



AGENCIA NACIONAL DE
MINERÍA

| CARTA
DE TRATO DIGNO

ALOS **USUARIOS**
DE LA AGENCIA NACIONAL DE MINERÍA



WWW.ANM.GOV.CO

Respetados ciudadanos y ciudadanas:

La Agencia Nacional de Minería interesada en satisfacer los requerimientos de los usuarios y prestar una atención y servicio de excelencia; en concordancia con lo establecido en la Constitución Política de 1991, el numeral 5 del artículo 7 del Nuevo Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, Ley 1437 de 2011.

A continuación se relacionan los derechos de nuestros usuarios y los medios con los que garantizamos su efectividad:

Derechos de los usuarios:

1. Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad del ser humano.
2. Recibir atención adecuada durante (40) horas a la semana.
3. Tener igualdad de trato, acceso a las instalaciones, servicios y no ser discriminado por ninguna causa.
4. Ser atendido siempre que hubiere ingresado a las oficinas dentro del horario normal de atención.
5. Exigir la reserva de su información de acuerdo con las normas existentes.
6. Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política.
7. Exigir el cumplimiento de las funciones de los servidores públicos.
8. Conocer, salvo estricta reserva legal, el estado de sus solicitudes o trámites y obtener copias de documentos a su costa.
9. Presentar peticiones, consultas, solicitudes, quejas o reclamos ante nuestros puntos de atención o por cualquiera de los medios tecnológicos o electrónicos disponibles en la Entidad.
10. Obtener información correcta y actualizada sobre los requisitos que las normas vigentes exigen para adelantar cualquier actuación o trámite ante la ANM.
11. Recibir respuesta oportuna y efectiva a las peticiones, consultas, solicitudes, quejas o reclamos presentados dentro de los plazos establecidos por la ley.

12. Recibir oficialmente las disculpas en caso de errores cometidos por la Entidad.
13. Cualquier otro que le reconozcan la Constitución y las leyes.

Nuestros canales de Atención:

Los servidores públicos de La Agencia Nacional de Minería trabajamos orientados a fortalecer la relación entre los ciudadanos y la administración; nos ocupamos de recibir y gestionar cada una de sus consultas, solicitudes, peticiones, quejas o reclamos, siempre orientados a solucionar cada requerimiento dentro de los tiempos estipulados por la ley.

1. Once Puntos de Atención Regional y el Punto de Atención al Minero en Bogotá, para realizar sus trámites y recibir orientación de acuerdo con los horarios establecidos de lunes a viernes de 7:30 a.m. a 4:00 p.m. jornada continua.
2. Línea gratuita nacional 01 8000 933 833 De lunes a viernes de 7:30 a.m. a 4:30 p.m. Contact Center (571) 2201999 extensión 6000 De lunes a viernes de 7:30 a.m. a 4:30 p.m. Línea de recepción de quejas y reclamos 01 8000 933 833 De lunes a viernes de 7:30 a.m. a 4:30 p.m.
3. En todo momento puede consultar información de interés en nuestro portal web: www.anm.gov.co y/o enviar sus quejas, reclamos, sugerencias, peticiones y felicitaciones a contactenos@anm.gov.co.

Nuestras redes sociales:





AGENCIA NACIONAL DE
MINERÍA

WWW.ANM.GOV.CO

