



## ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y RENDICIÓN DE CUENTAS ANM

### Introducción

El Gobierno Nacional ha venido desarrollando mecanismos jurídicos y administrativos para proteger el derecho de acceso a la información pública de las personas o ciudadanos en general quienes por su condición de sujetos de derecho podrán buscar y recibir información en poder del gobierno y/o de las administraciones públicas para el desarrollo pleno de una sociedad democrática.

En este sentido, la Ley 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 Republica 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 mención a los siguientes:

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.” (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.” (Ley 1712 de 2014)

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

Teniendo en cuenta lo anterior, la Agencia Nacional de Minería enmarca el ejercicio de sus funciones dentro de la política de transparencia de cara a la participación ciudadana, ya que la participación ciudadana y la rendición de cuentas son herramientas que nos ayudan a generar espacios de relacionamiento con los diferentes grupos de interés de forma permanente. Para ello la ANM describe por medio de este documento el estado actual en que se encuentra en los dos temas mencionados y la forma en cómo se abordará para la vigencia 2022.

Este documento tiene como objetivo describir las acciones que proyecta realizar la ANM en cuanto a la participación ciudadana y la rendición de cuentas, para la vigencia 2022, para el fortalecimiento de las relaciones entre los ciudadanos y la entidad de cara a la normatividad vigente sobre buen gobierno y transparencia.

Se invita a conocer la estrategia de participación ciudadana y rendición de cuentas, la cual se enfoca en fortalecer la comunicación, participación y suministro oportuno de información de la gestión institucional desarrollada con los diferentes grupos de interés desde la perspectiva “relación estado – ciudadano” basado en lo definido por el Departamento Administrativo de la Función Pública en el Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.

#### Objetivo general:

Definir la estrategia de participación ciudadana y rendición de cuentas de la Agencia Nacional de Minería.

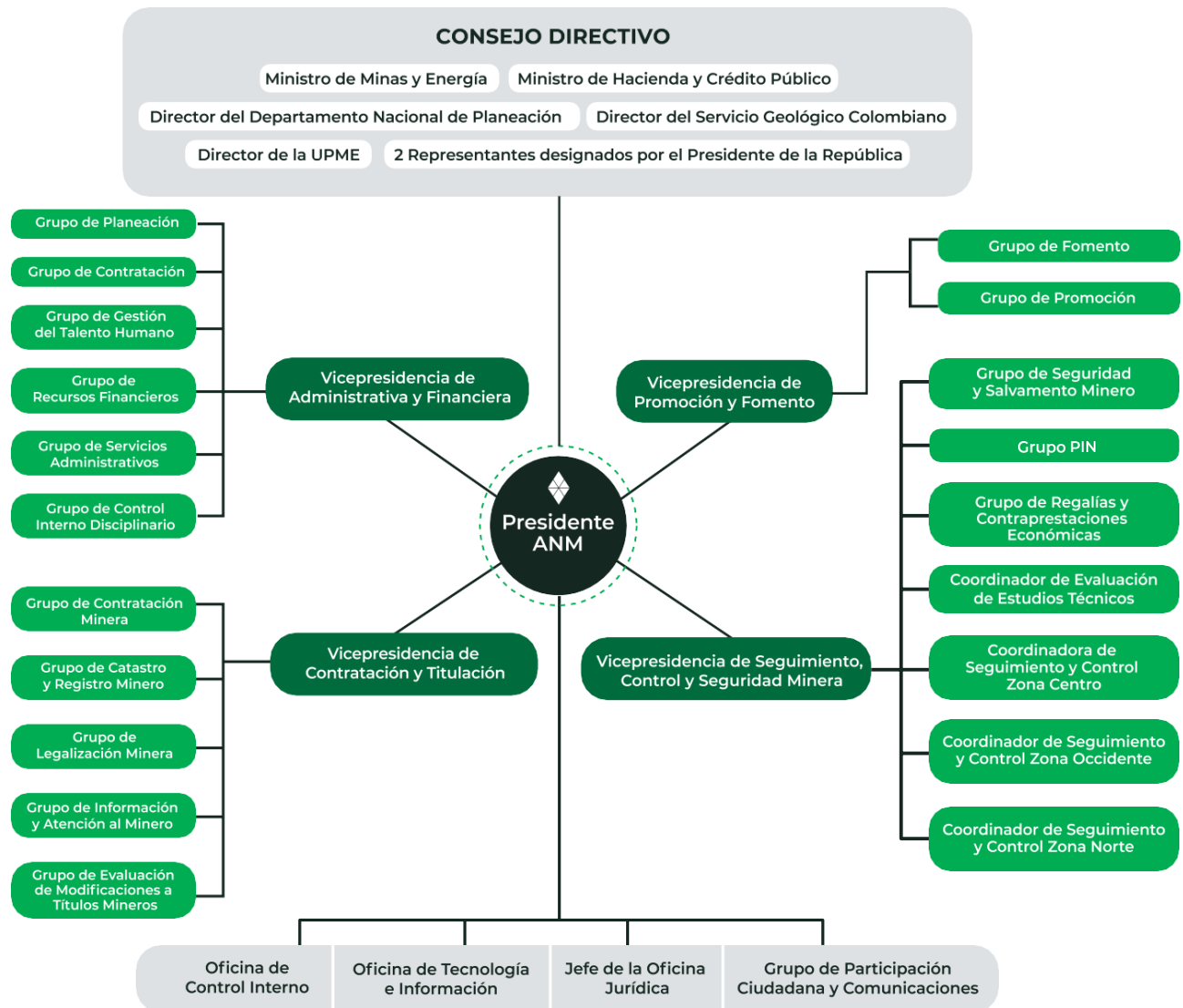
#### Objetivos específicos:

1. Identificar el estado actual de la participación ciudadana y rendición de cuentas en la Agencia Nacional de Minería.
2. Definir cronograma de trabajo para abordar y gestionar en la vigencia 2022 la participación ciudadana y rendición de cuentas de la Agencia Nacional de Minería.
3. Analizar los diferentes espacios de participación ciudadana y rendición de cuentas que utiliza la Agencia Nacional de Minería.

#### Alcance

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

## Estructura Organizacional:



## Definiciones:

**Atención:** Momento de verdad que el grupo de interés experimenta en la interacción con la institución.

**Canal de interacción o Atención:** Son medios y espacios fundamentales en la comunicación entre los ciudadanos y la Entidad, los cuales permiten realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la ANM.

**CARACTERIZACIÓN DE LOS CIUDADANOS, USUARIOS O GRUPOS DE INTERÉS:** Ejercicio mediante el cual se identifican las particularidades de los ciudadanos, usuarios o grupos de interés con los cuales interactúa la ANM, para agruparlos por atributos similares.

**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)

**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.

**Participación:** involucramiento de los ciudadanos y grupos de valor en las etapas de la gestión pública: planeación, ejecución, seguimiento y mejora. (DAFP, 2020)

**PAR:** Punto de Atención Regional de la ANM.

**Pilar:** Soporte que sustenta un modelo o forma de actuar de una Entidad o institución.

**PQRS:** Petición, queja, reclamo o sugerencia que puede realizar un ciudadano, por los diferentes canales de atención dispuestos para su radicación.

**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.

**Protocolo:** Es un conjunto de conductas y normas necesarias para generar o mantener una cultura institucional.

**Protocolo de servicio:** Es en conjunto de conductas y normas necesarias para generar o mantener una cultura institucional enfocada al servicio al ciudadano.

**Requerimiento:** Es la necesidad expresada por un usuario, Entidad Gubernamental, Ente de Control, o ciudadano en general, para ser cubierta o resuelta por la Entidad.

**Retroalimentación:** La retroalimentación es una oportunidad que tienen las organizaciones para comunicarse con sus usuarios. De esta forma pueden recibir sus opiniones, sugerencias y quejas respecto a los productos, los servicios y la atención recibida en los puntos de atención y diferentes canales. La retroalimentación permite recabar información importante para poder mejorar la oferta, el servicio o la atención. El objetivo de esta, es que las organizaciones mejoren y los usuarios se sienta satisfechos.

**Servicio:** Acción orientada a ayudar, orientar, informar o cubrir una necesidad de un grupo de personas o un usuario de la Entidad. Es la respuesta que permite al usuario la sensación de experiencia positiva o negativa.

**SGD:** Sistema de Gestión Documental que 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.

**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)

#### [Marco normativo de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas:](#)

**Constitución Política de 1991. Artículo 20, Artículo 23, Artículo 74, Artículo 79 y Artículo 270.**

**Ley 685 de 2001:** Por el cual se expide el Código de Minas.

**Ley 1755 de 2015:** Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

**Ley 019 de 2012:** Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.

**Ley 134 de 1994:** Por la cual se dictan normas sobre mecanismos de participación ciudadana.

**Ley 190 de 1995:** Artículo 58:

**Ley 472 de 1998:** Por la cual se desarrolla el artículo 88 de la Constitución Política de Colombia en relación con el ejercicio de las acciones populares y de grupo y se dictan otras disposiciones.

**Ley 489 de 1998:** Establece la supresión y simplificación de trámites como política permanente de la

**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 270 de 2017:** Por el cual se modifica y se adiciona el Decreto 1081 de 2015, Decreto Unico 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

## Desarrollo de la estrategia de participación ciudadana y rendición de cuentas

### ¿Qué participación ciudadana?

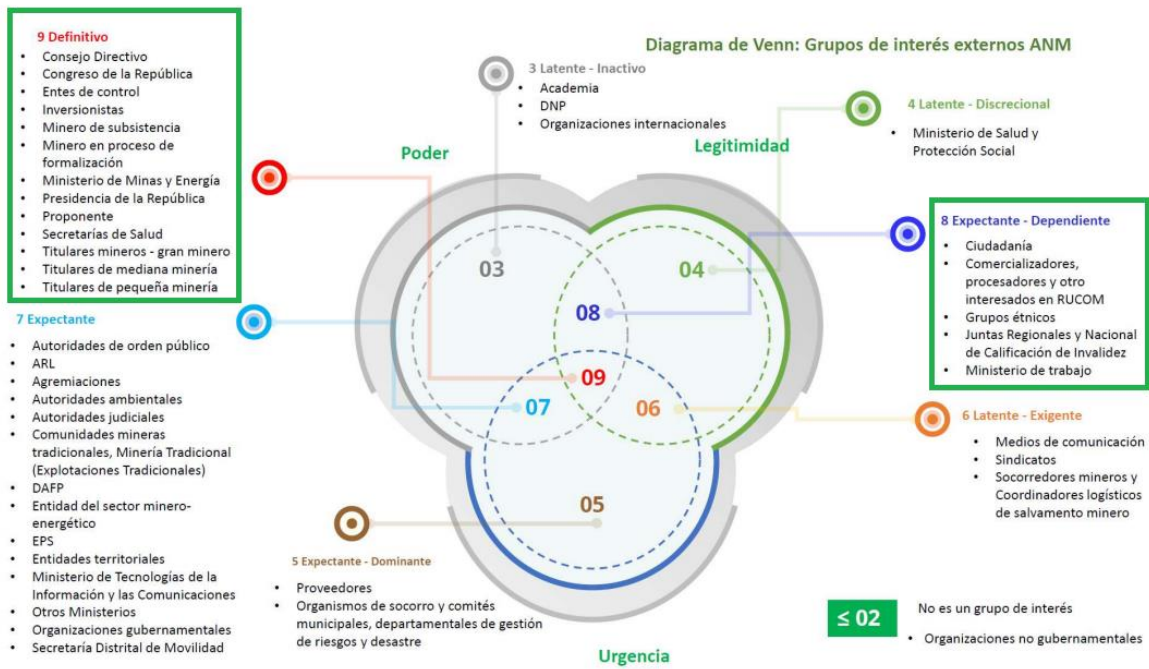
DE acuerdo con lo descrito por el Departamento Administrativo de la Función Pública la participación ciudadana es “el derecho de ciudadanos o de sus organizaciones a intervenir en todas las actividades de la gestión pública confiadas a los gobernantes para garantizar la satisfacción de las necesidades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

### Caracterización de grupos de interés

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, la cual los podrá visualizar en las siguientes gráficas y/o revisar en la siguiente ruta ubicada en la página web

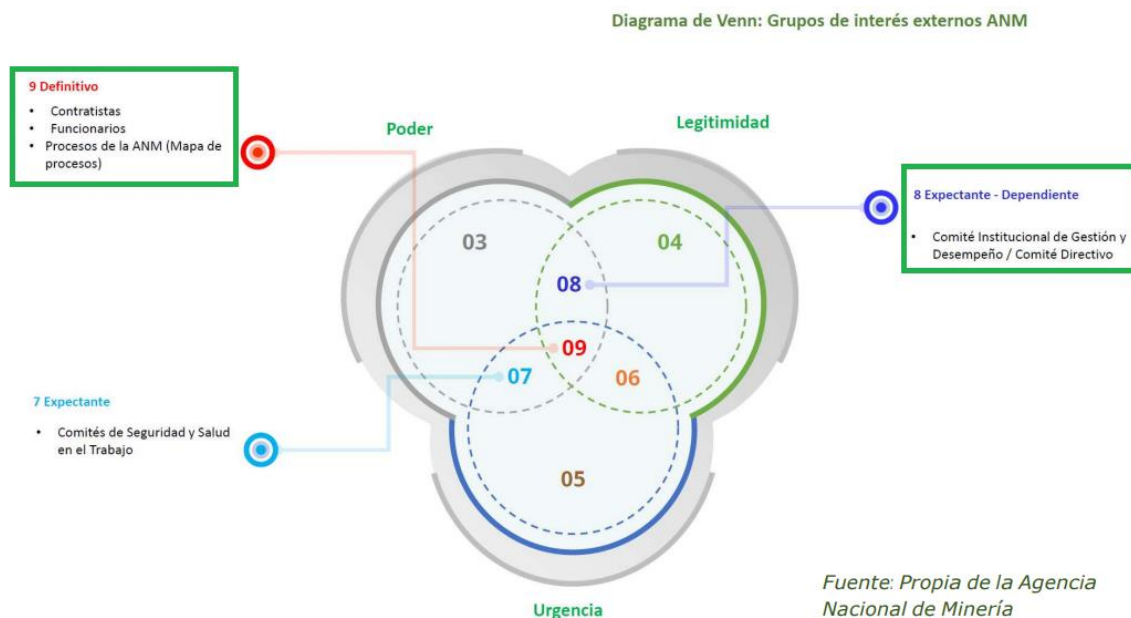
<https://www.anm.gov.co/?q=caracterizacion-grupos-interes-vigencia-2021> donde encontrará mayor información de la Caracterización de Grupos de Interés:

Gráfica 1 Grupos de interés externos ANM.



Fuente. Propia de la Agencia Nacional de Minería

Gráfica 2. Grupos de interés interno ANM.



*Fuente. Propia de la Agencia Nacional de Minería.*

### **URGENCIA**

Así mismo, de acuerdo con la metodología definida por la Entidad, los usuarios o grupos de interés con mayor relevancia con 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).

### **¿Cómo estamos en la Agencia Nacional de Minería?**

Para conocer e identificar el contexto interno y externo de los temas participación ciudadana y rendición de cuentas, se aplicó la metodología DOFA (Debilidad – Oportunidades – Fortalezas – Amenazas) el cual su resultado es el siguiente:



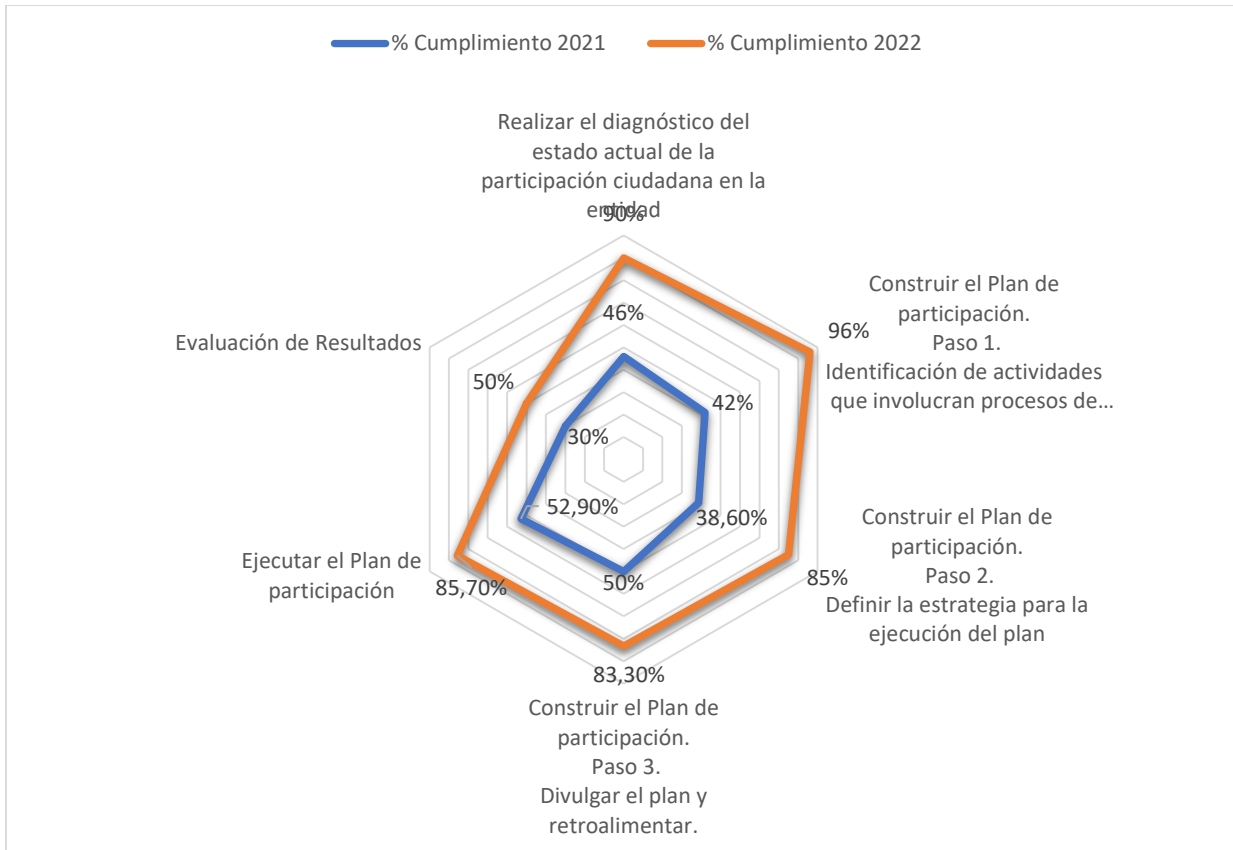
Gráfica 3 DOFA Participación ciudadana y rendición de cuentas de la ANM

D	O	F	A
Debilidades	Oportunidades	Fortalezas	Amenazas
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Deficiente presupuesto asignado para el ejercicio desarrollados.</li> <li>▪ Procedimiento de rendición de cuentas desactualizado.</li> <li>▪ Definición de metodología y directrices para estandarizar las actividades de participación ciudadana.</li> <li>▪ Desarticulación con las áreas de la ANM para documentar las actividades.</li> <li>▪ Capacitación a equipo de trabajo.</li> <li>▪ Actualización de los espacios de diálogo.</li> <li>▪ Análisis de los resultados generados de los ejercicios realizados.</li> <li>▪ Respuesta oportuna de dudas e inquietudes después los espacios de RDC.</li> <li>▪ Uso de lenguaje técnico.</li> <li>▪ Apropiación de cultura institucional de la gestión.</li> <li>▪ Desarticulación de algunas áreas misionales en la consolidación de las actividades desarrolladas de participación ciudadana.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Articulación con entidades del sector para unificación de ejercicios de RDC.</li> <li>▪ Uso de lenguaje específico de algunos grupos de interés (dialectos, grupos étnicos, entre otros).</li> <li>▪ Identificación de nuevos mecanismos de participación ciudadana definidos por DAFP.</li> <li>▪ Conocimiento por parte de los grupos de interés de la misionalidad de la Entidad.</li> <li>▪ Alianzas y/o convenios con Entidades del sector para fomentar la participación ciudadana.</li> <li>▪ Identificación de nuevos mecanismos y espacios de participación ciudadana y rendición de cuentas definidos por el DAFP.</li> <li>▪ Reconocimiento y posicionamiento de la ANM por parte de los grupos de interés.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Compromiso de la alta dirección frente a los ejercicios de RDC.</li> <li>▪ Canales disponibles para la entrega oportuna de información institucional.</li> <li>▪ Promoción de eventos de RDC.</li> <li>▪ Equipo Líder asignado para trabajar la Rendición de cuentas y participación ciudadana en la ANM.</li> <li>▪ Desarrollo de audiencia pública.</li> <li>▪ Respuesta a dudas e inquietudes en directo.</li> <li>▪ Acompañamiento en diferentes zonas del país por medio de Puntos de Atención Regional en 12 regiones.</li> <li>▪ Se cuenta con la identificación de grupos de interés de la ANM por medio de metodología robusta.</li> <li>▪ Canales adecuados y mecanismos para desarrollar los espacios de participación ciudadana en las fases de los ciclos.</li> <li>▪ Identificación los diferentes mecanismos de participación ciudadana dispuestos por la ANM.</li> <li>▪ Uso de canal web por parte de los grupos de interés.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Emergencia sanitaria por COVID-19 .</li> <li>▪ Desconocimiento de la percepción por parte de los grupos de interés de la rendición de cuentas.</li> </ul>

Fuente. Propia de la ANM

### Autodiagnóstico Participación ciudadana

Después de diligenciar el autodiagnóstico de participación ciudadana en la vigencia 2022, se pudo evidenciar un avance significativo en la gestión desarrollada, mostrando un progreso del 82% en su calificación total. Consecuentemente, se evidencia que cada uno de las etapas muestra una mejoría y fortalecimiento en la gestión a comparación con años anteriores:



## MECANISMOS Y ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN:

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

### Derecho de Petición en sus diferentes modalidades:

Un derecho fundamental de toda persona para acudir ante las Entidades Públicas o privadas para pedir entre otros el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una determinada situación jurídica, la prestación de un servicio, información, consultar, examinar o requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias, reclamos o interponer recursos. Lo anterior, de acuerdo a la Ley 1437 del 2011 y la Ley 1755 de 2015.

### Denuncia:

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

de la denuncia.

### **Solicitud de Información:**

Es una petición formulada ante los sujetos obligados, a través de la cual se abre la posibilidad de consultar, sin necesidad de acreditar ningún tipo de interés, los documentos generados, administrados y resguardados por ellos, tal cual se encuentran en sus archivos.

### **Queja:**

Es la manifestación de inconformidad por parte de los usuarios, generada por el comportamiento en la atención a los mismos, ya sea de carácter administrativa o por presuntas conductas no deseables de los funcionarios de la entidad.

### **Reclamo:**

Es la manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica, sobre el incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los servicios ofrecidos por la entidad.

### **Sugerencia:**

Es la propuesta de cambio formulada por funcionarios o particulares sobre las actividades internas o externas que desarrolla la entidad y que tengan un beneficio general.

### **Habeas Data:**

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

### **Trámite:**

Conjunto de acciones reguladas por el estado que tienen como finalidad proteger y garantizar el adecuado ejercicio de los derechos de las personas naturales y jurídicas ante las autoridades y facilitar las relaciones de los particulares con éstas como usuarias o destinatarias de sus servicios, de conformidad con los principios y reglas previstos en la Constitución Política y en la ley. El trámite se inicia cuando el usuario activa el aparato público a través de una petición o solicitud expresa y termina cuando la entidad se pronuncia sobre éste, aceptando o denegando la solicitud.

### **Acciones Populares y de Grupo:**

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

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

### **Veeduría Ciudadana:**

Es un mecanismo activo para el ejercicio de la vigilancia y el control de la función pública, que complementa otros mecanismos e instrumentos consagrados en la Constitución y las leyes como las acciones populares y la acción de tutela, entre otros. Las veedurías surgen de manera simple y espontánea, también pueden constituirse mediante la conformación de una asociación no gubernamental, re-presentativa de determinados intereses sociales, o pueden ser pactadas legal o contractualmente.

### **Audiencias Públicas de Participación de Terceros:**

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

Es un espacio de información organizado por la Agencia Nacional de Minería, que se desarrolla luego de la concertación con los alcaldes de los municipios productores de recursos mineros. El eje central de las audiencias está en presentar todas las propuestas de proyectos mineros que han sido evaluados como viables para el municipio.

Las audiencias tienen por objeto que la comunidad se entere quiénes van a llegar a desarrollar proyectos mineros, qué actividades van a desarrollar, así como los posibles impactos de los proyectos exploratorios, entendido esto, como la fase inicial del ciclo minero (exploración, construcción y montaje y explotación).

### **Audiencias Públicas de Rendición de Cuentas:**

La Rendición de Cuentas es un ejercicio de interacción entre los servidores públicos y la ciudadanía, su finalidad es dar a conocer los resultados de la gestión realizada de una manera participativa, oportuna, clara y veraz, enmarcado en la Constitución Política de Colombia, establecida en el documento CONPES 3654 de 2010, y en concordancia con la Ley 1712 de 2014, por medio de la cual se crea la ley de transparencia y del derecho de acceso a la información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones. Artículo 259 Código de Minas.

### **ANM activa en la región:**

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

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

## CANALES DIGITALES:

### **Asistente virtual Mina:**

Canal de atención ubicado en la página web de la ANM disponible 24 horas los 7 días de la semana para responder las inquietudes de los ciudadanos a través del ChatBot, Click To Call y Web Callback opciones que tiene la asistente virtual.

### **Boletines de Prensa:**

Sección de la página web que contiene el historial de noticias institucionales, Boletines de Prensa e Informes Especiales redactados por la ANM y que muestran su gestión como autoridad minera.

### **Canales de Atención al Ciudadano:**

Son los canales de participación con que cuenta la Entidad para interacción di-recta con el ciudadano. El proceso de atención se desarrolla de manera presencial, virtual y telefónica.

## Sitio Web:

Es el espacio que la entidad ha puesto a disposición de la ciudadanía interesada en conocer la información relacionada con el sector minero del país y con la entidad. La información que se publica en este sitio atiende a los requerimientos definidos por el programa Gobierno en Línea y demás lineamientos del estado colombiano.

En este espacio virtual la ciudadanía puede acceder a información relacionada con los procesos misionales, funciones de la entidad, normativa del sector, trámites y servicios, procesos de contratación, noticias, información pública y contacto con la ciudadanía (Peticiónes, Quejas, Reclamos y Sugerencias- PQRS).



**Correo de Notificaciones judiciales (notificacionesjudiciales-anm@anm.gov.co):** En virtud de la ley 1437 de 2011, se establece como el único mecanismo electrónico válido para recibir notificaciones judiciales.

**AnnA Minería:** Es el Sistema transaccional de la Autoridad Minera, que por disposición legal es la única plataforma tecnológica para la radicación y gestión de los trámites a cargo de la autoridad.

**Correo electrónico institucional:**

La Agencia Nacional de Minería ha dispuesto el correo electrónico [contactenos@anm.gov.co](mailto:contactenos@anm.gov.co) como correo institucional y formal para la recepción electrónica de PQRS por parte de la ciudadanía.

**Eventos Digitales:**

Eventos propuestos para realizar a lo largo del año y puestos al servicio de la ciudadanía a través de las redes sociales institucionales, con el fin de aclarar dudas e inquietudes de los usuarios, sobre un tema específico, según se identifique la necesidad.

**Redes Sociales:**

Desde el comienzo de su gestión, la Agencia Nacional de Minería ha impulsado la participación de la ciudadanía a través de canales digitales como las redes sociales. A continuación, se encuentra la descripción de las redes que hacen parte del portafolio de medios digitales gestionados por la entidad.



## Facebook:

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

A través de esta red social se difunde información sobre los procesos misionales de la entidad, avances y resultados de su gestión. Se reciben solicitudes de información y se da respuesta a las mismas. Todos estos esfuerzos contribuyen a construir un diálogo enriquecedor para la entidad y de utilidad para la ciudadanía.

# facebook



**Twitter:**

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

En esta red social se difunde información sobre los procesos misionales de la entidad, avances y resultados de su gestión. Se reciben solicitudes de información y se da respuesta a las mismas. Todos estos esfuerzos contribuyen a construir un diálogo enriquecedor para la entidad y de utilidad para la ciudadanía.



## LinkedIn:

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

A través de esta red social se difunde información sobre los procesos misionales de la entidad, avances y resultados de su gestión. Se reciben solicitudes de información y se da respuesta a las mismas. Todos estos esfuerzos contribuyen a construir un diálogo enriquecedor para la entidad y de utilidad para la ciudadanía.

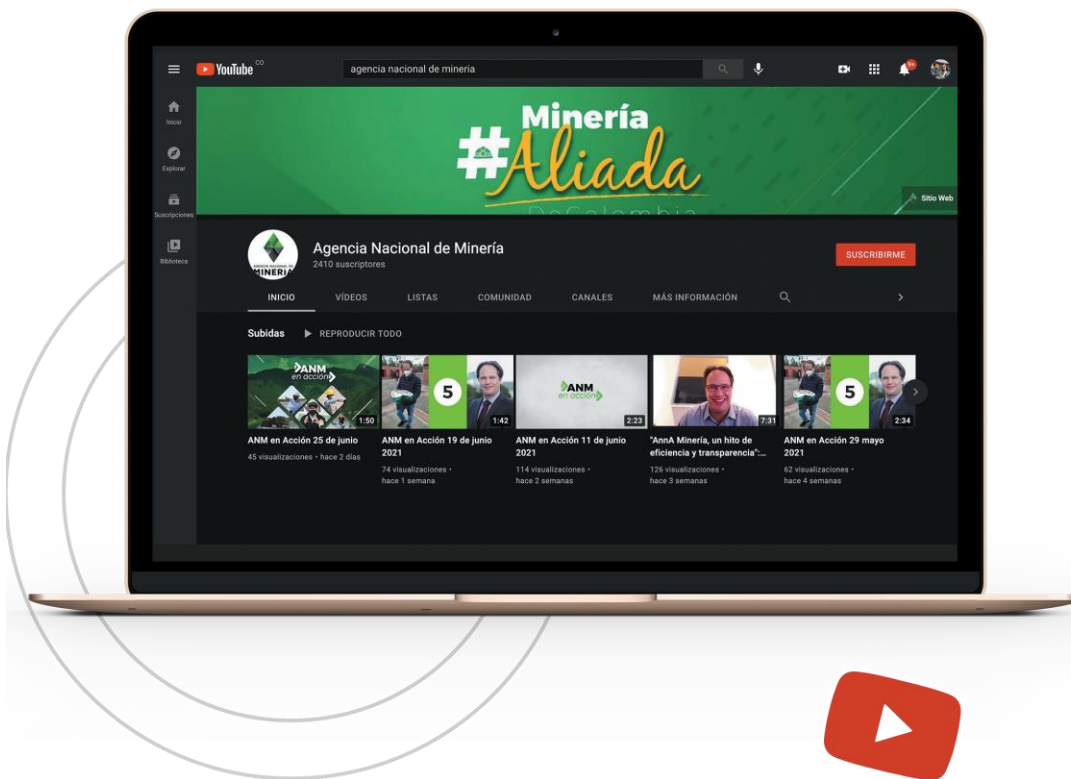


# LinkedIn

### Youtube:

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

A través de esta red social se difunde información sobre los procesos misionales de la entidad, avances y resultados de su gestión. Sereciben solicitudes de información y se da respuesta a las mismas. Todos estos esfuerzos contribuyen a construir un diálogo enriquecedor para la entidad y de utilidad para la ciudadanía.

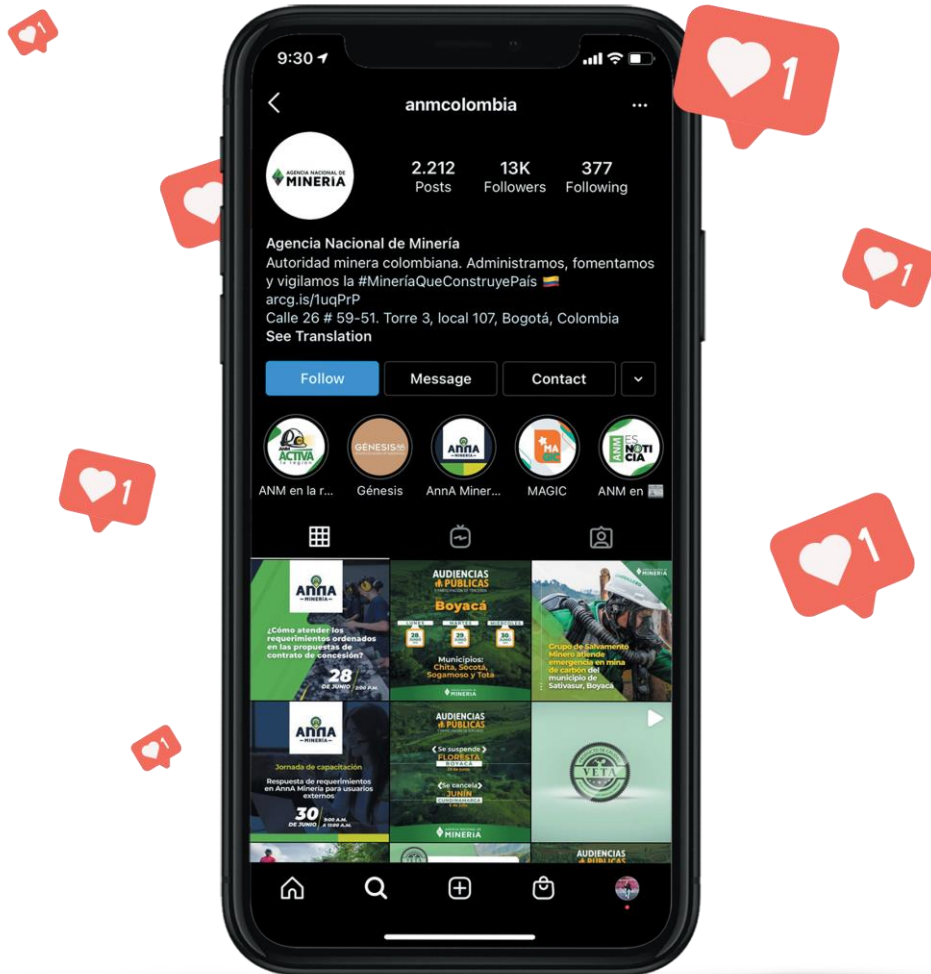


## Instagram:

### @ANMColombia

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

# Instagram



## CANALES DE ATENCIÓN PRESENCIAL:

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



#### **BOGOTÁ - SEDE CENTRAL**

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



#### **PUNTOS DE ATENCIÓN REGIONAL CALI**

Calle 13 A No. 100 - 35  
Oficinas 201 - 202 Torre empresarial.  
Barrio Ciudad Jardín.  
Teléfono: (572) 5190686



#### **PUNTO DE ATENCIÓN REGIONAL BUCARAMANGA**

Carrera 20 No 21 - 71  
Teléfono: (577) 6303364



#### **PUNTO DE ATENCIÓN REGIONAL CÚCUTA**

Calle 13 A No. 1E - 103  
Barrio Caobos  
Teléfono: (577) 5720082



#### **PUNTO DE ATENCIÓN REGIONAL CARTAGENA**

Carrera 20 No. 24 A - 08  
Manga, sector Villa Susana  
Teléfono: (575) 6600791



#### **PUNTO DE ATENCIÓN REGIONAL MANIZALES**

Calle 63 No 23C - 30  
Barrio Palogrande  
Teléfono: (576) 2201999,  
Extensiones 5900 y 5905



#### **PUNTO DE ATENCIÓN REGIONAL MEDELLÍN**

Calle 32 E No. 76 - 76.  
Barrio Laureles El Nogal.  
Teléfono: (574) 5205740



#### **PUNTO DE ATENCIÓN REGIONAL IBAGUÉ**

Carrera 8 No. 19 - 31  
Barrio Interlaken  
Teléfono: (578) 2630683



#### **PUNTO DE ATENCIÓN REGIONAL VALLEDUPAR**

Carrera 19 No. 13 - 45  
Centro Comercial San Luis  
Barrio Alfonso Lopez  
Teléfonos: (575) 5805023 - 5809582



#### **PUNTO DE ATENCIÓN REGIONAL NOBSA**

Kilómetro 5, Vía Sogamoso  
Teléfono: (578) 7717620 - 770771



#### **PUNTO DE ATENCIÓN REGIONAL PASTO**

Calle 2 No. 23 A - 32  
Barrio Capusigra  
teléfono: (572) 7290016 - 7290018



#### **PUNTO DE ATENCIÓN REGIONAL QUIBDÓ**

Calle 23 No. 4 - 26 / Piso 2  
Barrio Yesquita  
Teléfono: (574) 6707556



**ESTACIONES Y PUNTOS  
DE APOYO DE SEGURIDAD  
Y SALVAMENTO MINERO:**

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

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

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

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

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

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



### **CANALES DE ATENCIÓN TELEFÓNICA:**

#### **Línea gratuita nacional 01 8000 933 833**

Es el canal de atención establecido por la Entidad a través del cual se puede hacer consulta de información y trámites. Con un horario establecido de Lunes a Viernes de 7:30 a.m. a 4:30 p.m.

#### **PBX ANM**

Es el canal de atención de la entidad para la atención telefónica de consultas de información, solicitudes, quejas y/o reclamos, el número es (57) (1) 2201999 y el Fax es el (57) (1) 2200396.

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

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

#### **Seguimiento a la matriz de participación ciudadana**

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





**Fuente: Presentación participación ciudadana, Departamento Administrativo de la Función Pública.**

Así las cosas, dentro del ítem de evaluación y control que se realiza en el ciclo de la gestión pública, donde se gestiona la participación ciudadana es donde se genera la rendición de cuenta. Por tal razón a continuación se documentan las actividades desarrolladas en la ANM en la rendición de cuentas.

### ¿Qué es Rendición de cuentas?

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

La rendición de cuentas se trabaja por medio de unos ejes, enfocados en:

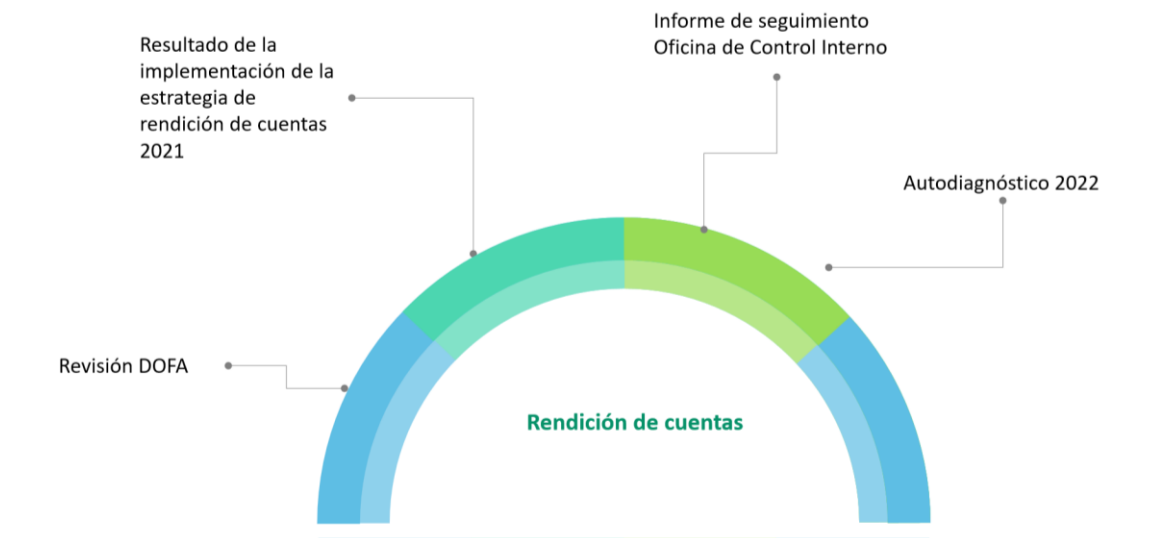
**Aprestamiento:** Consiste en la organización gradual y permanente de actividades y experiencias que promueven la cultura de la rendición de cuentas. En este punto se debe identificar el estado actual de rendición de cuentas.

De acuerdo con la clasificación de niveles de desarrollo institucional de la Rendición de Cuentas, la Agencia Nacional de Minería está situada en el nivel de consolidación, teniendo en cuenta que contamos con experiencia en las actividades de rendición de cuentas y estamos en busca del fortalecimiento del ejercicio en la gestión institucional:



*Imagen 2. Clasificación niveles de desarrollo institucional de la rendición de cuentas. Fuente: <https://www.funcionpublica.gov.co/web/murc/queesmurc>*

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



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

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

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



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

### Informe de seguimiento de la Oficina de Control Interno:

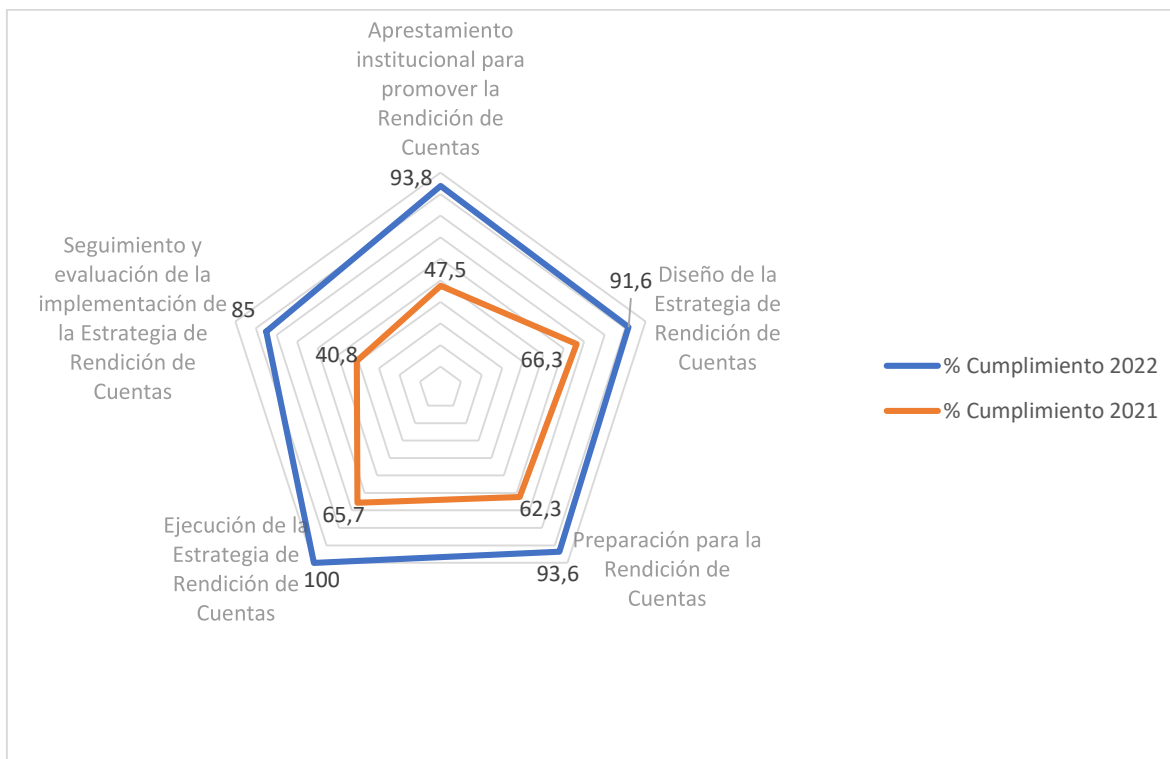
Se evidenciaron las siguientes recomendaciones con enfoque preventivo:

El procedimiento “Rendición de Cuentas”, Código: EST2-P-003, Versión: 2, fecha de vigencia: 30/Oct/2018, cuyo objetivo es “Planificar y organizar de manera sistemática la rendición de cuentas de la AGENCIA NACIONAL DE MINERÍA, con el fin de informar, explicar y dar a conocer los resultados de su gestión a las partes interesadas”, se cumple de manera eficiente. No obstante la OCI recuerda respetuosamente, que el procedimiento en cuestión define claramente el detalle de actividades, los responsables de cada actividad y el resultado o producto que debe concretar cada actividad con el fin de fortalecer el ejercicio de planeación de la Rendición de Cuentas bajo la responsabilidad y orientación del Grupo de Planeación institucional en lo relacionado con la definición de la adecuada estrategia, el establecimiento del cronograma respectivo y en la definición del informe de gestión final sujeto de rendición de cuentas, con el acompañamiento para su producción del Grupo de Participación Ciudadana y Comunicaciones - GPCC, así como en la realización del informe final de rendición de cuentas y la implementación de acciones de mejora de haber lugar a ello.

### Autodiagnóstico 2022:

Después de diligenciar el autodiagnóstico de rendición de cuentas en la vigencia 2022, se pudo evidenciar un avance significativo en la gestión desarrollada, mostrando un progreso del 92% en su calificación total. Consecuentemente, se evidencia que cada uno de las etapas muestra una mejoría y fortalecimiento en la gestión a comparación con años anteriores:

XXX



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

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

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

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

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

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

Conociendo estas herramientas, se realizará la identificación y consolidación con apoyo del equipo líder de rendición de cuentas la información en la matriz “xxx” con el propósito de conocer de primera mano los eventos que desarrolla cada una de las áreas. Así mismo, se requiere realizar seguimiento de forma trimestral por medio de reporte en la matriz “xx” de los mecanismos de participación ciudadana y eventos de rendición de cuentas gestionados por las áreas de la entidad.

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

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

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

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

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

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

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

## Referencias

DAFP, D. A. (Junio de 2020). *Glosario MIPG - Versión 5*. Obtenido de [https://www.funcionpublica.gov.co/documents/28587410/36200637/Glosario\\_MIPG.pdf/6e77da9a-3a21-3009-c043-ef4644fa5bd8?t=1581601864892](https://www.funcionpublica.gov.co/documents/28587410/36200637/Glosario_MIPG.pdf/6e77da9a-3a21-3009-c043-ef4644fa5bd8?t=1581601864892)

DAFP, D. A. (2022). *Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP*. Obtenido de <https://www.funcionpublica.gov.co/documents/418537/2291525/Presentacion-politica-de-participacion-ciudadana-en-la-gestion-publica.pdf/4155df62-0e21-d0e0-01c5-a1dee18a9015?version=1.1&t=1599139421620>

ICONTEC. (2015). *Norma Técnica Colombiana ISO 9001*. ICONTEC.