de Minería (ANM) se creó con el fin de liderar los procesos de titulación, registro, asistencia técnica, fomento, promoción y vigilancia de las obligaciones emanadas de los títulos y solicitudes de áreas mineras de Colombia, con el objetivo de tener una mayor eficiencia en la administración de los recursos mineros que se producen en el país, para esto, el personal que se encuentra a cargo es altamente calificado en cada una de sus áreas de trabajo.

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

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

- El Grupo de Atención, Participación Ciudadana y Comunicaciones.
- Oficinas de Control Interno, Jurídica, Tecnología e Innovación.
- Las 4 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.

A continuación, el organigrama de la ANM:

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



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

2.4 Caracterización de grupos de interés externos de la ANM

Los grupos de interés son entidades públicas, privadas, personas naturales y jurídicas que se benefician, se afectan o en algún momento de su desarrollo productivo, tienen relación con la minería en Colombia. La Agencia Nacional de Minería ha realizado la identificación de los grupos de interés a los que se enfoca en los diferentes ejercicios desarrollados de la participación ciudadana en cada una de sus fases.

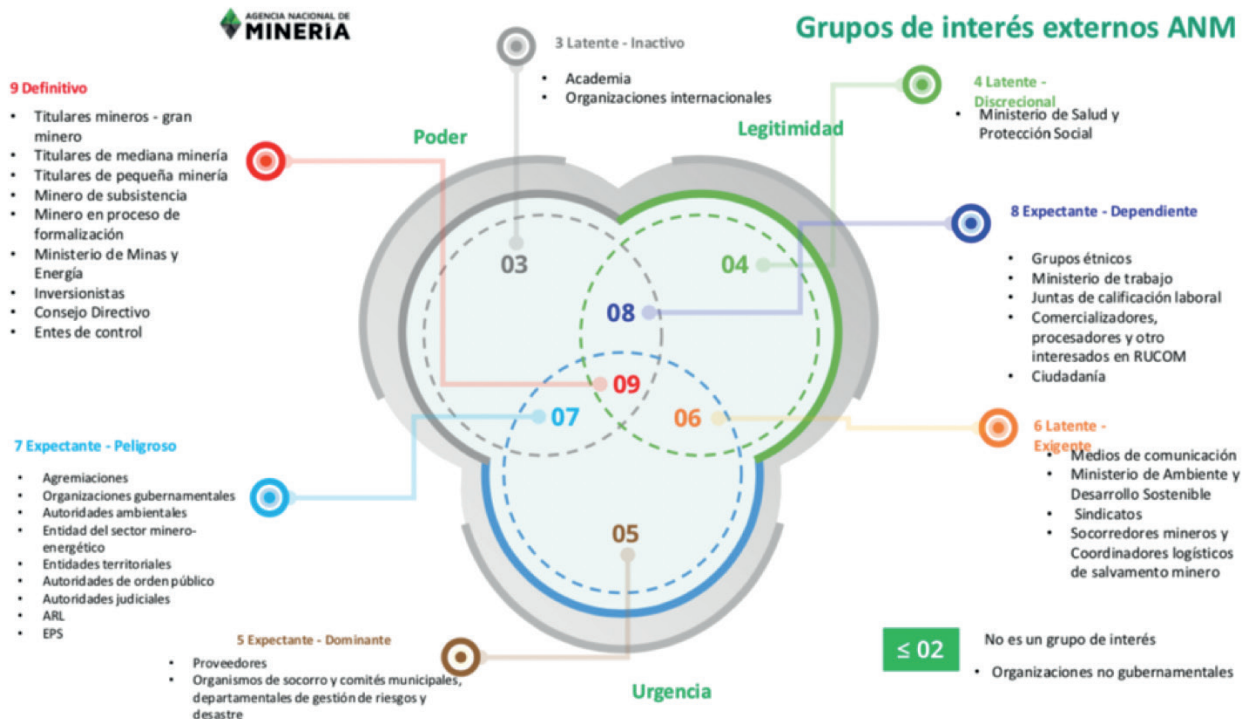


Imagen 2. Grupos de interés externos de la ANM. Fuente: propia ANM

2.5 Caracterización de grupos de interés internos de la ANM

Así mismo, de acuerdo con la metodología definida por la Entidad, los usuarios o grupos de interés con mayor relevancia son los ubicados en el cuadrante número 9 y 8, siendo estos quienes pueden ejercer mayor influencia, se debe mantener una relación continua y poseen respuesta inmediata a sus requerimientos. De acuerdo al análisis realizado, los grupos de interés identificados pueden interactuar y participar en cada una de las fases del ciclo de la gestión (participación en el diagnóstico, la formulación e implementación).

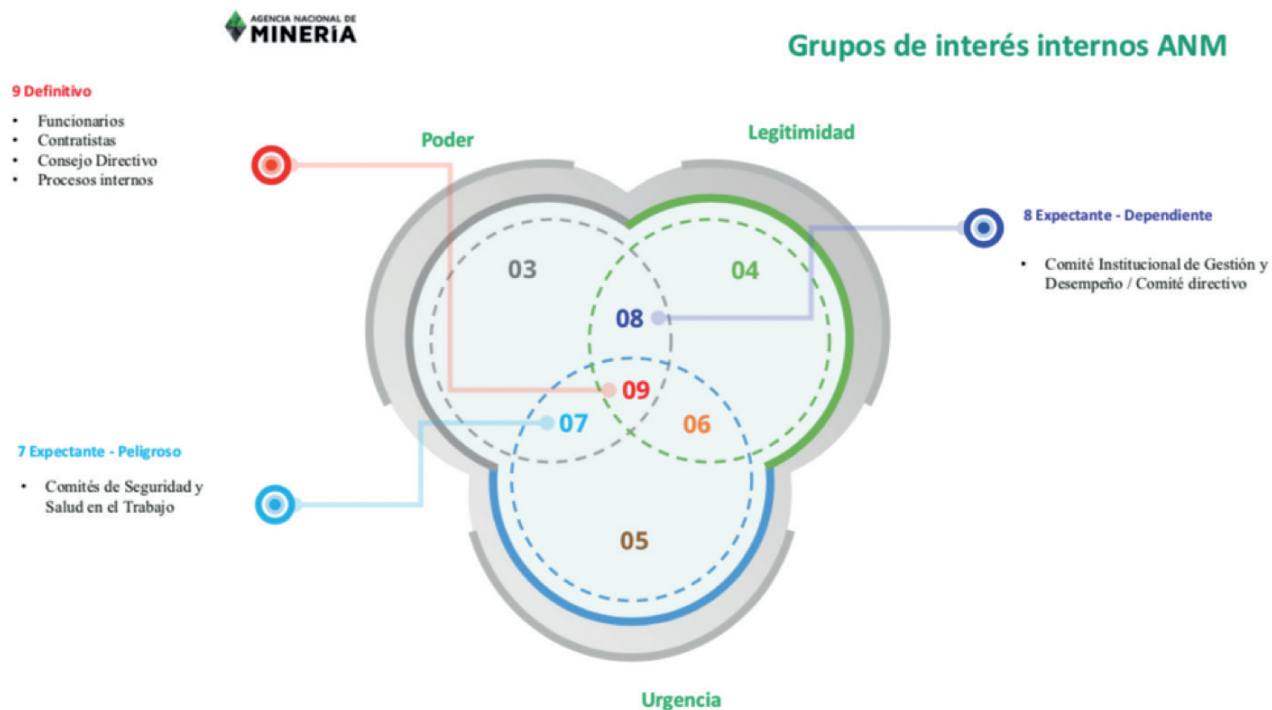


Imagen 3. Grupos de interés internos de la ANM. Fuente: propia ANM

ALCANCE

3. DE LA ESTRATEGIA

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

3.1 Principios

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

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

Principios	Descripción
Igualdad	Garantizar condiciones de igualdad y transparencia, que generen procesos reales de participación e inclusión. La participación debe darse en un contexto de confianza y credibilidad en el ciudadano que participa (p.17).
Autonomía	La forma de relación del ciudadano con la administración pública debe ser elegida por el propio ciudadano, libre de manipulación por parte de las entidades (p.18).
Respeto	Todos los aportes de los ciudadanos son importantes sin importar su liderazgo, reconocimiento, edad o género, todos son fuente de información, de conocimiento, de experiencias y análisis. Por ello es fundamental considerar todas las posturas y opiniones, y respetar y valorar el conocimiento empírico de las comunidades (p.18).
Compromiso	Cumplir con lo acordado en cada espacio o dinámica de participación, de manera que los ciudadanos lleven a cabo el seguimiento a todos los compromisos y acuerdos que se den en el marco de la participación.
Sensibilización	Es importante que la entidad oriente a la ciudadanía y actores de interés, para que estos se apropien de sus roles en la estrategia de participación ciudadana.
Comunicación	La entidad debe tener como criterio la importancia de la comunicación en doble vía: siempre informar a la comunidad y actores convocados las acciones, situaciones o decisiones relacionadas con el proceso en el que participaron, así como escuchar y tener en cuenta las percepciones que se den en el proceso de participación (p.18).

Imagen 4. Principios para promover la Participación Ciudadana. Fuente: Propia ANM

3.2 Actores

La ciudadanía tiene la libertad de ejercer control a la gestión de la Agencia Nacional de Minería, también tiene el derecho constitucional de incidir en la gestión pública. De esta manera la democracia participativa permite la legitimidad de las decisiones aprobadas en el accionar público, garantizando que, diferentes grupos de valor y ciudadanía en general, opinen, propongan, discutan y sugieran a la entidad sobre cuáles son las mejores alternativas para responder a sus necesidades y propuestas por medio del desarrollo de procesos participativos. Seguido a esto la ciudadanía y la Agencia Nacional de Minería en la Participación Ciudadana y la Rendición de Cuentas deben ser tenidos en cuenta desde dos visuales (derecho y deber), lo que provoca una responsabilidad precisa y les permite tener herramientas y mecanismos para definir dicha participación.



Imagen 5. Roles en la Participación Ciudadana. Fuente: Propia ANM

3.3 Mecanismos y espacios de Participación Ciudadana

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

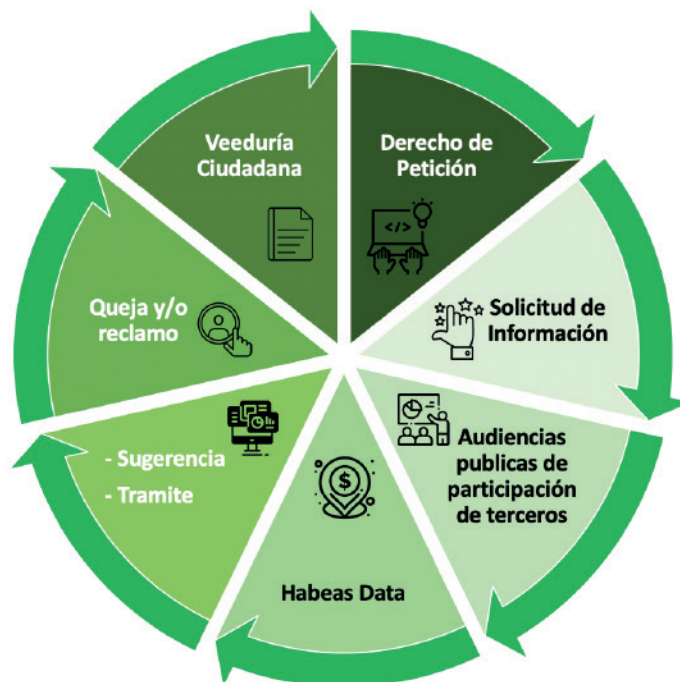


Imagen 6. Mecanismos de Participación Ciudadana. Fuente: Propia ANM

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

Mecanismos	Descripción
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.
- Sugerencia - Trámite	<u>Sugerencia:</u> 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. <u>Trámite:</u> Conjunto de acciones reguladas por el estado que tienen como finalidad proteger y garantizar el adecuado ejercicio de los derechos de las personas naturales y jurídicas ante las autoridades y facilitar las relaciones de los particulares con estas, como usuarias o destinatarias de sus servicios, de conformidad con los principios y reglas previstos en la Constitución Política y en la ley. El trámite se inicia cuando el usuario activa el aparato público a través de una petición o solicitud expresa y termina cuando la entidad se pronuncia sobre este, aceptando o denegando la solicitud.
- Queja - Reclamo	<u>Queja:</u> Es la manifestación de inconformidad por parte de los usuarios, generada por el comportamiento en la atención a los mismos, ya sea de carácter administrativo o por presuntas conductas no deseables de los funcionarios de la entidad. <u>Reclamo:</u> Es la manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica, sobre el incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los servicios ofrecidos por la entidad.
Veeduría Ciudadana	Es un mecanismo activo para el ejercicio de la vigilancia y el control de la función pública, que complementa otros mecanismos e instrumentos consagrados en la Constitución y las leyes como las acciones populares y la acción de tutela, entre otros. Las veedurías surgen de manera simple y espontánea, también pueden constituirse mediante la conformación de una asociación no gubernamental, representativa de determinados intereses sociales, o pueden ser pactadas legal o contractualmente.

Imagen 7. Descripción mecanismos de Participación Ciudadana. Fuente: Propia ANM

3.4 Mecanismos y espacios de Rendición de Cuentas

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

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





Mecanismos y Espacios de Rendición de Cuentas			
ENCUENTRO DIÁLOGO PARTICIPATIVO	FORO CIUDADANO	ESPACIO ABIERTO	AUDIENCIA PÚBLICA PARTICIPATIVA
 <p>Promover espacios de encuentro y conversación con la ciudadanía con respecto a la gestión de las políticas públicas.</p>	 <p>Promover la deliberación e intercambio de ideas de los ciudadanos en la evaluación de las acciones del gobierno y el cumplimiento de los planes aprobados.</p>	 <p>Identificar de manera participativa las principales problemáticas y las acciones realizadas por las entidades para abordar problemas y priorizar las acciones que se deben realizar para hacer efectivo seguimiento a la garantía de derechos.</p>	 <p>Evaluar y dialogar sobre la gestión gubernamental en cumplimiento de las responsabilidades, políticas y planes ejecutados en un periodo (año, semestre, cuatrienio) para garantizar los derechos ciudadanos.</p>

Imagen 8. Mecanismos o espacios de Rendición de Cuentas. Fuente: Propia ANM

3.4 Definiciones

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

Palabra	Definición
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.

Palabra	Definición
Estrategia	Plan de objetivos, metas y compromisos planteados que orientan la ejecución de una serie de actividades para el cumplimiento de un objetivo.
Facilitador	Persona encargada del apoyo en los diferentes procesos de la operación de los canales de atención o interacción con los usuarios.
Grupos de Interés – GDI	Es aquella persona u organización que puede afectar, verse afectada, o percibirse como afectada por una decisión o actividad. (ISO 9000, 2015). Para el caso de la Agencia Nacional de Minería, se entiende como grupo de interés a las partes interesadas y grupos de valor. Para la Agencia Nacional de Minería se hace referencia a nuestros clientes (NTC ISO 9001:2015)
Grupos de valor	Personas naturales (ciudadanos) o jurídicas (organizaciones públicas o privadas) a quienes van dirigidos los bienes y servicios de una entidad. (DAFP, 2020).
Información	Conjunto de datos que se transmiten a través de un proceso de comunicación para cualquier ciudadano que desee fortalecer sus conocimientos sobre un proceso en específico.
Lineamiento	Directriz que permite visualizar el camino a seguir para el logro del objetivo, a través de la descripción de conductas específicas de los funcionarios.
Modelo de Atención	Manera en la que se define en la ANM, como se atienden las solicitudes de la ciudadanía a través de los componentes que habilitan la experiencia del servicio, contribuyendo a la satisfacción de sus necesidades y expectativas, con un enfoque en la agilidad, innovación y humanización de la atención, promoviendo la confianza y estrechando la relación Entidad – Ciudadano
OPA - Otros Procedimientos Administrativos	Proceso de retroinformación entre el ciudadano y la institución, que permite mejorar el servicio
PAR	Punto de Atención Regional de la Agencia Nacional de Minería a nivel nacional.
Participación	Involucramiento de los ciudadanos y grupos de valor en las etapas de la gestión pública: planeación, ejecución, seguimiento y mejora. (DAFP, 2020).
Pilar	Soporte que sustenta un modelo o forma de actuar de una Entidad o institución.
Política	Una política organizacional o institucional, es una directriz que desde la alta dirección surge como un mandato, que los funcionarios y contratistas deben cumplir en aras del propósito de ella, de su promesa de valor frente al ciudadano (cliente, grupo de interés, etc.), y que le proporciona orden a su interior.
PQRS	Petición, queja, reclamo o sugerencia que puede realizar un ciudadano, por los diferentes canales de atención dispuestos para su radicación.
Proceso	Conjunto de actividades o procedimientos que se ejecutan en función de un objetivo o un resultado específico.
Protocolo	Es un conjunto de conductas y normas necesarias para generar o mantener una cultura institucional.
Protocolo de servicio	Es un conjunto de conductas y normas necesarias para generar o mantener una cultura institucional enfocada al servicio al ciudadano

Palabra	Definición
Requerimiento	Es la necesidad expresada por un usuario, Entidad Gubernamental, Ente de Control, o ciudadano en general, para ser cubierta o resuelta por la Entidad.
Retroalimentación	La retroalimentación es una oportunidad que tienen las organizaciones para comunicarse con sus usuarios. De esta forma pueden recibir sus opiniones, sugerencias y quejas respecto a los productos, los servicios y la atención recibida en los puntos de atención y diferentes canales. Permite recabar información importante para poder mejorar la oferta, el servicio o la atención. El objetivo de esta, es que las organizaciones mejoren y los usuarios se sienta satisfechos.
Servicio	Acción orientada a ayudar, orientar, informar o cubrir una necesidad de un grupo de personas o un usuario de la Entidad. Es la respuesta que permite al usuario la sensación de experiencia positiva o negativa
SGD - Sistema de Gestión Documental	Lo utiliza una entidad para controlar de un modo eficiente y sistemático la creación, recepción, mantenimiento, utilización y disposición de los documentos. (ISO 15489-1: 2001, Información y documentación - Gestión documental).
Rendición de cuentas	proceso conformado por un conjunto de normas, procedimientos, metodologías, estructuras, prácticas y resultados mediante los cuales, las entidades de la administración pública y los servidores públicos informan, explican y dan a conocer los resultados de su gestión a los ciudadanos. (DAFP, 2020).
Trámite	Conjunto de pasos o la serie de acciones regulados por el Estado y llevados a cabo por los usuarios para obtener un determinado producto, garantizar la prestación adecuada de un servicio, el reconocimiento de un derecho, la regulación de una actividad de especial interés para la sociedad o, la debida ejecución y control de acciones propias de la función pública, con el propósito de facilitar el ejercicio de los derechos ciudadanos.
Transparencia	Mecanismo mediante un gobierno, empresa o entidad utiliza para la divulgación y publicación de la información o procesos que desarrollan.
Veedurías ciudadanas	Mecanismo democrático de representación que le permite a los ciudadanos o a las diferentes organizaciones comunitarias, ejercer vigilancia sobre la gestión pública, respecto a las autoridades, administrativas, políticas, judiciales, electorales, legislativas y órganos de control, así como de las entidades públicas o privadas, organizaciones no gubernamentales de carácter nacional o internacional que operen en el país, encargadas de la ejecución de un programa, proyecto, contrato o de la prestación de un servicio público. (DAFP, 2020)
Vigilancia	Acciones de cuidado y monitoreo para ejercer control a bienes tangibles e intangibles

Imagen 9. Definiciones. Fuente: Propia ANM

4. DIAGNÓSTICO INSTITUCIONAL DE LA AGENCIA NACIONAL DE MINERÍA EN LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y LA RENDICIÓN DE CUENTAS

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

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

Del resultado DOFA aplicado en la Agencia Nacional de Minería se pudo identificar oportunidades y fortalezas importantes que les permite apalancar la estrategia que actualmente se plantea, con el objetivo de mejorar las debilidades y amenazas como:

- Falta de presupuesto para el ejercicio desarrollado.
- Desarticulación de las áreas.
- Falta de apropiación de la cultura institucional.
- Capacitación al equipo de trabajo.
- Procedimiento de rendición de cuentas desactualizado.
- Entre otras debilidades identificadas que se trabajan para mejorar.

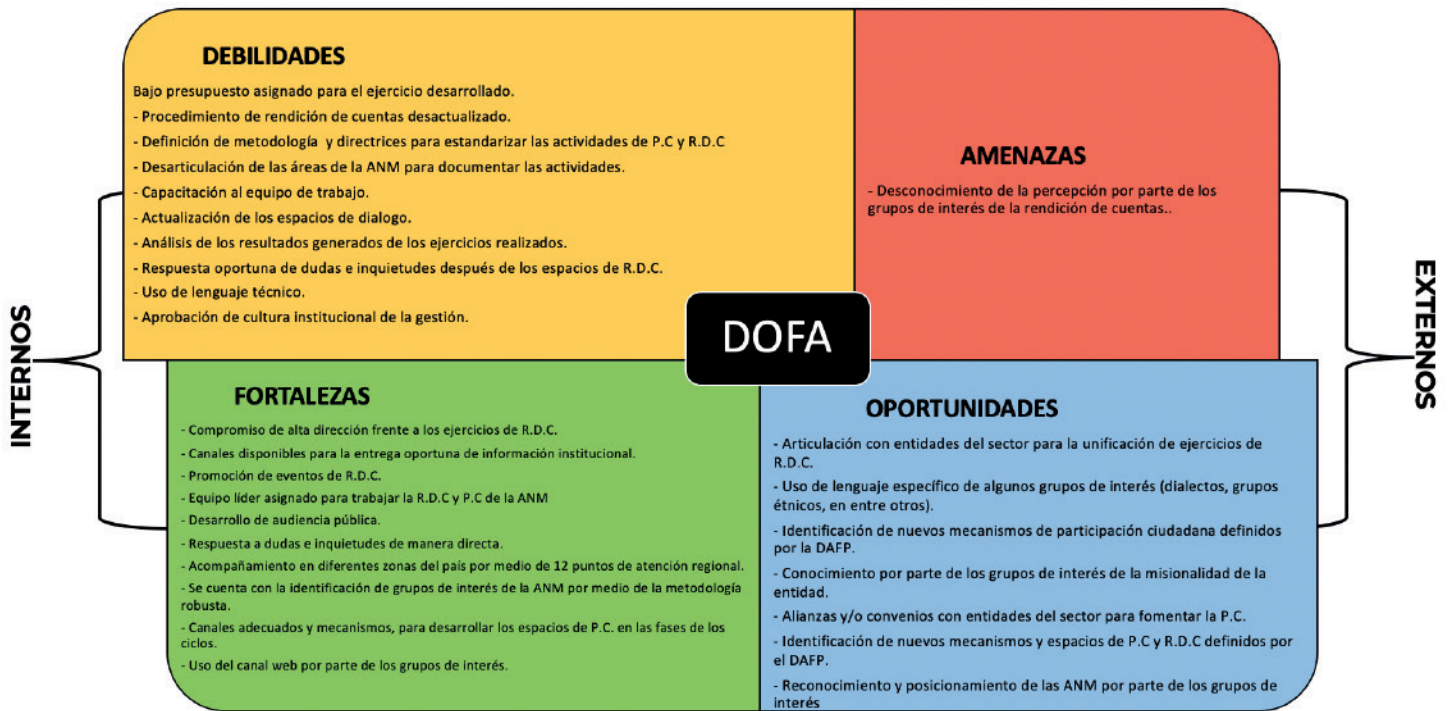


Imagen 10. Matriz Dofa. Fuente: Propia ANM

4.1 Diligenciamiento del autodiagnóstico de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas, según los resultados de desempeño 2021 del reporte FURAG.

Es importante mencionar lo informado por FURAG en el reporte de resultados 2021: “en la recolección de la información para el cálculo de los índices se utilizaron distintos cuestionarios de acuerdo con las características propias de cada entidad.”

Después de evidenciar y analizar el autodiagnóstico de FURAG de participación ciudadana y rendición de cuentas en la vigencia 2021, se logra contemplar un avance significativo en la gestión desarrollada en el índice de desempeño institucional, destacando un progreso del 76.4% correspondiente a la calidad de la participación ciudadana en la gestión pública.

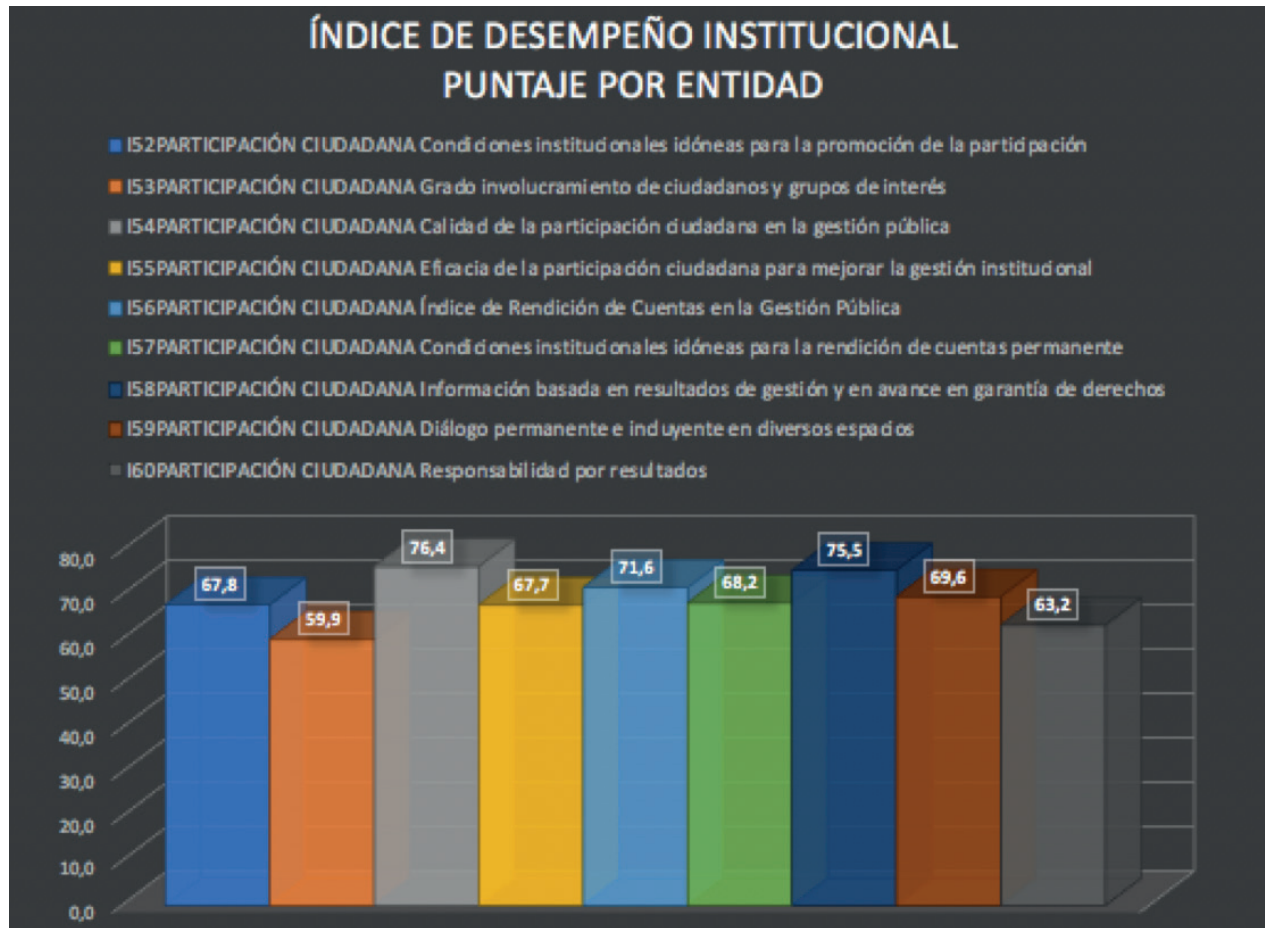


Tabla 1: Índice de Desempeño Institucional – Puntaje por entidad. Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas.



Tabla 2: Índice de Desempeño Institucional – Quintil Grupo Par. Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas.

Posterior al análisis del autodiagnóstico de FURAG referente a la participación ciudadana y la rendición de cuentas en la vigencia 2021, se evidencia un avance significativo en la gestión desarrollada en el índice de desempeño institucional, destacando un progreso del 85.3% correspondiente al índice de rendición de cuentas en la gestión pública, y en el caso contrario se buscará contar con oportunidades de mejora para el índice de responsabilidad por resultados.

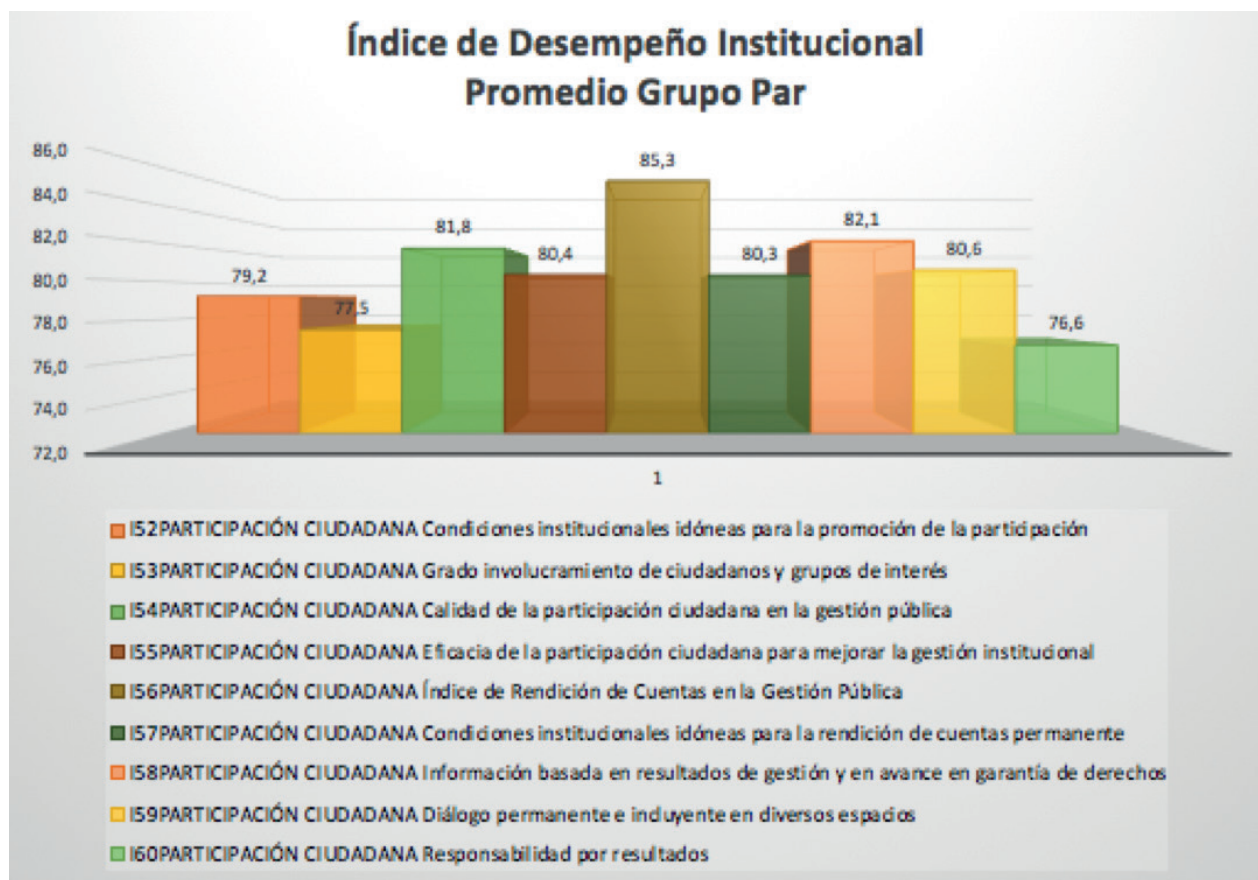


Tabla 3: Índice de Desempeño Institucional – Promedio Grupo Par. Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas.

Posterior al análisis del autodiagnóstico de FURAG de participación ciudadana y rendición de cuentas en la vigencia 2021, se logra contemplar un avance significativo en la gestión desarrollada en el índice de desempeño institucional correspondiente al máximo grupo par, destacando un progreso del 99.6% correspondiente al índice de rendición de cuentas en la gestión pública.

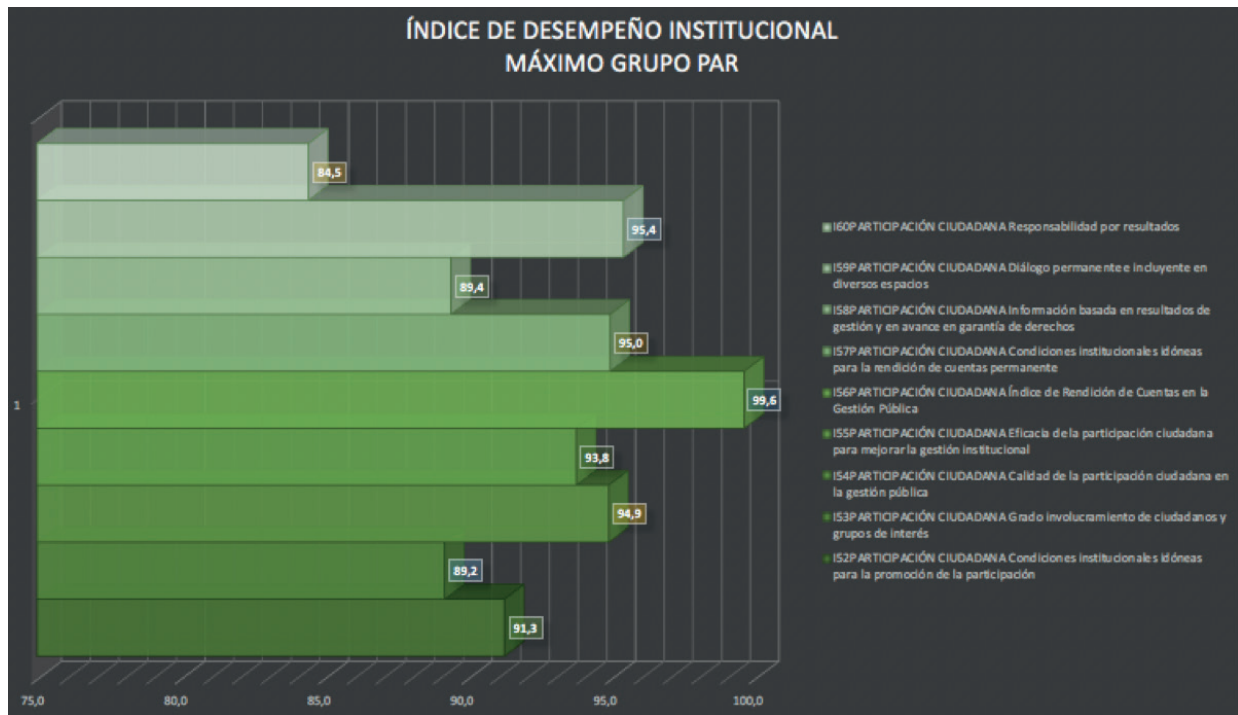


Tabla 4: Índice de Desempeño Institucional – Máximo Grupo Par. Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas.

Posterior al análisis del autodiagnóstico de FURAG de participación ciudadana y rendición de cuentas en la vigencia 2021, se logra contemplar un avance significativo en la gestión desarrollada en el índice de desempeño institucional correspondiente al mínimo grupo par, destacando un progreso del 39.5% correspondiente al involucramiento de ciudadanos y grupos de interés.

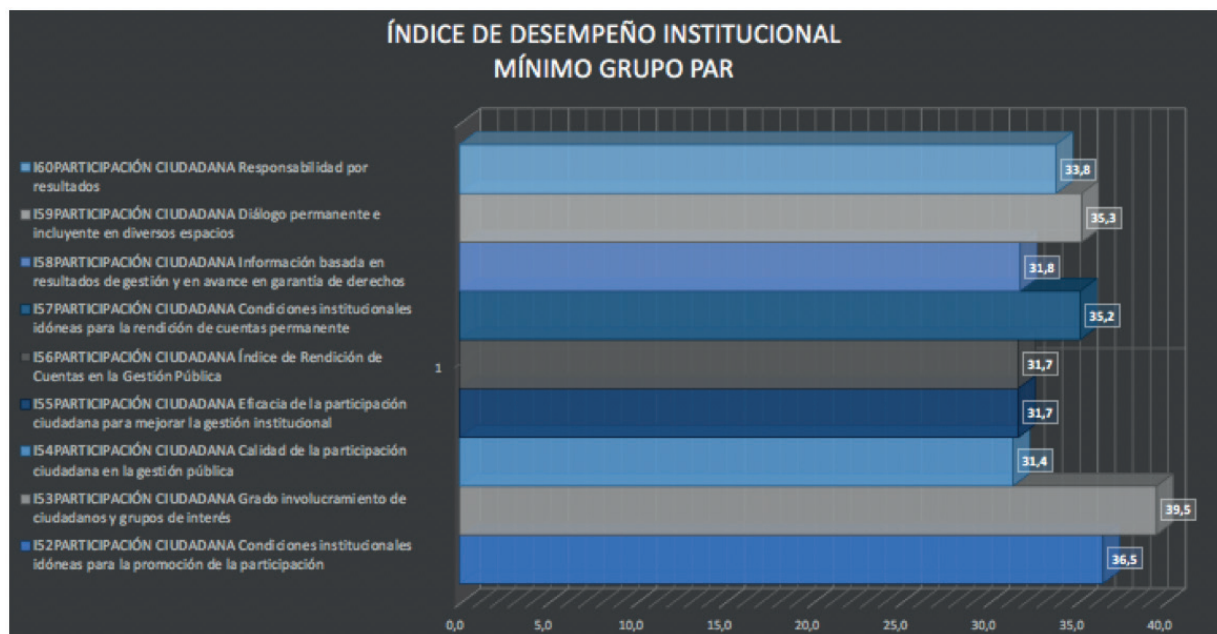


Tabla 5: Índice de Desempeño Institucional – Mínimo Grupo Par. Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas.

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

Mecanismos	Descripción
Constitución Política de 1991.	Artículo 20, Artículo 23, Artículo 74, Artículo 79 y Artículo 270.
Ley 685 de 2001	Por el cual se expide el Código de Minas.
Ley 1755 de 2015	Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
Ley 019 de 2012	Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
Ley 134 de 1994	Por la cual se dictan normas sobre mecanismos de participación ciudadana.
Ley 190 de 1995	Artículo 58: Todo ciudadano tiene derecho a estar informado periódicamente acerca de las actividades que desarrollen las entidades públicas.
Ley 472 de 1998	Por la cual se desarrolla el artículo 88 de la Constitución Política de Colombia en relación con el ejercicio de las acciones populares y de grupo y se dictan otras disposiciones.
Ley 489 de 1998	Artículo 18: Establece la supresión y simplificación de trámites como política permanente de la Administración Pública en desarrollo de los principios de celeridad y economía previstos en la Constitución Política.
Ley 850 de 2003	"Por medio de la cual se reglamentan las Veedurías Ciudadanas".
Ley 1437 de 2011	"Por la cual se expide el Código de Procedimiento administrativo y de lo Contencioso Administrativo."
Ley 1474 de 2011	"Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad de control de la gestión pública.
Ley 1551 de 2012	"Por la cual se dictan normas para modernizar la organización y el funcionamiento de los municipios"
Ley 1712 de 2014	Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.
Ley 1757 de 2015	"Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática". Decreto 028 de 2008: "Por medio del cual se define la estrategia de monitoreo, seguimiento y control integral al gasto que se realice con recursos del Sistema General de Participaciones".
Decreto 124 de 2016	"Por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano".
Decreto 270 de 2017	Por el cual se modifica y se adiciona el Decreto 1081 de 2015, Decreto Único Reglamentario de la Presidencia de la República, en relación con la participación de los ciudadanos o grupos de interesados en la elaboración de proyectos específicos de regulación.

Imagen 11. Marco legal y normativo de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas. Fuente: Propia ANM.

PLAN DE DESARROLLO

6. ESTRATÉGICO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y RENDICIÓN DE CUENTAS

Una vez identificado los objetivos a trabajar, el marco normativo que lo regula, el equipo de trabajo que ejecuta las actividades en la ANM, se procede a plantear la estrategia de Participación Ciudadana y la Rendición de Cuentas, que se llevaran a cabo en el año 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 Nacional de Minería, 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, y fortalecer las relaciones de confianza hacia la ANM.

6.1 ¿Qué es Participación Ciudadana?

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

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

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

6.2 ¿Qué es Rendición de Cuentas?

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

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

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

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



Imagen 12. Clasificación niveles de desarrollo institucional de la Rendición de Cuentas.
 Fuente: <https://www.funcionpublica.gov.co/web/murc/queesmurc>

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



Imagen 13. Elementos importantes de la Rendición de Cuentas según la Función Pública. Fuente: propia ANM

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:

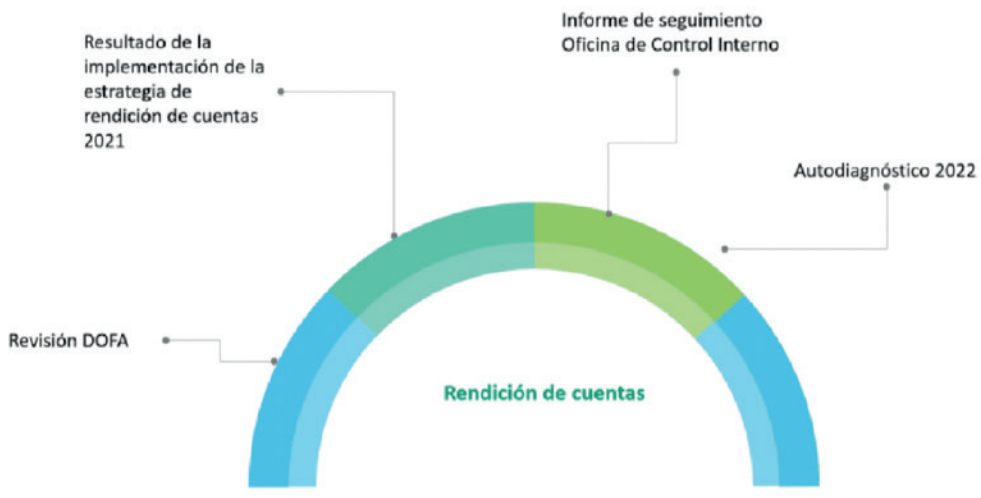


Imagen 14. Insumos de información Rendición de Cuentas. Fuente: Propia de la ANM.

6.3 Plan de Acción

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

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

Mecanismos y Espacios de Participación Ciudadana				
Derecho de Petición	Solicitud de Información	Audiencias Públicas de Participación de Terceros	Habeas Data	Sugerencia
Trámite	Queja	Reclamo	Veeduría Ciudadana	

Imagen 15. Mecanismos y Espacios de Participación Ciudadana. Fuente: Propia de la ANM.





Mecanismos y Espacios de Rendición de Cuentas			
ENCUENTRO DIÁLOGO PARTICIPATIVO	FORO CIUDADANO	ESPACIO ABIERTO	AUDIENCIA PÚBLICA PARTICIPATIVA
 <p>Promover espacios de encuentro y conversación con la ciudadanía con respecto a la gestión de las políticas públicas.</p>	 <p>Promover la deliberación e intercambio de ideas de los ciudadanos en la evaluación de las acciones del gobierno y el cumplimiento de los planes aprobados.</p>	 <p>Identificar de manera participativa las principales problemáticas y las acciones realizadas por las entidades para abordar problemas y priorizar las acciones que se deben realizar para hacer efectivo seguimiento a la garantía de derechos.</p>	 <p>Evaluar y dialogar sobre la gestión gubernamental en cumplimiento de las responsabilidades, políticas y planes ejecutados en un periodo (año, semestre, cuatrienio) para garantizar los derechos ciudadanos.</p>

Imagen 16. Mecanismos y Espacios de Rendición de Cuentas. Fuente: Propia de la ANM.

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



Imagen 17. Canales de Comunicación. Fuente: Propia de la ANM.

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



Imagen 18. Apoyo de Medios. Fuente: Propia de la ANM.

- Con el objetivo de construir un mecanismo de recolección de información en el cual la ANM pueda hacer seguimiento y consolidar las observaciones u objeciones de la ciudadanía en el desarrollo de los eventos de Participación Ciudadana y la Rendición de Cuentas, a partir del año 2023 se implementará un formulario de satisfacción en el cual las áreas serán las responsables de difundir dicho documento a la ciudadanía después de cada evento realizado, sea de manera virtual o presencial correspondiente al procedimiento de las actividades, esto, para conocer sus opiniones y preguntas, y como un segundo objetivo para publicar dichos datos en la página web.

6.4 Cronograma de actividades de la Estrategia de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas 2023, ANM

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



Tema	Actividad	Descripción	Área Responsable	Fecha
Audiencia pública de Rendición de Cuentas con las entidades del sector.	Audiencia pública de Rendición de Cuentas.	Invitación a la ciudadanía para participar en la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas.	Grupo de Atención, Participación Ciudadana y Comunicaciones.	1 vez al año.
Feria de Servicio al Ciudadano	Atención Integral al ciudadano, consulta estado de obligaciones y Servicios a Grupos de Interés	Promover ferias y espacios de manera presencial para atender consultas de titulares mineros en los puntos de atención regional de manera estratégica.	Grupo de Atención, Participación Ciudadana y Comunicaciones.	1 vez al año.
Cualificar los procesos de participación Ciudadana y Rendición de Cuentas	Institucionalizar un videoclip con el propósito de informar sobre que es la Participación Ciudadana y la Rendición de Cuentas.	Se propone la elaboración de un videoclip con el apoyo de comunicaciones y medios, con la participación de 2 funcionarios de la entidad... (por definir) Con el objetivo de institucionalizarlo, dando la bienvenida a los participantes y/o asistentes, realizando una introducción de manera puntual y clara sobre que es la Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas.	Grupo de Atención, Participación Ciudadana y Comunicaciones.	Actualizar 1 vez al año.
Mecanismo de recolección de información sobre las observaciones, preguntas y objeciones que tiene la ciudadanía.	Formulario (forms)	Con el objetivo de construir un mecanismo de recolección de información en el cual la ANM pueda hacer seguimiento y consolidar las preguntas, observaciones u objeciones de la ciudadanía en el desarrollo de los eventos de Participación Ciudadana y la Rendición de Cuentas, a partir del año 2023 se implementará un formulario de satisfacción en el cual las áreas serán las responsables de difundir dicho documento a la ciudadanía después de cada evento realizado y finalizado, sea de manera virtual o presencial correspondiente al procedimiento de las actividades, esto, para conocer sus opiniones y preguntas, y como un segundo objetivo, para publicar dichos datos en la página web.	Grupo de Atención, Participación Ciudadana y Comunicaciones, con el apoyo de las dependencias a cargo de los eventos y actividades programadas según la matriz de P.C y R.D.C	La recolección se dará cada vez que las dependencias tengan los eventos, y el informe global de la información es 1 veces al año.
Potencializar Un Café con el Presi. P.C	Actividad para que la ciudadanía externa pueda conocer más sobre la ANM, y que a su vez puedan exponer sus necesidades, observaciones e inquietudes.	Propiciar un espacio ameno con el presidente y un grupo de personas internas o "externas" de la ANM de manera presencial para tratar temas de interés y oportunidades de mejoras. Se propone un segundo espacio para recibir preguntas o inquietudes a través de las mismas herramientas que propician las redes sociales como instagram, twitter y facebook con el fin de que la ciudadanía pueda expresar sus observaciones, dudas o temas de interés frente a la ANM en el sector minero. Se realizará un filtro para recopilar las mejores preguntas o las preguntas que más se repitan y se entregarán al presidente en el espacio "Un Café con el Presi". Ejemplo: @María.velandia pregunta a través de Instagram: ¿qué está haciendo la ANM por? Destacar las mejores frases o pensamientos del presi	Grupo de Atención, Participación Ciudadana y Comunicaciones.	2 veces al año.
Redes sociales. P.C	Diseñar material específico para interactuar de manera efectiva con la ciudadanía, en temas puntuales de consulta por redes.	Informar por medio de una parrilla de slides, videos, reels, historias, cajita de encuestas, formularios, entre otros, los siguientes temas: · Recordar los servicios que ofrece la ANM e indicar como pueden acceder a nuestra información. Como: temas de radicación Web, tiempos de respuesta, como consultar un tramite de RUCOM, de lo anterior realizar un posible "paso a paso". · Ayúdanos a mejorar: Encuesta de satisfacción y percepción del usuario frente a los servicios y trámites de la ANM. · Información de: Cómo trabajar con nosotros. · Opción: para recibir ideas y servicios de otras entidades y de la ciudadanía. · Conocer las dudas de los medios externos, filtrar las preguntas, realizar una rueda de medios externos y responder sus preguntas través de canales sociales y digitales. Reels y videos, como: "lo más trinado".	Grupo de Atención, Participación Ciudadana y Comunicaciones.	1 vez cada trimestre.
Seguimiento y evaluación del cronograma de eventos de P.C y R.D.C	Monitorear la estrategia de Participación Ciudadana y de Rendición de Cuentas	Desarrollar un informe de seguimiento que permita realizar un monitoreo de las actividades realizadas según el cronograma de eventos implementados en la estrategia de 2023.	Grupo de Atención, Participación Ciudadana y Comunicaciones.	Diciembre 2023

Imagen 19. Cronograma de actividades de la Estrategia de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas 2023, ANM. Fuente: Propia de la ANM.

7. CANALES DIGITALES

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

SITIO WEB						
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	Boletines de Prensa	Canales de atención Ciudadano	Correo Notificaciones judiciales (notificacionesjudiciales-anm@anm.gov.co)	AnnA Minería	Radicación Web	Eventos Digitales
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.	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.	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.	En virtud de la ley 1437 de 2011, se establece como el único mecanismo electrónico válido para recibir notificaciones judiciales.	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.	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 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.

Imagen 20. Canales Digitales. Fuente: Propia de la ANM.

a. 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/>



Imagen 21. Facebook. Fuente: Propia de la ANM.

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



Imagen 22. Twitter. Fuente: Propia de la ANM.

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



Imagen 23. LinkedIn. Fuente: Propia de la ANM.

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

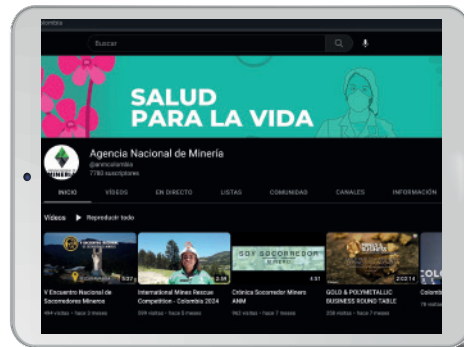


Imagen 24. YouTube. Fuente: Propia de la ANM.

Instagram: @ANMColombia

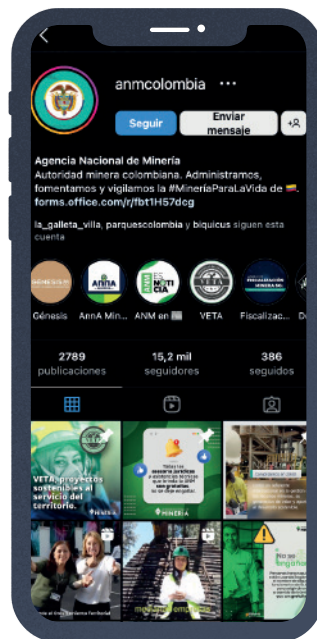


Imagen 25. Instagram. Fuente: Propia de la ANM.

b. Canales de Atención Presencial

Actualmente la Agencia Nacional de Minería cuenta con su sede principal en Bogotá y con doce 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 (601) 2201999
Ext.: 5561 - 5562 - 5563 - 5564 y 5572



PUNTOS DE TENCIÓN REGIONAL MEDELLÍN

Calle 32e No. 76 - 76
Barrio Laureles El Nogal
Teléfono (604) 5205740



PUNTOS DE TENCIÓN REGIONAL CALI

Calle 13a No. 100 - 35
Oficinas 201 - 202 Torre empresarial
Barrio Ciudad Jardín
Teléfono (602) 5190686



PUNTOS DE TENCIÓN REGIONAL IBAGUÉ

Carrera 8 No. 19 - 31
Barrio Interlaken
Teléfono (608) 2630683



PUNTO DE ATENCIÓN REGIONAL BUCARAMANGA

Carrera 20 No. 24 - 71
Teléfono (607) 6303364



PUNTO DE ATENCIÓN REGIONAL VALLEDUPAR

Carrera 19 No. 13 - 45
Centro Comercial San Luis
Barrio Alfonso López
Teléfono (605) 5805023 - 5809582



PUNTO DE ATENCIÓN REGIONAL CÚCUTA

Calle 13a No. 1e - 103
Barrio Caobos
Teléfono (607) 5720082



PUNTO DE ATENCIÓN REGIONAL NOBSA

Kilómetro 5, vía Sogamoso
Teléfono (608) 7717620 - 770771



PUNTO DE ATENCIÓN REGIONAL CARTAGENA

Carrera 20 No. 24a - 08
Manga, sector Villa Susana
Teléfono (605) 6600791



PUNTO DE ATENCIÓN REGIONAL PASTO

Calle 2 No. 23a - 32
Barrio Capusigra
Teléfono (602) 7290016 - 7290018



PUNTO DE ATENCIÓN REGIONAL MANIZALES

Calle 63 No. 23c - 30
Barrio Palogrande
Teléfono (606) 2201999
Ext.: 5900 y 5905



PUNTO DE ATENCIÓN REGIONAL QUIBDÓ

Calle 23 No. 4 - 26/ Piso 2
Barrio Yesquita
Teléfono (604) 6707556

7.1 Estaciones y puntos de apoyo de seguridad y salvamento minero

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



ESTACIÓN DE SEGURIDAD Y SALVAMENTO MINERO UBATÉ

Km. 1.5 vía Ubaté, Cundinamarca



ESTACIÓN DE SEGURIDAD Y SALVAMENTO MINERO CÚCUTA

Av. Gran Colombia No. 12E - 96
Barrio COLSAG / Ed. Terreros / Piso 2
Universidad Francisco de Paula Santander



ESTACIÓN DE SEGURIDAD Y SALVAMENTO MINERO NOBSA

Km. 5 vía Sogamoso, Boyacá



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 PASTO

Calle 27 No. 9 Este 25
Barrio La Carolina



ESTACIÓN DE SEGURIDAD Y SALVAMENTO MINERO CALDAS, ANTIOQUIA / MUNICIPIO AMAGÁ

Carrera 49 No. 48 - 45



ESTACIÓN DE SEGURIDAD Y SALVAMENTO MINERO JAMUNDÍ

Km. 3 vía Jamundí, Potreritos



PUNTO DE APOYO DE SEGURIDAD Y SALVAMENTO MINERO REMEDIOS

Kilometro 3 vía Remedios, Medellín,
Vereda Otú, Predio Campamento
Remedios - Antioquia



PUNTO DE APOYO DE SEGURIDAD Y SALVAMENTO MINERO BUCARAMANGA

Carrera 20 No. 24 . 71
Barrio Alarcón

Imagen 27. Estaciones y puntos de apoyo de seguridad y salvamento minero. Fuente: Propia de la ANM

7.2 Canales de Atención Telefónica

Canales de Atención Telefónica	
<p>Línea gratuita nacional 01 8000 933 833</p>	<p>PBX ANM</p>
	
<p>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.</p>	<p>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.</p>

Imagen 28. Canales de Atención Telefónica. Fuente: Propia de la ANM

7.3 Sitio Web

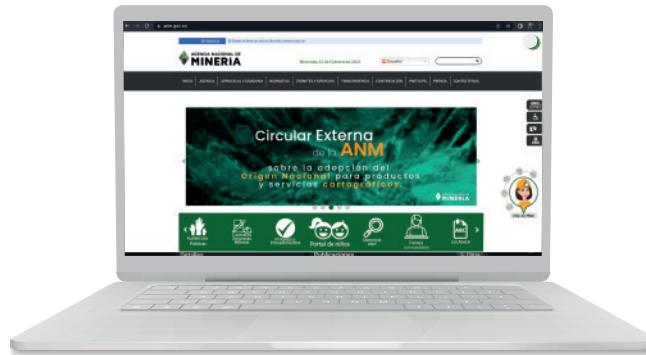
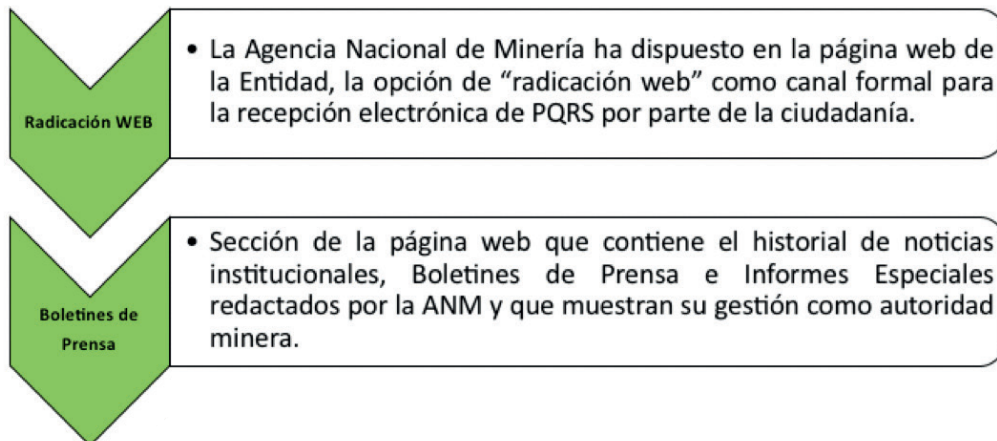
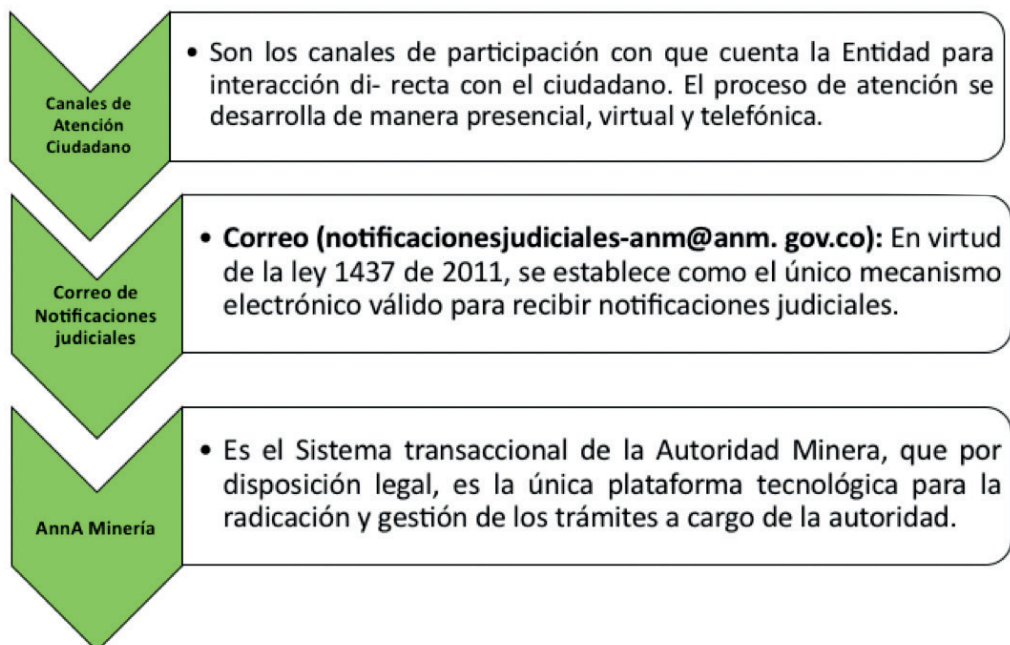


Imagen 29. Sitio Web. Fuente: Propia de la ANM





8. BIBLIOGRAFÍA

- Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP. (Julio de 2018). Orientaciones para promover la participación ciudadana. Se obtuvo de: https://www.funcionpublica.gov.co/web/eva/biblioteca-virtual/-/document_library/bGsp2IjUBdeu/view_file/34271987
- Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP. (s.f). Herramientas de autodiagnóstico. Se obtuvo de:

https://www.funcionpublica.gov.co/documents/28587410/36200637/2020_07_22_Guia+de+Uso+Herramienta+de+Autodiagn%C3%B3stico.pdf/fc51e16f-f513-eafb-0f17-0c52c00bd7f5?t=1595511299323
- Organigrama ANM. Actualización 2023
<https://www.anm.gov.co/?q=organigrama-anm>
- Desarrollo de estrategia de Participación ciudadana y Rendición de Cuentas anteriores. <https://www.anm.gov.co/?q=content/plan-de-participacion-ciudadana>
- Validación de Reporte Furag 2021 por parte del Grupo de Planeación Vicepresidencia Administrativa y Financiera de la ANM.

9. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha de Modificación	Razón de Actualización
Versión 1	Febrero 2022	Se actualiza conforme a lo establecido anualmente
Versión 2	Febrero 2023	Se actualiza conforme a lo establecido anualmente



AGENCIA NACIONAL DE
MINERÍA