

PROTOCOLO DE ATENCIÓN



AGENCIA NACIONAL DE
MINERÍA

1 *Introducción*

El personal de la ANM desempeña funciones que, en buena parte, están ligadas a la atención de la ciudadanía y que tienen como base el respeto a la dignidad humana, la honestidad, la responsabilidad y el compromiso.

De acuerdo con el artículo 123 de la Constitución Política, “los servidores públicos están al servicio del Estado y de la comunidad; ejercerán sus funciones en la forma prevista por la Constitución, la Ley y el reglamento”. En ese orden, este Protocolo pretende dar a las personas que trabajan en la Agencia Nacional de Minería una guía de lo que se espera de ellas en materia de atención a la ciudadanía.

Prestar un servicio de calidad requiere un compromiso racional y afectivo, merece nuestra dedicación y esfuerzo. La ciudadanía es la razón de ser de nuestro trabajo y es en función de ella que se realiza el servicio público en Colombia.

La atención en la ANM comienza desde el mismo momento en que una persona nos contacta por cualquiera de los canales disponibles, cuando llega a nuestras instalaciones, nos llama o escribe. Es necesario esforzarnos para que esa primera impresión sea positiva y se consolide en una experiencia memorable, que contribuya a construir la mejor imagen, no solo de nosotros mismos como servidores públicos, sino también de la ANM y al mismo Estado.

Por eso seamos amables con quienes acuden a nosotros, brindémosles un trato respetuoso, trabajemos con responsabilidad y agilidad, así el servicio reflejará que somos eficientes, los usuarios se sentirán como nuestros aliados y ciudadanos dignos. Seamos honestos, para así posicionar a la ANM como una Entidad abierta y transparente.

Trabajemos para que nuestras relaciones con los públicos de interés sean una oportunidad de sorprenderlos gratamente con un servicio de calidad, y hacer de ese momento una experiencia única e irrepetible.

Por lo anterior se establece este documento de protocolo, como un conjunto de conductas y normas necesarias para generar o mantener una cultura institucional. El modelo de servicio diseñado para la Agencia Nacional de Minería, define este protocolo, como una guía para los funcionarios y contratistas, en el cual se determinan algunos deberes y se especifican algunas conductas dependiendo del rol. Por lo cual a continuación, se describen aspectos generales que aplican en todos los niveles y otros específicos por cargo.

2 Canales de Servicio

Son los medios o mecanismos de comunicación establecidos por Agencia Nacional de Minería, a través de los cuales los grupos de valor caracterizados por la Entidad pueden solicitar trámites y servicios, sobre temas de su competencia.

Los canales de atención son los siguientes:



Canal de Radicación:

Compuesto por el correo físico o postal y el buzón de sugerencias.

Correo físico o postal: Avenida Calle 26 No 59-51 torre 3, Local 107, Horario de Radicación de lunes a viernes de 7:30 a.m. a 4:00 p.m. - Código Postal: 111321, así mismo se cuenta con punto de radicación en todos los PAR.

Buzón de Sugerencias: Dispuesto en todos los PAR.



Presencial:

Contacto personalizado de los ciudadanos con los servidores, colaboradores, orientadores y gestores de la Entidad, cuando éstos acceden a las instalaciones físicas de la ANM en los diferentes PAR.

CIUDAD	DIRECCIÓN
Bogotá - Sede Central	Calle 26 No. 59 – 51 Torre 3 Local 107. Teléfono: (571) 2201999, extensiones 5561, 5562, 5563, 5564 y 5572.
Punto de Atención Regional Cali	Calle 13 A No. 100 – 35 Oficinas 201-202. Edificio 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. Telefono: (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, ercial San Luis. Barrio Alfonso Lopez. Teléfonos: (575) 5805023 - 5809582 .
Punto de Atención Regional Nobsa	Kilómetro 5, vía Sogamoso. Teléfono: (578) 7717620 - 7707571
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.



Horario de Atención

Lunes a viernes 7:30 a.m. a 4:00 p.m.



Telefónico:

Contacto verbal de los ciudadanos con los servidores públicos de la Entidad, a través de los medios telefónicos dispuestos para tal fin.

Bogotá: (571) 220 19 99

Línea gratuita nacional: 01 8000 933 833

Líneas de Atención Emergencias Mineras: Estaciones de Seguridad y Salvamento Minero



Virtual:

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

Chatbot: MINA tu asistente virtual: Mina es la asistente virtual de la Agencia Nacional de Minería que busca resolver dudas y orientar a nuestros usuarios, las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

Web Callback: Este canal permite a los usuarios de la ANM registrar sus datos en la página web para posteriormente ser contactados de manera telefónica para resolver su requerimiento.

ANNA MINERÍA: Sistema Integral de Gestión Minera. Plataforma digital que integra la información minero ambiental, con el fin de impulsar el desarrollo sostenible de las actividades mineras en Colombia, promoviendo la protección ambiental, la legalidad y la transparencia.

Página web: www.anm.gov.co

Denuncias: Buzón de Ética (<https://www.buzondeeticaanm.com/>)



Nuestras redes sociales no son canales de radiación o atención, son canales dispuestos únicamente para orientar, comunicar e informar sobre la gestión institucional.



Facebook: Usuario: Agencia Nacional de Minería
<https://www.facebook.com/agencianacionalmineria>



Twitter: Usuario: @ANMColombia



Instagram: Usuario: @anmcolombia
<https://www.instagram.com/anmcolombia/channel/>



LinkedIn: Usuario: Agencia Nacional de Minería
[https://co.linkedin.com › companyAgencia Nacional de Minería](https://co.linkedin.com/companyAgencia Nacional de Minería) | LinkedIn



Youtube: Usuario: Agencia Nacional de Minería
<https://m.youtube.com/c/anmcolombia>

3

Elementos comunes en todos los canales

Para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la Entidad, esta ha dispuesto diferentes canales de servicio, por consiguiente, se deben tener en cuenta los siguientes elementos comunes a todos los canales

a. Aspectos Generales para la Atención

- Conocer el propósito y visión del a ANM.
- Conocer y aplicar la política de servicio.
- Incorporar los pilares de servicio en cada interacción con los usuarios y demás grupos de interés.
- Responder oportuna y claramente los requerimientos del interlocutor.
- Asegurarse de solucionar cualquier problema que se presente y que esté al alcance, o en su defecto, contactar al interlocutor con la persona indicada.
- Indicar al usuario los pasos a seguir.
- Ante el incumplimiento de un compromiso, ofrecer disculpas y alternativas de solución.
- Promover en el usuario la retroalimentación para conocer sus expectativas, necesidades y percepciones. Tenga en cuenta el horario de atención para dar cumplimiento al mismo.
- Evitar manifestar preferencias por algunos usuarios y demostrar exceso de confianza.
- Abstenerse de realizar comentarios en contra de la Entidad o de los procedimientos definidos.
- Tratar siempre de recordar el nombre de los usuarios, mientras se encuentren interactuando con ellos.
- Abstenerse de usar el teléfono celular, en caso de ser necesario explicarlo al usuario.

b. Compromisos de la ANM Hacia los Ciudadanos

- El funcionario de la ANM debe ser un interlocutor de sus necesidades y expectativas, y estar atento a escucharlo.
- Debe tener siempre un trato amable y respetuoso.
Las respuestas a los requerimientos se deben dar en forma oportuna y honesta.
- Los ciudadanos obtendrán beneficio en todos los procesos que lo involucran, teniendo opciones y alternativas a su disposición.

3.1. Atributos del buen servicio

Un servicio de calidad debe cumplir con atributos relacionados con la expectativa del usuario respecto de la forma en que espera sea atendido por el servidor y estos son como mínimo, los siguientes:

Respetuoso: Los seres humanos esperan ser reconocidos y valorados sin que se desconozcan diferencias.

Amable: El trato debe ser cortés pero también sincero.

Confiable: En la medida que sea conforme con lo previsto en las normas.

Empático: El servidor percibe lo que el usuario siente y se pone en su lugar.

Incluyente: Servicio de calidad para todos los usuarios sin distinciones, ni discriminaciones.

Oportuno: Debe brindarse en el momento adecuado, cumpliendo los términos acordados con el usuario.

Efectivo: Debe resolver lo solicitado.

El buen servicio va más allá de la simple respuesta a la solicitud del ciudadano: debe satisfacer a quien lo recibe; es necesario comprender las necesidades de los usuarios y dar la información de una manera oportuna, clara y completa. Respuestas como “No sé...”, “Vuelva mañana” o “Eso no me toca a mí...” son vistas por el ciudadano como un mal servicio.

El Servidor de la ANM debe informarse sobre los formatos para la atención de las peticiones, conocer plenamente el portafolio de servicios, seguir los procedimientos establecidos para dar trámite y subsanar cualquier eventualidad.

3.1.1 Pilares de Servicio

1. Orientación de Servicio

Traducida en la voluntad de cada funcionario, para resolver desde su cargo las inquietudes y solicitudes del usuario y con comportamientos concretos como son: el escucharlos, verificar la información (asegurarse que aquello que entendió es lo mismo que éste quiso decirle, practicando la comunicación asertiva), y argumentarle con cifras, datos y hechos, manifestando en todo momento respeto por él (genero, estrato social, edad, forma de comunicarse, vestirse).

La orientación de servicio se da con los lineamientos definidos por la Alta Dirección de la ANM, al percibirse como una cadena que impacta al usuario en cada proceso.

Esta depende de la disposición de los funcionarios y demás personas que interactúan con el usuario en nombre de la ANM y refleja el compromiso de las personas con el propósito principal de la misma.

2. Transparencia

Entendida como una garantía legal, un valor organizacional o un elemento que contribuye a fortalecer los valores de la democracia, nuestros puntos de atención reflejan en toda su estructura la transparencia a través de la visibilidad de los procesos, las personas y nuestro actuar.

Traducido también en la filosofía de compartirle a nuestros grupos de interés información veraz, pertinente y confiabilidad en un repositorio único de información de trámites de la ANM.

La transparencia institucional permite a la ANM, aumentar su credibilidad ante todos los grupos de interés, potencializando así, la inversión en el sector.

3. Sostenibilidad

Hoy la sostenibilidad debe ser concebida como estrategia de negocio, ya que las personas, el entorno y el medio ambiente son quienes soportan las actividades que realiza una Entidad. Como todo proceso dentro de la ANM, la sostenibilidad debe ser llevada al plano de la gestión, con esa mirada un punto de atención presencial debe ser coherente a través del manejo eficiente de recursos, promoviendo ambientes de trabajo y atención sanos, saludables y seguros entre otros que contribuyan al desarrollo de la misión de la ANM.

La sostenibilidad demuestra coherencia, ya que la ANM administra recursos del Estado y debe promover este pilar en cada proceso y en cada canal de interacción.

4. Excelencia Operativa

Para desarrollar generación de valor público, los Puntos de Atención deberán brindar respuesta oportuna con la mayor eficiencia posible y propendiendo por la satisfacción de los grupos de interés y usuarios.

Evitar reprocesos y costos adicionales, demuestra el compromiso de la Entidad con su razón de ser, al igual que la mejora continua, genuina preocupación por el ahorro y eficiencia en el manejo de los recursos.

4. Omnicanalidad

Los grupos de interés y públicos en general, deben tener la oportunidad de interactuar con la ANM por el canal de su preferencia. Sin embargo, existen canales que lo benefician en tiempo y resolutivead.

Implementar y poner a disposición los diferentes canales en el punto de atención presencial, permite ayudar al usuario a realizar una sana transición a la virtualización.

De igual forma, permite realizar un seguimiento y evaluación de las implementaciones tecnológicas desde la visual del usuario. Será entonces importante escucharlo y tener en cuenta sus puntos de vista para la toma de decisiones al interior de la Entidad.

La omnicanalidad va más allá de poner disponibles todos los canales para que el usuario escoja el de su preferencia, aborda todo el ciclo de la relación del usuario con la Entidad, donde se establece una comunicación e interacción coherente, consistente y sin diferencias o vacíos por los distintos canales que el usuario quiera usar para interactuar, (presencial, web, app, contact center, chat, chatbot, mail, etc.). Para poder alcanzar eso, es necesario que haya una coordinación de todas las áreas que interactúen en la ANM, directa o indirectamente, con el usuario, para presentarse ante este con una sola voz.

3.2. Actitud

La actitud es la disposición de ánimo de una persona, expresada mediante diferentes formas como la postura corporal, el tono de voz o los gestos.

En razón a que el servicio tiene relación con la postura corporal, los servidores de la ANM que atienden a los ciudadanos además de tener una actitud de servicio, deben siempre estar en perfecta posición con una alineación corporal adecuada de la columna vertebral, es decir erguido y con la espalda recta.

De otra parte, debe tener disposición de escuchar al otro, ponerse en su lugar y entender sus necesidades y peticiones; no se trata tanto de pensar en el ciudadano sino como el ciudadano, ser conscientes de que cada persona tiene una visión y unas necesidades diferentes, que exigen un trato personalizado.

Por ello, el servidor de la ANM debe:

- > Anticipar y satisfacer las necesidades del ciudadano.
- > Escucharlo y evitar interrumpirlo mientras habla.
- > Ir siempre un paso más allá de lo esperado en la atención.
- > Comprometerse únicamente con lo que pueda cumplir.
- > Ser creativo para dar al ciudadano una experiencia de buen servicio.

El ciudadano se llevará una buena impresión si el servidor entiende sus problemas, lo atiende con calidez y agilidad y lo orienta en forma respetuosa, clara y precisa.

Por el contrario, si el servidor trata al ciudadano de una manera desinteresada, lo hace esperar innecesariamente o sin ofrecer una explicación por las demoras y no tiene el conocimiento necesario para atender su solicitud, se llevará una imagen negativa del servicio prestado, del servidor y de la Entidad.

Por supuesto, aunque el buen servicio sea la regla, si un usuario es grosero o violento, también es obligatorio exigirle respeto de manera cortés. Si el ciudadano persiste en su actitud, el servidor debe llamar a su jefe inmediato para que le ayude en el manejo de la situación.

Con el objeto de verificar el desempeño de este atributo del buen servicio por parte del servidor, la ANM solicitará al ciudadano la evaluación del mismo a través de las encuestas de satisfacción establecidas para tal efecto.

3.3. Lenguaje

Entendido como la capacidad de los seres humanos para comunicarse por medio de signos

lingüísticos, se deben tener en cuenta las siguientes recomendaciones.

- El lenguaje para hablar con los ciudadanos debe ser respetuoso, claro y sencillo; frases corteses como: “con mucho gusto, ¿en qué le puedo ayudar?” siempre son bien recibidas.
- Evitar el uso de jergas, tecnicismos y abreviaturas. En caso de tener que utilizar una sigla siempre debe aclararse su significado.
- Llamar al ciudadano por el nombre que él utiliza, no importa si es distinto al que figura en la cédula de ciudadanía o al que aparece en la base de datos de la Entidad.
- Evitar tutear al ciudadano al igual que utilizar términos como “Mi amor”, “Corazón”, etc.
- Para dirigirse al ciudadano encabezar la frase con “Señor” o “Señora”.
- Evitar respuestas cortantes del tipo “Sí”, “No”, ya que se pueden interpretar como frías y de afán.

3.4. Respuesta negativa a solicitudes

En ocasiones el ciudadano recibe respuesta que no espera. En estos eventos, se deben dar todas las explicaciones necesarias para que el ciudadano comprenda la razón. Para ayudar a que la negativa sea mejor recibida, se recomienda:

- Explicar con claridad y sin tecnicismos los motivos por los que no se puede acceder a la solicitud.
- Dar alternativas que, aunque no sean exactamente lo que el ciudadano quiere, ayuden a solucionar aceptablemente la petición y le muestren que él es importante y que la intención es prestarle un servicio de calidad a pesar de las limitaciones.
- Asegurarse de que el ciudadano entendió la respuesta, los motivos que la sustentan y los pasos por seguir, si los hay.

3.5. Atención a ciudadanos inconformes

Cuando se atiende público pueden presentarse casos en los que llegan a la Entidad ciudadanos inconformes, molestos o irascibles, a veces por desinformación o por que la

respuesta no es la esperada, casos en los que se recomienda mantener una actitud amigable y mirar al interlocutor a los ojos; no mostrarse agresivo verbalmente, ni con los gestos, ni con la postura corporal.

Si un ciudadano tiene un comportamiento inapropiado durante la atención que usted le brinda, y una vez aplicado el protocolo previamente establecido, infórmele con amabilidad y firmeza que escalará al siguiente nivel (Coordinador del Grupo de Atención, Participación y Atención Ciudadana o supervisor de seguridad) la situación y que en adelante será acompañado por una persona de seguridad, en el caso del canal presencial.

Para solucionar este tipo de situaciones, se debe:

- > Dejar que el ciudadano se desahogue, escucharlo atentamente, no interrumpirlo ni entablar una discusión con él.
- > Evitar calificar su estado de ánimo, y no pedirle que se calme.
- > No tomar la situación como algo personal: la ciudadanía se queja de un servicio, no de la persona.
- > Si el mismo problema ocurre con otro ciudadano, informar al jefe inmediato para dar una solución de fondo.
- > No perder el control; si el servidor conserva la calma es probable que el ciudadano también se calme.
- > Cuidar el tono de la voz: muchas veces no cuenta tanto qué se dice, sino cómo se dice.
- > Usar frases como “lo comprendo”, “qué pena”, “claro que sí”, que demuestran consciencia de la causa y el malestar del ciudadano.
- > Dar alternativas de solución, si es que las hay, y comprometerse sólo con lo que se pueda cumplir.

3.6. Atención de reclamos

Para la atención de reclamos se debe tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

- > Escuchar con atención y sin interrumpir al ciudadano.
- > Formular todas las preguntas que sean necesarias para tener una comprensión exacta del

problema y de lo que el usuario está solicitando.

- Explicar en primera instancia lo que puede hacer y luego dejar claro, de manera tranquila, aquello que no puede hacer.
- Poner de inmediato en ejecución la solución ofrecida.
- Tener en cuenta los tiempos establecidos para responder, especialmente, en caso de que el usuario haya interpuesto un derecho de petición.
- Si es posible, contactar posteriormente al usuario para saber si quedó satisfecho con la solución.
- Radicar de manera inmediata la queja o reclamo en el evento de que la misma sea presentada en forma escrita.



4

Canal Escrito

Este canal permite a los ciudadanos, por medio de comunicaciones escritas, realizar trámites y solicitar servicios, pedir información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la Entidad y del Estado. Los buzones de sugerencias también hacen parte de este canal.

Correspondencia

Antes del servicio

- Verificar que el sistema esté operando de forma adecuada.
- Que la persona encargada de recibir la correspondencia preferiblemente llegue a su lugar de trabajo antes del horario de atención al público y con el tiempo necesario para que pueda tener todo listo para ejercer sus funciones en forma adecuada.
- Tener a mano y en funcionamiento los elementos necesarios para recibir y radicar la correspondencia.

Durante el servicio

- > Saludar con una sonrisa, haciendo contacto visual, y manifestar con la expresión del rostro la disposición para servir al ciudadano. Puede decir: “Buenos días/tardes, ¿en qué le puedo servir?”.
- > Preguntar al ciudadano su nombre y usarlo para dirigirse a él, anteponiendo “Sr.”, “Sra.”
- > Recibir los documentos que el ciudadano quiere radicar; si el documento no es de competencia de la Entidad, informar de esta circunstancia al ciudadano. En caso de que insista en radicarlo, recibirlo.
- > Destapar el sobre y verificar el contenido y los anexos.
Asignar un número de radicado a cada documento; la numeración debe hacerse en estricto orden de llegada o salida. Los números de radicado no deben estar repetidos, enmendados o tachados.
- > Registrar en el sistema fecha y hora de recibo, sin cubrir o alterar el texto del documento.

Al finalizar el servicio

- > Firmar y sellar la copia o planilla del remitente e informar al ciudadano el proceso que sigue en la Entidad.
- > Si el requerimiento no es competencia de la ANM o va dirigido a otra entidad, en el menor tiempo posible informárselo al ciudadano.

Buzón de sugerencias

- > Revisar la disponibilidad de formatos a disposición de los ciudadanos.
- > Abrir una (1) vez por semana (viernes) el buzón de sugerencias.
- > Extraer los formatos diligenciados y remitirlos al Grupo de Participación Ciudadana y Comunicaciones quien realiza la radicación y asignación al área correspondiente para emitir una respuesta oportuna y dentro de los términos establecidos por la normatividad.



5 Canal presencial

Comportamientos a tener en cuenta en la atención al usuario:

- a. Portar su identificación en lugar visible y en buenas condiciones.
- b. Sonreír.
- c. Mirar a los ojos al interlocutor mientras habla.
- d. Conservar su presentación personal en buenas condiciones.
- e. Saludar utilizando un tono de voz moderado y cordial.
- f. Escuchar al cliente, sin interrumpirlo.
- g. Dirigirse al cliente como Señor (Apellido) o Señora (nombre), sin usar apelativos. Utilice para este fin, el carné o la información que el usuario le suministre en el momento de la interacción.
- h. Utilizar un lenguaje adecuado, respetuoso.

Ingreso a la Entidad

Atención por parte de los guardias de seguridad

Los guardias de seguridad deben:

- Abrir la puerta cuando el ciudadano se aproxime, evitando obstruirle el paso.
- Hacer contacto visual con él y sonreír, evitando mirarlo con desconfianza. Saludar diciendo: “Buenos días/tardes”, “Bienvenido/a...”.
- Al ingreso y salida de la Entidad revisar los maletines, paquetes y demás elementos personales, informar al ciudadano, de manera cordial y respetuosa, sobre la necesidad de hacerlo para garantizar la seguridad de las personas que se encuentran en la ANM.
- Dirigirse al ciudadano en los siguientes términos: “Me permite verificar la maleta, por favor... Gracias”.
- Indicarle que, si tiene algún computador, tablet o elemento similar, se requiere realizar el registro en la recepción. “No olvide registrar el/la... a la entrada y la salida”

Orientar al ciudadano para que se dirija al orientador o gestor quien le guiará en la forma de acceder al servicio.

No debe dirigirse a los ciudadanos, con palabras como “mi señor”, “amigo”, entre otros.

Diligenciar la planilla de ingreso y salida de vehículos. Así mismo, revisar los baúles de los vehículos, informar al ciudadano, de manera cordial y respetuosa, sobre la necesidad de hacerlo para garantizar la seguridad de las personas que se encuentran en la Entidad.

Pautas de atención presencial

Contacto Inicial

- Haga contacto visual con la persona desde el momento en que se le acerque. Salude siguiendo la siguiente fórmula: "Buenos días (tardes) mi nombre es (nombre y apellido). ¿En qué puedo ayudarle?"
- Espere a que el ciudadano termine de hablar antes de preguntar o dar una respuesta.

Desarrollo del servicio

- Indague sobre la necesidad del visitante y brinde la información básica relacionada con respecto al requerimiento: documentos que debe adjuntar, canales por los cuales también puede realizar el trámite, pasos a seguir etc.
- Hable despacio, vocalice bien y use un tono de voz agradable y natural.
- Evite el uso de palabras muy técnicas. En caso de usarlos, cerciórese de que su interlocutor los haya entendido.
- Valide si el ciudadano trae consigo los documentos necesarios para dar atención al requerimiento, tenga claro cuáles son los que estrictamente se requieren.
- Facilite la asignación del turno al visitante, de acuerdo con el tipo de requerimiento e indique que será llamado por la persona que lo atenderá.
- De ser necesario, de soporte en la entrega de copias digitales o físicas de los expedientes, solicitando al visitante una USB en el primer caso.
- Propenda porque el ciclo de atención sea el mejor en términos de claridad de la información, comodidad, oportunidad de la atención y resolutiveidad.
- Durante la atención de un usuario, evite atender llamadas telefónicas o celulares. Su atención debe estar centrada en el usuario.

Al regresar dígame: "Gracias por esperar", y continúe con la atención.

- Si la solicitud no puede ser resuelta en ese punto de servicio, indique al ciudadano los pasos a seguir y por qué debe remitirlo.

- Si debe retirarse del escritorio, diríjase al ciudadano y explíquelo por qué debe hacerlo y mencione cuanto tiempo se demorará. Al regresar, dígame: "Le agradezco por su espera"

- Si un requerimiento es de segundo nivel o no se puede resolver de manera inmediata y requiere de otro nivel de atención o más acciones, debe explicarle al interesado la causa por la cual su requerimiento no es resuelto inmediatamente. Debe informarle la fecha en la que aproximadamente recibirá respuesta y el medio por el cual se le puede entregar. Si es necesario presentar más o nueva documentación, indíquele cómo hacerlo según sea el caso.

Finalización del servicio

Finalice el contacto adecuadamente:

- Pregunte: "¿Hay algo más en que pueda ayudarle?"
- Agradezca a la persona por darnos la oportunidad de atenderle y pedirle que califique la atención.

Atención Preferencial Personas con discapacidad física o motora

Ofrezca un trato empático y respetuoso.

- No ayude al usuario a desplazarse a menos que se lo haya pedido.
- Si la persona está en silla de ruedas y la atención dura varios minutos, acerque una silla y sitúese a la altura de sus ojos. Trate de no forzar la postura.

Si la persona utiliza muletas, asegúrese de que las deje al alcance de la mano.

- No toque ni cambie de lugar sus artículos de ayuda (sillas, bastones, muletas, caminadores), y si se encuentra en silla de ruedas ubíquelo a una distancia mínima de un metro para darle espacio de movilidad.

Posteriormente se debe dar continuidad con lo estipulado en el protocolo de atención presencial.

Atención a personas con discapacidad auditiva

- Las personas con ésta discapacidad suelen apoyarse con la vista y la expresión corporal. En los casos donde la atención sea a una persona con discapacidad auditiva, sorda o hipoacusia, el funcionario de la ANM debe estar de frente a la persona y hablarle de forma articulada para que comprenda las palabras sin necesidad de exagerar, de manera sencilla, clara y calmada.
- No se debe cubrir la boca o girar la cara, ni gesticular exageradamente, se debe dar un manejo normal al lenguaje corporal. Se le debe pedir a la persona que repita o escriba lo que requiere para confirmar en caso que no se haya entendido.
Cuando se hace contacto con una persona con discapacidad auditiva, puede conectarse si lo ve necesario o si lo solicita la persona, con el Centro de Relevo, a fin de tener una comunicación bidireccional asistida.
- Página web: **www.centroderelievo.gov.co**
- Verifique que la persona sabe leer y en ese caso, puede escribirle para completar la expresión oral y transmitir mejor el mensaje. En caso de ser necesario.

Atención a personas con discapacidad visual

- Vocalice muy bien y no suba la voz, salude claramente a la persona, preséntese con su nombre y apellido y toque su brazo para captar su atención y que ella sepa su ubicación. Para indicarle dónde hay un asiento -si la persona va sin acompañante- conduzca a la persona hacia el funcionario que atenderá el requerimiento.
- Diríjase a la persona por su nombre para que tenga claro que se le está hablando a ella y hágalo siempre de frente para que perciba el sonido adecuadamente. Sea amable y cordial.
- No señale para indicar algo, no utilice expresiones como “allí” o “por aquí”. En cambio, utilice orientaciones espaciales verbales con respecto a la posición que la persona tenga, por ejemplo: “adelante”, “atrás”, “izquierda”, “derecha”.
- Si debe leerle un documento, hágalo despacio y claro sin abreviar los contenidos ni hacer comentarios que la persona no solicite.
- Permita la presencia de voluntarios y de perros-guía de ser necesario. Si el usuario va acompañado de un perro guía, no lo separe de éste, no lo toque, distraiga, dé comida o sujete.

- No eleve la voz ni hable continuamente, utilice un tono pausado y evite hacer silencios largos, el usuario podría desorientarse.
- Continúe con lo estipulado en el protocolo de atención presencial

Atención a mujeres embarazadas, adultos mayores

A las mujeres en estado visible de embarazo es necesario brindarles atención ágil y darles en el turno de servicio, ubicarlas en una silla mientras espera y tratar de que el tiempo de espera sea el menor posible.

En cuanto al adulto mayor, también se le debe brindar atención ágil y darle preferencia en el turno de servicio.

- Continúe con lo estipulado en el protocolo de atención presencial

Atención a Niños, Niñas y Adolescentes

- Los niños, niñas y adolescentes tienen prelación sobre los demás usuarios, debe escucharlos con atención y darles tratamiento reservado a sus solicitudes.
- Dele credibilidad a todo lo que mencionen y digan, no haga suposiciones.
- Llámelo por su nombre y sin ningún apelativo (nene, amorcito, etc.).
- Háblele claro y en un lenguaje acorde con su edad.
- Atención a Personas en Situación de Vulnerabilidad (víctimas de la violencia, a los desplazados y a las personas en situación de pobreza extrema).
- Mantenga una actitud positiva que reconozca su derecho a la atención y asistencia humanitaria.
- Escuche a la persona con atención y oriéntela sin mostrar prevención para evitar posibles conflictos o traumas adicionales.

Atención a Grupos étnicos minoritarios (indígenas, comunidades afrocolombianas, palenqueras o raizales y pueblos gitanos)

- > Analice la forma de comunicarse de la persona, si el idioma es español o un dialecto especial, para solicitar apoyo de un acompañante que pueda interpretar su solicitud.
- > Si no tiene un acompañante que pueda hacer la traducción, debe pedírsele a la persona que explique con señas la solicitud para comprender cuál es la solicitud que necesita realizar.
- > Si no es posible entender la solicitud, se debe grabar su petición, para solicitar el apoyo técnico del Ministerio de Cultura para atender el requerimiento.

Atención a Personas de Baja Talla

- > Asígnale un espacio a la persona para que quede ubicado a una altura conveniente y ser atendido.
- > No trate a la persona de talla baja como un niño.

Atención a Personas con Discapacidad Cognitiva

- > Ubique a la persona en un espacio cómodo que le genere tranquilidad.
- > Provéale la información con apoyo visual en lo posible, en un lenguaje claro y sencillo sin conceptos técnicos que le dificulten su interpretación.
- > Realice preguntas sencillas y cortas, para identificar la solicitud.
- > No genere discusiones para evitar molestias o incomodidad a la persona.
- > Verifique que la persona comprende lo que se le ha dado de información para atender su requerimiento.

Atención a Personas con Discapacidad Múltiple (dos o más deficiencias asociadas, de orden físico, sensorial, mental, emocional o de comportamiento social)

- > Es necesario que para esta atención combine y aplique los protocolos mencionados anteriormente según se requiera.

Lineamientos de Vestuario para la Atención Presencial

- En la atención presencial, la imagen influye en la primera impresión que queda en quienes realizan la atención a los usuarios. Por tal motivo la forma de vestir, el cuidado personal y portar prendas de vestir que visualmente nos unifiquen, es el mejor comienzo.
- Si se utiliza uniforme, se debe evitar usar elementos ajenos a éste, como pañoletas, chales, sacos, abrigos, gabardinas, prendedores, etc. Es importante que el calzado esté limpio y bien lustrado; la ropa bien planchada.
- El aspecto general del personal debe reflejar el respeto por los visitantes a los puntos de atención.
- Es indispensable que mientras se esté en el sitio de trabajo, se porte el carné de identificación en un lugar visible.
- Estos lineamientos aplican para los funcionarios, orientadores o gestores que utilizan prendas de vestir en su jornada laboral, la cuales nos permiten unificar la imagen del servicio en la ANM:

Código de vestuario Hombres:

- Pantalón negro (Se sugiere dril con spandex).
- Camisa tipo manga larga ciudades clima frío y camisa tipo manga corta ciudades clima cálido, color blanco (Se sugiere tela dacrón algodón).
- chaleco en dril tipo industrial color verde (Opcional).
- Zapatos de color negro, preferiblemente cerrados y no está permitido el uso de tenis.

Código de vestuario Mujer:

- Pantalón negro (Se sugiere dril con spandex).
- Camisa tipo manga larga ciudades clima frío y camisa tipo manga corta ciudades clima cálido, color blanco (Se sugiere tela dacrón algodón).
- Chaleco en dril tipo industrial color verde (Opcional).
- Zapatos de color negro, preferiblemente cerrados y no está permitido el uso de tenis.

Aspectos Importantes a tener en cuenta:

- Recuerde usar su uniforme limpio, bien planchado, su aspecto general debe ser impecable.
- Evite pulseras y accesorios grandes que generen distracción.
- Su pelo debe lucir limpio, bien peinado preferiblemente recogido (Mujeres).
- Las uñas deben estar bien arregladas siempre con esmalte transparente o colores claros y sin diseños (Mujeres), las uñas deben estar bien arregladas siempre con esmalte transparente (Hombres).
- Sea moderada en el uso de maquillaje (Mujeres).
- El uso del teléfono celular no está permitido durante la jornada laboral

Aspectos del Lugar de Trabajo

- Todos los funcionarios son responsables del aseo y orden tanto de escritorios como en general del punto de atención.
- Se debe mantener sobre los escritorios, el material estrictamente necesario para la atención del usuario.
- Las carteras, loncheras, portafolios y demás elementos personales deben permanecer fuera de la vista del usuario, por seguridad y organización del puesto.
- Se tiene prohibido consumir comidas o bebidas durante la atención.



6

Canal telefónico

Compromisos de Atención a los usuarios del Canal telefónico:

- a.** Encontrarán siempre, en el agente del contact center, un interlocutor de sus necesidades y expectativas ante la ANM.
- b.** Encontrarán siempre un trato amable y respetuoso.
- c.** Tendrán siempre una respuesta oportuna y honesta a sus requerimientos
- d.** Obtendrán beneficio en todos los procesos que lo involucren, teniendo opciones y alternativas a su disposición.
- e.** Nunca escucharán comentarios en contra de la Entidad, por parte de los agentes del Contact center.

- f.** Siempre recibirán la información y orientación adecuada.
- g.** Serán valorados y nunca percibirán desprecio por parte de los agentes del contact center.

Comportamientos básicos de atención al usuario:

- a.** Sonreír. A pesar de no estar de cara al usuario, la sonrisa se percibe a través de nuestro tono y volumen de voz.
- b.** Saludar utilizando un tono de voz moderada y cordial.
- c.** Escuchar al cliente, sin interrumpirlo.
- d.** Dirigirse al cliente como Señor (Apellido) o Señora (nombre), sin usar apelativos. Utilice para este fin, la información que el usuario le suministre en el momento de la interacción.
- e.** Utilizar un lenguaje adecuado, respetuoso.

Pautas de atención telefónica

- Conteste el teléfono antes del tercer repique. Todas las líneas se atenderán de manera rápida y amable y con un saludo personalizado.
- Salude siguiendo el siguiente protocolo: "Agencia Nacional de Minería, buenos días (tardes) mi nombre es (nombre y apellido). ¿En qué puedo ayudarle?"
- Espere a que el ciudadano termine de hablar antes de preguntar o dar una respuesta.
- Indague sobre la necesidad del interlocutor y brinde la información básica relacionada con respecto al requerimiento: documentos que debe adjuntar, canales por los cuales también puede realizar el trámite, pasos a seguir etc.
- Hable despacio, vocalice bien y use un tono de voz agradable y natural.
- Evite el uso de tecnicismos (los tecnicismos, son términos demasiado técnicos que son usados por los funcionarios o contratistas de la ANM en el ejercicio de sus funciones y que se relacionan con algún trámite o servicio). En caso de usarlos, cerciórese de que su interlocutor los haya entendido.
- Valide si el usuario tiene claridad sobre los documentos necesarios para dar atención al requerimiento, tenga claro cuáles son los que estrictamente se requieren.
- Si está en sus manos cerrar el requerimiento de manera efectiva, hágalo e indague sobre la

satisfacción del usuario y si su inquietud está resuelta.

- Propenda porque el ciclo de atención sea el mejor en términos de claridad de la información, comodidad, oportunidad de la atención y resolutiveidad.
- Durante la atención telefónica de un usuario, evite perder la atención en él con celulares o compañeros a su alrededor. Su atención debe estar centrada en el usuario.
- Si debe pausar la llamada para realizar alguna gestión relacionada con la solicitud presentada por el ciudadano, explíquelo porqué debe pedirle que espere y dele un tiempo estimado para retomar la conversación.
- Al regresar dígame: "Gracias por esperar", y continúe con la atención.
- Si la espera toma entre 1 y 3 minutos, ofrezca la opción de seguir en línea o de devolver la llamada una vez tenga la respuesta a la solicitud. Si son más de 3 minutos en espera, solicite los datos de contacto y dígame el tiempo estimado que tomará volver a estar en contacto.
- Cumpla su compromiso de devolución de la llamada.
- Si la solicitud no puede ser resuelta por esta vía, indique al ciudadano los pasos a seguir y porqué debe remitirlo.
- Si va a transferir la llamada, explique a quién se va a transferir. Una vez usted esté en contacto con el funcionario o persona que atenderá al usuario, proporcione los datos más relevantes de la atención: Nombre y Apellido, asunto o necesidad.
- Asegure que la llamada quedó transferida y haga seguimiento al requerimiento del usuario.
- Finalice el contacto adecuadamente indagando si tiene clara la información y si es posible invítelo a verbalizar los pasos a seguir.
- Pregunte: "¿Hay algo más en que pueda ayudarle?"
- Agradezca a la persona por darnos la oportunidad de atenderle.

Lineamientos a tener en cuenta en la atención telefónica

En la atención telefónica, la primera impresión que queda en quienes atienden se da por el tono de voz, la fluidez al hablar y el volumen. Por eso deben cuidarlos especialmente.

Es necesarios seguir el protocolo de atención, para asegurar que el usuario confíe en que está interactuando con la Agencia Nacional de Minería.

Los pilares que soportan el modelo de atención deben estar presentes en cada llamada e

interacción: ser oportunos y resolutivos es el propósito. De igual forma direccionarlos a los canales óptimos y mantener la transparencia en el actuar.



Canal virtual

Corresponde a los recursos virtuales disponibles en la web, para la atención al público.

Recomendaciones generales

- Los ciudadanos necesitan información oportuna, clara y completa. Por tanto, los servidores públicos y responsables de la atención deben:
- Informarse sobre los formatos, protocolos o lineamientos de atención definidos por la Entidad para responder las peticiones ciudadanas.
- Conocer los trámites y servicios que presta la Entidad, incluidas las novedades o los temas coyunturales que pueden afectar la atención durante su turno.
- Cuidar la ortografía: una comunicación con errores ortográficos pierde seriedad.
- Comunicarse con el ciudadano usando frases cortas que faciliten la comprensión y la fluidez en la conversación.
- En lo posible no utilizar mayúsculas, excepto cuando corresponda por ortografía. Las mayúsculas sostenidas -un texto escrito solo en mayúsculas- equivalen a gritos en el lenguaje escrito.
- No utilizar símbolos, emoticones, caritas, signos de admiración, etc.
- Dividir las respuestas largas en bloques.
- No dejar que transcurra mucho tiempo sin hablarle al ciudadano, para que no piense que ha perdido comunicación.
- Evite tutear o dirigirse al ciudadano o servidor empleando el pronombre de segunda persona.
- Correo Electrónico.

Recomendaciones generales

- El servidor público es responsable del uso de su cuenta de correo, razón por la cual no debe permitirle a terceros acceder.
- El correo electrónico institucional no debe usarse para temas personales, ni para enviar

cadenas o distribuir mensajes con contenidos que puedan afectar a la Entidad.

- Imprimir los correos electrónicos únicamente en los casos en que sea absolutamente necesario manipular o conservar una copia en papel.
- Los comunicados internos, se deben realizar a través de correos electrónicos por lo cual estos no se deben imprimir.
- Cuando un usuario realice una petición a su correo electrónico institucional deberá reenviarlo al correo: contactenos@anm.gov.co, la respuesta de esta solicitud una vez asignada con número de radicado, podrá realizarse desde el correo electrónico institucional sin que esta respuesta sea copiada al correo contactenos@anm.gov.co. (Sin embargo de debe propender por guiar a los usuarios para que usen los canales oficiales de radicación de la entidad).
- Definir el tema del mensaje con claridad y concisión en el campo “Asunto”.
En el campo “Para” designar al destinatario principal. Ésta es la persona a quien se le envía el correo electrónico.
- En el campo “CC” (con copia) seleccionar a las personas que deben estar informadas sobre la comunicación.
- Al responder un mensaje verificar si es necesario que todos a quienes se envió copia del mismo necesitan conocer la respuesta. En algunas ocasiones se envía copia a muchas personas con el fin de que sepan que “yo sí contesté”, lo cual genera que se ocupe innecesariamente la capacidad de los buzones de correo electrónico de otros miembros de la Entidad.
- Empezar la comunicación con una frase como “Según su solicitud de fecha..., relacionada con...” o “En respuesta a su solicitud de fecha..., relacionada con...”.
- Escribir siempre en un tono impersonal.
- Ser conciso. Leer un correo electrónico cuesta más trabajo que una carta en papel. Los mensajes de correo electrónico muy largos pueden volverse difíciles de entender. Redactar oraciones cortas y precisas. Si el mensaje es largo, dividirlo en varios párrafos para que sea más fácil de leer. Un texto preciso, bien estructurado, ayuda a evitar malentendidos o confusiones.
- No escribir líneas de más de 80 caracteres. Muchos monitores no permiten ver más en la pantalla.
- No use mayúsculas sostenidas, negrillas ni signos de pregunta y admiración si no son estrictamente necesarios.
- Si se debe adjuntar documentos al mensaje, considerar quiénes son los destinatarios. Es posible que el destinatario de un archivo adjunto no tenga el software para leerlo.

- Guardar el archivo en un formato que la mayoría de software puedan leer. Además, conviene estar atento al tamaño del adjunto pues un archivo muy pesado podría ser bloqueado por el servidor de correo electrónico del destinatario.
- El servidor público debe asegurarse de que debajo de su firma aparezcan todos los datos necesarios para que el usuario lo identifique y se pueda poner en contacto en caso de necesitarlo. Esto puede incluir: cargo, teléfono, correo electrónico, nombre y dirección web de la Entidad. Recordar usar las plantillas de firma de la Entidad.
- Cuando un usuario realice una petición al correo electrónico institucional de un funcionario, este deberá reenviarlo al correo: contactenos@anm.gov.co, la respuesta de esta solicitud una vez asignada con número de radicado, debe realizarse desde el correo electrónico institucional de la dependencia o funcionario competente, sin que esta respuesta sea copiada al correo contactenos@anm.gov.co (Sin embargo de debe propender por guiar a los usuarios para que usen los canales oficiales de radicación de la entidad).

Formulario Electrónico

- La ANM ha diseñado el formulario PQRSD que se encuentra a disposición en el portal web de la Entidad, en la sección Contáctenos, Registre su PQRS oa través del siguiente link: <http://pqrs.anm.gov.co/sgd.admin/faces/public/registropqrs.jspx>
- En el referido formulario se puede registrar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes sobre los temas de competencia de la ANM, sin que sea necesario establecer un protocolo. No obstante, se debe tener en cuenta las recomendaciones que se hacen con relación al canal escrito.

Chatbot

- **MINA tu asistente virtual:** Mina es la asistente virtual de la Agencia Nacional de Minería que busca resolver dudas y orientar a nuestros usuarios, las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Cuando el usuario no logra solucionar o resolver su inquietud, puede ser atendido por un agente a través del mismo chat.

Lineamientos Generales

- Saludar a los ciudadanos por su nombre y darles la bienvenida así: Muy buenos días/tardes Sr/Sra. (Ciudadano), bienvenido/a al chat virtual de la Agencia Nacional de Minería - ANM. Soy MINA y Mi nombre es (Nombre y Apellido) ¿En qué le puedo colaborar?
- Seguido del saludo va la consulta, para ello mientras tenemos la información le sugerimos al ciudadano que nos espere en línea así: Por favor permítame un momento en línea mientras consulto la información.
- La intervención del funcionario debe brindar soluciones a las inquietudes ciudadanas en una forma clara y sencilla. De no ser competencia de la ANM, debe darse la información de contacto de la entidad competente.
- Para terminar el servicio podemos usar el siguiente mensaje: Sr/Sra (Ciudadano) ¿Puedo ayudarle en algo más? Si la información brindada es suficiente para el ciudadano, nos despedimos así: Gracias por visitarnos. Lo esperamos en próximas oportunidades y lo invitamos a seguir muy pendiente de nuestra web: www.anm.gov.co – Lo(a) invitamos calificar la prestación de este servicio en el siguiente link, en el cual encontrará una pequeña encuesta de satisfacción de este servicio.

Estilo y tono en la conversación

- Es de vital importancia tener en cuenta los siguientes parámetros para la debida prestación del servicio de atención al ciudadano mediante el chat:
- Hacer uso de las plantillas de saludo, consulta y despedida.
Utilizar un tono cálido y receptivo con los ciudadanos, evitando el “tuteo” y adjetivos como “mi amor”, “mi corazón”, entre otros.
- No escribir en mayúscula sostenida, salvo los nombres compuestos propios como el caso de ANM. Escribir de esa manera se considera un regaño, además que por estilo no es bien presentado.
- De no estar seguros con la ortografía, se sugiere escribir primero los mensajes en una hoja de word y hacer uso del corrector ortográfico antes de enviar la información.

- Evitar el envío de varios mensajes cortos como en el Whatsapp, es mucho mejor enviar un solo bloque de información en un solo mensaje.
- Cuando un ciudadano se torne irrespetuoso/a en la conversación, se sugiere informarle que escriba su petición a través del formulario PQRSD que se encuentra a disposición en el portal web de la Entidad, en la sección Contáctenos, Registre su PQRS a través del siguiente [link:http://pqrs.anm.gov.co/sgd.admin/faces/public/registropqrs.jspx](http://pqrs.anm.gov.co/sgd.admin/faces/public/registropqrs.jspx), ante la imposibilidad de poder atender su solicitud.

Consideraciones Generales

- El horario establecido para la prestación del servicio por parte del agente del chat, cuando el chatbot no puede solucionar, es de lunes a viernes de 7:30 A.M. a 4:00 P.M. continuo. Toca consultar este horario, pues la Resolución 0375 de junio 10 de 2015 establece el horario de 7:30 a.m. a 4:00 p.m.
- Para efectos de personalización del servicio y estadísticas, la ventana del chat debe contar con 4 campos de preguntas clave para iniciar la conversación: Nombre, correo electrónico, teléfono y pregunta. Con esta información el agente inicia la prestación del servicio. Mediante el chatbot no se atiende información de carácter personal, ni se brinda información confidencial de usuarios y/o datos personales. Creo que acá es importante incluir el tema de la política de manejo de datos (eso lo tiene OTI) Para ello se suministra la información de contacto que aplique a cada caso.

WEB call back Web Callback

Compromisos de Atención a los usuarios del Canal Web Callback:

- a.** Encontrarán siempre, en el agente del contact center, un interlocutor de sus necesidades y expectativas ante la ANM.
- b.** Encontrarán siempre un trato amable y respetuoso.
- c.** Tendrán siempre una respuesta oportuna y honesta a sus requerimientos
- d.** Obtendrán beneficio en todos los procesos que lo involucran, teniendo opciones y alternativas a su disposición.

- e.** Nunca escucharán comentarios en contra de la Entidad, por parte de los agentes del Contact center.
- f.** Siempre recibirán la información y orientación adecuada.
- g.** Serán valorados y nunca percibirán desprecio por parte de los agentes del contact center.

Comportamientos básicos de atención al usuario:

- a.** Sonreír. A pesar de no estar de cara al usuario, la sonrisa se percibe a través de nuestro tono y volumen de voz.
- b.** Saludar utilizando un tono de voz moderada y cordial.
- c.** Escuchar al cliente, sin interrumpirlo.
- d.** Dirigirse al cliente como Señor (Apellido) o Señora (nombre), sin usar apelativos. Utilice para este fin, la información que el usuario le suministre en el momento de la interacción.
- e.** Utilizar un lenguaje adecuado, respetuoso.

Pautas de atención telefónica

- Las llamadas se deben agendar en el menor tiempo posible. Todas las llamadas de salida se atenderán de manera rápida y amable y con un saludo personalizado.
- Salude siguiendo el siguiente protocolo: "Agencia Nacional de Minería, buenos días (tardes) mi nombre es (nombre y apellido). Le estamos contactando por la llamada que agendó, ¿En qué puedo ayudarle?"
- Espere a que el ciudadano termine de hablar antes de preguntar o dar una respuesta. Indague sobre la necesidad del interlocutor y brinde la información básica relacionada con respecto al requerimiento: documentos que debe adjuntar, canales por los cuales también puede realizar el trámite, pasos a seguir etc.
- Hable despacio, vocalice bien y use un tono de voz agradable y natural.
- Evite el uso de tecnicismos (los tecnicismos, son términos demasiado técnicos que son usados por los funcionarios o contratistas de la ANM en el ejercicio de sus funciones y que se relacionan con algún trámite o servicio). En caso de usarlos, cerciórese de que su

interlocutor los haya entendido.

- Valide si el usuario tiene claridad sobre los documentos necesarios para dar atención al requerimiento, tenga claro cuáles son los que estrictamente se requieren.
- Si está en sus manos cerrar el requerimiento de manera efectiva, hágalo e indague sobre la satisfacción del usuario y si su inquietud está resuelta.
- Propenda porque el ciclo de atención sea el mejor en términos de claridad de la información, comodidad, oportunidad de la atención y resolutiveidad.
- Durante la atención telefónica de un usuario, evite perder la atención en él con celulares o compañeros a su alrededor. Su atención debe estar centrada en el usuario.
- Si debe pausar la llamada para realizar alguna gestión relacionada con la solicitud presentada por el ciudadano, explíquele porqué debe pedirle que espere y dele un tiempo estimado para retomar la conversación.
- Al regresar dígame: "Gracias por esperar", y continúe con la atención.
- Si la espera toma entre 1 y 3 minutos, ofrezca la opción de seguir en línea o de devolver la llamada una vez tenga la respuesta a la solicitud. Si son más de 3 minutos en espera, solicite los datos de contacto y dígame el tiempo estimado que tomará volver a estar en contacto.
- Cumpla su compromiso de devolución de la llamada.
- Si la solicitud no puede ser resuelta por esta vía, indique al ciudadano los pasos a seguir y porqué debe remitirlo.
- Finalice el contacto adecuadamente indagando si tiene clara la información y si es posible invítelo a verbalizar los pasos a seguir.
Pregunte: "¿Hay algo más en que pueda ayudarle?"
- Agradezca a la persona por darnos la oportunidad de atenderle.

Lineamientos a tener en cuenta en la atención telefónica

En la atención telefónica, la primera impresión que queda en quienes atienden se da por el tono de voz, la fluidez al hablar y el volumen. Por eso deben cuidarlos especialmente.

Es necesarios seguir el protocolo de atención, para asegurar que el usuario confíe en que

- está interactuando con la Agencia Nacional de Minería.
- Los pilares que soportan el modelo de atención deben estar presentes en cada llamada e interacción: ser oportunos y resolutivos es el propósito. De igual forma direccionarlos a los canales óptimos y mantener la transparencia en el actuar.



8

Derechos y deberes de los ciudadanos, y las autoridades

- De acuerdo con la Ley 1437 de 2011, Capítulo II, los derechos y deberes de los ciudadanos en su actuación frente a las autoridades de la ANM, y de las autoridades en la prestación de la atención, son:

Derechos de los ciudadanos

- Presentar peticiones en cualquier modalidad, verbal o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información y orientación acerca de los requisitos que las normas exijan. Estas actuaciones podrán realizarse por cualquier medio disponible en la Entidad, aún por fuera de las horas de atención al público.
- Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.
Salvo reserva legal, obtener información de los registros y archivos públicos de acuerdo con la Constitución y las leyes.
- Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.
- Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona.
- Recibir atención especial y preferente si son discapacitados, niños, adolescentes, mujeres embarazadas o adultos mayores y, en general, personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta, de acuerdo con el artículo 13 de la Constitución Política.
Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
- Formular alegaciones y aportar documentos u otras pruebas en cualquier actuación administrativa en la cual tengan interés, a que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades para decidir y a que estas le informen al interesado cuál ha sido el resultado de su participación.

Deberes de los ciudadanos

- Cumplir la Constitución Política y las leyes.
- Obrar conforme con al principio de buena fe, abstenerse de dilatar las actuaciones, y de hacer o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o afirmaciones temerarias.
- Ejercer con responsabilidad sus derechos y, en consecuencia, abstenerse de insistir en solicitudes evidentemente improcedentes.
- Observar un trato respetuoso con los servidores públicos.

Deberes de la Agencia Nacional de Minería

- Tratar de manera respetuosa y considerada, así como atender diligentemente a todas las personas sin distinción.
- Garantizar atención personal al público durante cuarenta horas a la semana en horarios que satisfagan las necesidades de los ciudadanos.
- Atender a todas las personas que ingresen a las oficinas públicas dentro del horario de atención.
- Establecer un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio y las nuevas tecnologías, para la atención ordenada de peticiones, quejas, denuncias o reclamos, sin perjuicio del trato prioritario debido a las personas en alguna situación particular.
- Expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario donde la respectiva autoridad especifique los derechos de los usuarios y los medios disponibles para garantizarlos.
- Tramitar las peticiones que lleguen medios electrónicos, de acuerdo con el derecho a presentar peticiones y a obtener información y orientación.
- Encargar a una dependencia especializada la función de atender quejas y orientar al público.
- Adoptar medios tecnológicos para tramitar y resolver peticiones, y permitir el uso de medios alternativos para quienes no dominen la tecnología respectiva.
Habilitar espacios idóneos para consultar expedientes y documentos, así como para atender cómoda y ordenadamente al público.



9

Glosario

Atributos De Servicio: son aquellas características o cualidades que tiene un servidor público para prestar el servicio.

Canales de Servicio: son los canales a través de los cuales los Grupos de Valor pueden formular las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias a la ANM.

Discapacidad: es un término general que abarca las deficiencias, limitaciones de la actividad y restricciones de una persona para participar. Las deficiencias son problemas que afectan a una estructura o función corporal; las limitaciones de la actividad son dificultades para ejecutar acciones o tareas, y las restricciones de la participación son problemas para participar en situaciones vitales (Definición de la Organización Mundial de la Salud).

Cognitiva: limitación significativa en el funcionamiento intelectual; es decir, en el razonamiento, la solución de problemas, el pensamiento abstracto y la planificación.

Enanismo o Talla Baja: trastorno del crecimiento de tipo hormonal o genético, caracterizado por una talla inferior a la medida de los individuos de la misma especie y raza.

Física o Motora: limitación del movimiento, ausencia o parálisis de una, dos, tres o las cuatro extremidades.

Mental: alteración bioquímica que afecta la forma de pensar, los sentimientos, el humor, la habilidad de relacionarse con otros y el comportamiento.

Múltiple: se presenta más de una deficiencia sensorial, física o mental.

Sensorial: Visual: pérdida o disminución de la visión.

Auditiva: pérdida o disminución en audición.

Sordoceguera: discapacidad que resulta de la combinación de dos deficiencias: visual y auditiva.

Escalamiento: para el caso del servicio, está definido como la presentación de la solicitud o requerimiento de un usuario a un área o instancia de mayor jerarquía que pueda tomar acciones para su solución.

Preguntas Frecuentes: conjunto de preguntas y respuestas resultado de los cuestionamientos usuales de los usuarios, dentro de un determinado contexto y para un tema en particular.

Protocolo de Servicio: guía o manual que contiene orientaciones básicas fundamentales para facilitar la gestión del servidor público frente a los usuarios, con el fin de lograr un mejor manejo y una mayor efectividad en el uso de un canal específico.

Web Callback: Es un canal a través del cual los usuarios nos dejan su registro en la página de la agencia, con el objetivo de agendar una llamada para resolver una inquietud o requerimiento.



AGENCIA NACIONAL DE
MINERÍA