

República de Colombia



AGENCIA NACIONAL DE MINERÍA

RESOLUCIÓN NÚMERO 239 DE 23 MAY 2022

“Por medio de la cual se adopta la Política de Atención y Participación Ciudadana de la Agencia Nacional de Minería”

**EL PRESIDENTE DE LA AGENCIA NACIONAL DE MINERÍA - ANM**

En ejercicio de las facultades constitucionales y legales, en especial las conferidas por los numerales 3 y 19 del artículo 10 del Decreto Ley 4134 de 2011 y

**CONSIDERANDO:**

Que el artículo 23 de la Constitución Política en concordancia con el artículo 74 ibídem, establecen la facultad inherente a toda persona de elevar solicitudes ante las distintas autoridades y recibir de ellas una respuesta oportuna en términos de agilidad, eficacia y oportunidad, aspectos que en conjunto configuran el ejercicio pleno del denominado derecho de petición; cuya naturaleza y mención constitucional lo establece como derecho fundamental.

Que el artículo 269 de la Constitución Política de Colombia establece que *"En las Entidades públicas, las autoridades correspondientes están obligadas a diseñar y aplicar, según la naturaleza de sus funciones, métodos y procedimientos de Control Interno, de conformidad con lo que disponga la Ley"*.

Que mediante el Decreto 4637 de 2011 se suprimió el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción, y creó a su vez en el Departamento Administrativo de la Presidencia de la República la Secretaría de Transparencia, asignándole dentro de sus funciones, el *"Señalar la metodología para diseñar y hacer seguimiento a las estrategias de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano que deberán elaborar anualmente las Entidades del orden nacional y territorial, de conformidad con lo señalado en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 ... "*.

Que la Secretaría de Transparencia del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República elaboró el documento *"Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano"*, conforme a los lineamientos establecidos en los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011, en el cual se señalan, de una parte, la metodología para diseñar y hacer seguimiento a la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, y de la otra, los lineamientos para la construcción del mapa de riesgos de corrupción como uno de los componentes de la estrategia.

Que mediante Decreto Ley 4134 de 2011 se crea la Agencia Nacional de Minería, ANM y se determina su objetivo y estructura orgánica.

Que el numeral 3 del artículo 10 del Decreto Ley 4134 de 2011, modificado por el artículo 2 del Decreto 1681 de 2020, faculta al Presidente de la Agencia Nacional de Minería, para *"adoptar las normas internas necesarias para el funcionamiento de la Agencia Nacional de Minería, ANM"*; y en su numeral 19, para *"implementar, mantener y mejorar el Sistema Integrado de Gestión Institucional de la Agencia Nacional de Minería, ANM"*.

Que mediante el Decreto 2573 de 2014, se creó el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información estableciendo los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea; y mediante el Decreto 1078 de 2015 se definieron los lineamientos, instrumentos y plazos de la estrategia de Gobierno en Línea para garantizar el máximo aprovechamiento de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

Que la Ley 1341 de 2009 'Por la cual se definen Principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones -TIC-, se crea la Agencia Nacional de Espectro y se dictan otras disposiciones, dispuso en su artículo 1º: 'Objeto. La presente ley determina el marco general para la formulación de las políticas públicas que regirán el sector de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, su ordenamiento general, el régimen de competencia, le protección al usuario, así como lo concerniente a la cobertura, la calidad del servicio, la promoción de la inversión en el sector y el desarrollo de

estas tecnologías, el uso eficiente de las redes y del espectro radioeléctrico, así como las potestades del Estado en relación con la planificación, la gestión, la administración adecuada y eficiente de los recursos, regulación, control y vigilancia del mismo y facilitando el libre acceso y sin discriminación de los habitantes del territorio nacional a la Sociedad de la información.

Que, la participación ciudadana como principio fundamental del estado colombiano “Artículo 2. Constitución Política, define que, son fines esenciales del Estado: servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación (...)

Que, la Ley 1757 de 2015, “Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática” en su primer artículo define: El objeto de la presente ley es promover, proteger y garantizar modalidades del derecho a participar en la vida política, administrativa, económica, social y cultural, y así mismo a controlar el poder político. La presente ley regula la iniciativa popular y normativa ante las corporaciones públicas, el referendo, la consulta popular, la revocatoria del mandato, el plebiscito y el cabildo abierto; y establece las normas fundamentales por las que se regirá la participación democrática de las organizaciones civiles. La regulación de estos mecanismos no impedirá el desarrollo de otras formas de participación democrática en la vida política, económica, social y cultural, ni el ejercicio de otros derechos políticos no mencionados en esta ley.

Que, la Ley 134 de 1994, “Por la cual se dictan normas sobre mecanismos de participación ciudadana”. Define en su artículo 1º.- Objeto de la ley. La presente Ley Estatutaria de los mecanismos de participación del pueblo regula la iniciativa popular legislativa y normativa; el referendo; la consulta Popular, del orden nacional, departamental, distrital, municipal y local; la revocatoria del mandato; el plebiscito y el cabildo abierto. Establece las normas fundamentales por las que se regirá la participación democrática de las organizaciones civiles. La regulación de estos mecanismos no impedirá el desarrollo de otras formas de participación ciudadana en la vida política, económica, social, cultural, universitaria, sindical o gremial del país ni el ejercicio de otros derechos políticos no mencionados en esta ley

Que, la Resolución 594 del 20 de septiembre de 2021 “Por la cual se actualizan las disposiciones del Comité Institucional de Gestión y Desempeño de la ANM, y se deroga la Resolución 174 del 20 de abril de 2018 y se dictan otras disposiciones” en su artículo 1, crea el Comité Institucional de Gestión y Desempeño en la Agencia Nacional de Minería, encargado de dirigir, coordinar, ejecutar, hacer seguimiento y monitoreo a la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.

Que, a través del Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión expedido por el Departamento Administrativo de la Función Pública, se dan lineamientos y se brindan los elementos fundamentales para que las entidades públicas implementen el Modelo de manera adecuada y fácil, ya que contempla los aspectos generales que se deben tener en cuenta para cada una de las políticas de gestión y desempeño, su marco normativo, su ámbito de aplicación y sus propósitos. A su vez desde el enfoque preventivo se deben implementar mecanismos de denuncia y control interno que permitan un seguimiento efectivo a los riesgos de gestión y corrupción, así como la implementación de las acciones de mitigación.

Que en el año 2013, el documento Conpes 3785 adoptó el Modelo de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano definiendo dos áreas de intervención principales: la ventanilla hacia adentro y la ventanilla hacia afuera, incorporando en cada una de ellas componentes o líneas de trabajo que debían fortalecerse al interior de las entidades para mejorar la efectividad, la colaboración y la eficiencia de las mismas, y sus capacidades para atender oportunamente y con calidad los requerimientos de los ciudadanos.

Que dicho Modelo de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano se actualiza y articula con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión –MIPG- en 2017, dado que este último, integra los Sistemas de Desarrollo Administrativo, Gestión de Calidad y de Control Interno en un único modelo que se constituye en el marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de las entidades y organismos públicos con el fin de generar resultados que atiendan los planes de desarrollo y resuelvan las necesidades y problemas de los ciudadanos con integridad y calidad en el servicio.

Que el Modelo Integrado de Planeación y Gestión reúne entonces todas las políticas de gestión y desempeño institucional cuya implementación permite que las entidades alcancen sus objetivos misionales y generen valor público; entre ellas la Política de Servicio al Ciudadano, que se desarrolla en la dimensión de gestión con valores para resultados pero que, como se ha evidenciado, es una política que tiene un enfoque transversal a todas las dimensiones de MIPG. Por esta razón, la implementación de una Política de Servicio a la Ciudadanía trasciende de la atención oportuna y con calidad de los requerimientos de los ciudadanos, además, su cabal cumplimiento implica que la ANM oriente su gestión a la generación de valor público y garantice el acceso a los derechos de los ciudadanos y sus grupos de interés.

Que en la relación Estado – Ciudadano que identifica el Departamento Administrativo de la Función Pública, y en los documentos rectores en materia de servicio, se proponen al menos cuatro escenarios o momentos en los cuales un ciudadano o grupo de valor interactúa con una misma entidad: i) cuando consulta información pública, ii) cuando hace trámites o accede a la oferta institucional de la entidad, iii) cuando hace denuncias,

interpone quejas, reclamos o exige cuentas y IV) cuando participa haciendo propuestas a las iniciativas, políticas o programas liderados por la entidad, o colabora en la solución de problemas de lo público.

Que en 2010 el documento Conpes 3649, presenta a consideración del Consejo Nacional de Política Económica y Social (Conpes) los lineamientos generales y el alcance de la Política Nacional de Servicio al Ciudadano, con el fin de coordinar las acciones a cargo del Estado, requeridas para contribuir con el fortalecimiento de la confianza y la satisfacción de la ciudadanía con los servicios prestados por la administración pública nacional de manera directa o a través de particulares. Esta propuesta parte de la consideración de que, como complemento a los avances de la última década en torno al cumplimiento de los principios orientadores de las actuaciones públicas (Celeridad, publicidad, transparencia, eficiencia imparcialidad, economía, moralidad e igualdad, entre otros), debe hacerse aún más énfasis en la nueva visión de la función estatal contenida en la Constitución de 1991 en la que, además de los bienes y servicios básicos (educación, salud, infraestructura, cultura, recreación, deporte, etc.), la administración directamente o través de los particulares debe prestar un conjunto de servicios complementarios, con diversas características, que son indispensables para el cumplimiento de las funciones básicas del Estado y para garantizar la adecuada participación ciudadana en los asuntos públicos.

Que, en tal sentido, se propone una estrategia que, como complemento a las herramientas existentes, promueva un mayor nivel de concreción en el diseño y aplicación de lineamientos destinados a la administración pública nacional para la prestación de un servicio óptimo a los ciudadanos, entendiendo por este la atención y el trato que se brinda en las entidades públicas, así como la calidad de la información disponible. De esta manera, se pretende que el servicio al ciudadano sea determinado cada vez más por la aplicación coordinada de instrumentos técnicos por parte de las entidades públicas, con visión gerencial de cada institución en el tema, disponiendo para dicha actividad de capacidad técnica y financiera y de la aptitud de los servidores que interactúan con los ciudadanos, superando el esquema actual, que depende en gran medida no sólo de la voluntad de la alta dirección de las entidades, sino de la destinación esporádica de recursos y de iniciativas descoordinadas, que en general no responden a criterios técnicos y que mantienen diversas responsabilidades sobre áreas y servidores encargados del servicio, pero sin instrumentos ni herramientas para dar oportuna y adecuada respuesta a dichos compromisos.

Con este documento se busca generar mejores esquemas de articulación y coordinación de las diversas estrategias que se adelantan por diferentes entidades del Gobierno Nacional, como cabezas o como coordinadoras de temas relevantes para el mejoramiento de la gestión en servicio al ciudadano (Vgr. Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – Gobierno en Línea, Departamento Administrativo de la Función Pública, Escuela Superior de Administración Pública, Departamento Administrativo Nacional de Planeación, entre otras).

Que igualmente el documento Conpes 3649, plantea las condiciones para dotar a la administración pública nacional de herramientas conceptuales, protocolos y metodologías específicas para el seguimiento y evaluación en materia de servicio al ciudadano, así como para adelantar una serie de acciones específicas para el mejoramiento y fortalecimiento de los canales de atención.

Que el numeral 19 del artículo 34., de la Ley 734 de 2002, consagra como uno de los deberes de los servidores públicos, dictar los reglamentos internos sobre el trámite del derecho de petición.

Que el inciso 3° del artículo 6° de la Ley 962 del 8 de julio del 2005, dispone que toda persona podrá presentar peticiones, quejas, reclamaciones o recursos, mediante cualquier medio tecnológico o electrónico del cual dispongan las entidades y organismos de la administración pública; Así mismo, el artículo 8° ibídem, establece que se deberá tener a disposición del público, a través de medios impresos o electrónicos de que se dispongan, o por medio telefónico o por correo, la información actualizada de las dependencias cargos o nombres de la entidad ya quien dirigirse en caso de una petición, queja, reclamo o sugerencia.

Que el artículo 234 de la Ley 1450 de 2011, ordena que con el objeto de mejorar la oportunidad, accesibilidad y eficacia de los servicios que provee la administración pública al ciudadano, las entidades públicas conformaran equipos de trabajo de servidores calificados y certificados para la atención a la ciudadanía, proveerán la infraestructura adecuada y suficiente para garantizar una interacción oportuna y de calidad con los ciudadanos y racionalizarán y optimizarán los procedimientos de atención en los diferentes canales de servicio.

Que la Ley 1437 de 2011 'Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo', refiere en sus artículos 5, 8 y 19, respectivamente: DERECHOS DE LOS PERSONAS ANTE LAS AUTORIDADES.

Que la 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, señala en su artículo 18. "Objeto y modalidades del derecho de petición ante autoridades. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma. Toda actuación que inicia cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición, consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo.

Que el Decreto 1166 del 9 de julio del 2016 "Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del

Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente", establece en su artículo 2.2.3.12.11. lo siguiente: "Las autoridades deberán reglamentar de acuerdo al artículo 22 de la Ley 1437 de 2011 sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015, la tramitación interna de las peticiones verbales que les corresponda resolver, y la manera de atenderlas para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo y en cumplimiento de los términos legales".

Que, a su turno, el artículo 76 de la Ley 1474 del 2011 ordena que, en toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.

Que según lo normado en la Ley 2052 del 25 de agosto de 2020, la cual establece las disposiciones transversales a la rama ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas, con relación a la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones y en su artículo 17, establece lo siguiente:

**ARTÍCULO 17. OFICINA DE LA RELACIÓN CON EL CIUDADANO.** *En la Nación, en los Departamentos, Distritos y Municipios con población superior a 100.000 habitantes, deberán crear dentro de su planta de personal existente una dependencia o entidad única de relación con el ciudadano que se encargará de liderar al interior de la entidad la implementación de las políticas que incidan en la relación Estado Ciudadano definidas por el Departamento Administrativo de la Función Pública, siempre que su sostenimiento esté enmarcado dentro de las disposiciones de los artículos 3°, 6° y 75 de la Ley 617 del 2000 o aquellas que las desarrollen, modifiquen, sustituyan, deroguen o adicionen, y respetando el Marco Fiscal de Mediano Plazo y Marco de Gasto de Mediano Plazo.*

*El servidor público responsable de dicha dependencia o entidad, deberá ser del nivel directivo.*

**PARÁGRAFO 1.** *La Nación y los entes territoriales que cumplan con las condiciones fijadas en el presente artículo, tendrán plazo de doce (12) meses para la creación de la Oficina de la Relación con el Ciudadano, contados a partir de la entrada en vigencia de la presente ley.*

Que la Resolución No. 710 del 11 de noviembre de 2021, modifica parcialmente la Resolución No. 206 del 22 de marzo de 2013 y se dictan otras disposiciones, así:

**ARTÍCULO PRIMERO.** Modificar el Artículo 1º Numerales 1 y 2 de la Resolución No. 206 de 22 de marzo de 2013, en el sentido de modificar el nombre de los Grupos de Participación Ciudadana y Comunicaciones, e Información y Atención al Minero. Como consecuencia, el referido artículo quedará del siguiente tenor....

**ARTÍCULO SEGUNDO.** Modificar el artículo 2º de la Resolución No. 206 de 22 de marzo de 2013, el cual quedará así:

**ARTÍCULO 2º. GRUPO DE ATENCIÓN, PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y COMUNICACIONES.** Son funciones de este Grupo Interno de Trabajo, adscrito a la Presidencia, las siguientes:

1. Formular, coordinar y revisar la Política de Atención y Participación Ciudadana de la ANM, aprobada por el Comité de Gestión y Desempeño Institucional de la Entidad.
2. Implementar y revisar periódicamente el Modelo de Atención y Participación Ciudadana en el marco de la Política de Atención y de Participación Ciudadana y de las competencias de la Entidad.
3. Formular los Protocolos de Atención, Participación Ciudadana y demás lineamientos de interacción y contacto con los grupos de interés de la entidad, bajo estándares de calidad en el servicio y conforme a las estrategias Institucionales de la ANM, los lineamientos del sector y del Estado.
4. Elaborar, desarrollar y evaluar la eficacia en materia de satisfacción de los planes y estrategias de Atención y Participación Ciudadana de acuerdo con la normativa vigente y la reglamentación interna y hacer su seguimiento, estableciendo indicadores para medir y evaluar su impacto.
5. Coordinar y dar lineamientos a los Puntos de Atención Regional y a la Sede Central sobre la gestión del Servicio a la Ciudadanía, con observancia de las normas de Habeas Data y los parámetros dados por la Oficina de Tecnología de la Información o quien haga sus veces, para tal fin.
6. Realizar seguimiento y brindar apoyo referente a la gestión que realizan las distintas dependencias de la ANM en cuanto a las peticiones, quejas, reclamos, y sugerencias presentadas ante la Entidad, hasta su resolución definitiva, teniendo en cuenta la normatividad vigente.
7. Brindar apoyo al Grupo de Gestión de Notificaciones, efectuando en coordinación con éste, y a través de los Puntos de Atención Regional y la Sede Central, las notificaciones y presentaciones personales de los actos administrativos de carácter particular de la Agencia Nacional de Minería, que le sean asignados y expidiendo el certificado de los trámites que le sean requeridos.
8. Diseñar y ejecutar estrategias para el manejo de la comunicación interna y externa, incluyendo la gestión con los medios de comunicación.
9. Asesorar a la entidad en el manejo de la imagen institucional, velando por el posicionamiento de la Agencia, así como la participación de la misma en eventos que permitan fortalecer la imagen institucional.
10. Coordinar en conjunto con las diferentes áreas, la estrategia institucional de rendición de cuentas a la ciudadanía y efectuar el seguimiento a los compromisos derivados.

11. Desarrollar los contenidos necesarios para el sitio web, intranet y redes sociales que permiten un manejo de información pública estratégica, siguiendo los lineamientos de Gobierno en Línea.
12. Realizar la autenticación de los documentos que los usuarios y demás dependencias de la Agencia así lo requieran.
13. Las demás que le sean asignadas y aquellas que por su naturaleza sean afines con las descritas anteriormente.

Que, atendiendo a lo anterior, se orienta esta política para que nuestros funcionarios y colaboradores más allá de atender las disposiciones legales vigentes, asuman un compromiso personal y profesional durante el desarrollo de sus actividades, que se fundamenta en principios de: respeto, gestión efectiva, igualdad, vocación de servicio y lucha contra la corrupción. Cada servidor público vinculado con la Agencia Nacional de Minería -ANM-, cumple un papel fundamental en la prestación de los servicios de la entidad, a través de una adecuada articulación y ejecución de sus procesos, procedimientos, trámites y servicios.

Que, en mérito de lo expuesto,

## RESUELVE:

### CAPÍTULO I DISPOSICIONES GENERALES

#### TÍTULO I OBJETO, OBJETIVOS Y ÁMBITO DE APLICACIÓN

**Artículo 1º. OBJETO.** La presente Resolución tiene como objeto adoptar la *Política de Atención y Participación Ciudadana de la ANM*, como la hoja de ruta que le señalará a los Servidores Públicos de la ANM, los lineamientos básicos que debe observar y acatar para que, la gestión diaria institucional en materia de Atención al ciudadano y Participación Ciudadana, le garantice a los ciudadanos sus derechos constitucionales a la información y a la participación bajo estándares de calidad en el servicio que permitan generar satisfacción y confianza, tanto a grupos de interés como a comunidades, y ciudadanía en general, con fundamento en la misión de la ANM.

**Artículo 2º. OBJETIVO DE LA POLÍTICA.** La Política de Atención y Participación Ciudadana de la ANM, tiene como objetivo principal, establecer los lineamientos que permitan orientar, estandarizar y fortalecer la atención ciudadana en forma integrada, eficiente y oportuna y que le permita disponer y ofrecer mecanismos de participación ciudadana a los usuarios o grupos de interés de la Agencia Nacional de Minería, con el fin de garantizar una cultura de calidad en el servicio efectivo y amigable con la ciudadanía.

**Artículo 3º. OBJETIVOS ESPECÍFICOS DE LA POLÍTICA.** La política de servicio traza (Nueve) 9 objetivos específicos así:

**1. CONSTRUCCIÓN PARTICIPATIVA:** Identificar, viabilizar y establecer mecanismos, canales o actividades que permitan materializar el ejercicio de la construcción participativa, cuyo propósito fundamental es mantener una comunicación e interacción constante y fluida con la ciudadanía, en garantía de sus derechos, partiendo de las sugerencias que realizan ellos mismos a través de los distintos medios dispuestos actualmente para la atención a la ciudadanía.

**2. OPORTUNIDAD DEL SERVICIO:** Atender de manera oportuna, con calidad y de fondo, las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información, denuncias o sugerencias, de la ciudadanía, las cuales deben ser resueltas por los funcionarios y contratistas de la ANM, procurando la mejora en la ejecución de los procesos de la Entidad, dando estricto cumplimiento a lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el procedimiento interno establecido para este fin, de tal forma que la minería en Colombia tenga respuestas oportunas a los requerimientos de los usuarios y grupos de interés.

**Parágrafo 1:** Este objetivo está orientado de manera transversal y le es exigible a toda la entidad, conforme a lo establecido en el artículo 31 de la Ley 1437 del 2011 sustituido por el artículo 1º de la Ley 1755 de 2015, la falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, constituirá falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario. Así mismo, el numeral 8 del artículo 35 de la Ley 734 de 2002 estipula que a todo servidor le está prohibido omitir, retardar o no suministrar debida y oportuna respuesta a las peticiones de los usuarios.

**3. SERVICIO IGUALITARIO E INCLUYENTE:** Garantizar el goce efectivo de los derechos de los ciudadanos y grupos de interés, mediante el acceso a los trámites, Otros Procedimientos Administrativos – OPA´s, Consultas de Acceso a Información Pública - CAIP´s y servicios de la Agencia Nacional de Minería - ANM, en condiciones de igualdad, promoviendo un servicio de la misma calidad para todos los ciudadanos, fortaleciendo en la ANM la cultura del servicio incluyente, optimizando y adecuando todos los canales de atención a las necesidades de la población, permitiendo así, que sean tenidas en cuenta las diferencias individuales y naturales existentes en

cualquier sociedad, reconociendo la importancia de realizar ajustes razonables, con el fin de garantizar que todos los ciudadanos y mineros colombianos, puedan participar efectivamente de las oportunidades de desarrollo y acceder a los trámites y servicios de la ANM.

**4. ANALÍTICA DE SERVICIO - INFORMACIÓN PARA LA TOMA DE DECISIONES:** Crear una cultura colaborativa para el manejo de la información de bases de datos, dentro de la Entidad, para lo cual, en pro de la innovación y desarrollo tecnológico de la Agencia, la interconectividad entre sistemas de bases de datos desde fuentes primarias, hasta bases de datos de inteligencia de negocios o analítica, debe crearse y gestionarse, pensando en el beneficio para la toma de decisiones, la creación de indicadores y el desarrollo de alertas que permitan hacer un control efectivo de los procesos internos y la toma de decisiones estratégicas en materia de servicios desde diferentes ópticas. (Servicio, operación, administración de canales, disponibilidad, entre otras).

**5. MEDICIÓN CON VALOR:** Medir el nivel de satisfacción en la atención que se presta a los usuarios mineros y grupos de interés de la Entidad, cuyos resultados serán insumo para la formulación e implementación de acciones de mejoramiento por parte de las diversas dependencias y servidores de la Entidad, con el objetivo de implementarlas en todos los niveles de servicio de la Agencia.

**6. CARACTERIZACIÓN CON VALOR:** Caracterizar a los ciudadanos y grupos de interés de la Entidad, a fin de tener en cuenta sus necesidades, intereses, expectativas y preferencias al momento de presentarles la oferta de los servicios mineros que presta la Entidad, de tal forma que estos sean brindados de manera focalizada para responder satisfactoriamente a sus inquietudes, sugerencias, observaciones y lograr su participación activa e incluyente.

**7. FORMACIÓN PARA EL SERVICIO:** Formar a los servidores de la ANM, para que se brinde un servicio de atención cualificado a los usuarios, mediante el entrenamiento previo de las habilidades blandas, fortaleciendo competencias, potenciando capacidades y promoviendo la vocación del servicio.

**8. ALINEACIÓN PARA EL SERVICIO:** Establecer y acoger según el contexto de la ANM, las políticas, estrategias, planes, programas, metodologías, herramientas, mecanismos y actividades definidos por el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano, el Departamento Administrativo de la Función Pública y demás lineamientos de Gobierno Nacional, encaminados a fortalecer el servicio al ciudadano y a los grupos de interés.

**9. APROPIACIÓN DE LA GESTIÓN PARA EL SERVICIO:** Apropiar todas las capacidades organizacionales relacionadas con el servicio, la atención a grupos de interés y participación ciudadana, dentro del funcionamiento de la Entidad, implementando las acciones necesarias de tal forma que, se asegure una gestión integral y transversal de los requerimientos, alineada con el propósito de la ANM.

**Artículo 4º. ÁMBITO DE APLICACIÓN.** El ámbito de aplicación de esta política involucra a todos procesos de la ANM, servidores públicos, entendidos como los funcionarios y contratistas de la Agencia Nacional de Minería; así como a todos sus usuarios o grupos de interés que estén relacionados con la atención, servicio y participación ciudadana de la ANM.

La Política de Atención y Participación Ciudadana de la ANM, reviste alta importancia, por ser transversal a toda la Entidad. Lo que significa que se ha ce exigible la responsabilidad de toda la institución en aplicar el uso de la misma.

En este sentido, los lineamientos contenidos en el este documento, "Política de Atención y Participación Ciudadana de la ANM", son aplicables y exigibles a todas las dependencias, en todos los niveles de la estructura de la entidad y en todos los Puntos de Atención Regional de la ANM en el territorio nacional.

## TÍTULO II NIVEL DE CUMPLIMIENTO Y RESPONSABLES

**Artículo 5º. NIVEL DE CUMPLIMIENTO.** Todos los funcionarios y contratista de la ANM, deben dar cumplimiento a esta política, en los diferentes contextos en los que, en su labor o procesos, se desarrollen actividades relacionadas con la atención y participación ciudadana, en cualquier nivel.

**Artículo 6º. RESPONSABILIDAD.** La responsabilidad de la adopción de la Política de Atención y Participación Ciudadana es de todos los funcionarios y contratistas de la ANM, sin embargo, para su desarrollo, implementación, seguimiento y control se establecen responsabilidades particulares así:

1. El responsable de revisar y aprobar la Política de Atención y Participación Ciudadana de la ANM, es el Comité Institucional de Gestión y Desempeño de la entidad, garantizando la adecuada armonización de recursos y esfuerzos institucionales para la mejora del servicio, mecanismos de participación y la articulación con las demás políticas de gestión y desempeño institucional en el marco del MIPG.
2. El Grupo de Atención, Participación Ciudadana y Comunicaciones, es el grupo líder encargado de definir,

acompañar y hacer seguimiento a la implementación de la Política de Atención y Participación Ciudadana en la Agencia Nacional de Minería, en el marco de las competencias asignadas por la Resolución No. 710 de 2021. Así mismo es el responsable de diseñar los actos administrativos, manuales, guías, metodologías y lineamientos necesarios, para la implementación de la Política de Atención y Participación Ciudadana en la entidad; así como de acompañar y brindar asistencia técnica en su implementación.

3. La implementación de la Política de Atención y Participación Ciudadana, estará orientada por las directrices de la Presidencia de la ANM, con el apoyo del Grupo de Atención, Participación Ciudadana y Comunicaciones, pues redunda en todas sus dependencias.

4. El Grupo de Atención, Participación Ciudadana y Comunicaciones también será el encargado de orientar, hacer seguimiento y verificar la implementación de la política, garantizando el acceso a la ciudadanía a sus derechos, la atención oportuna, a los mecanismos de participación ciudadana y con calidad de los requerimientos de los ciudadanos y grupos de valor, así como, el cumplimiento de estándares de excelencia en el servicio y participación ciudadana en todos los escenarios de relacionamiento entre el ciudadano y la ANM.

5. La oficina de Tecnología e Información será la encargada de orientar, desarrollar, gestionar y apoyar al Grupo de Atención, Participación Ciudadana y Comunicaciones, con todo el componente tecnológico, de innovación, la interconectividad e interoperabilidad, entre sistemas de bases de datos desde fuentes primarias, hasta bases de datos de inteligencia de negocios o analítica, seguridad de la información, y todos los temas que se deriven de la implementación técnica y tecnológica, en el despliegue operativo de los canales de interacción o atención que se planteen en el modelo de servicio vigente.

6. El Grupo de Servicios Administrativos será el encargado de orientar, desarrollar, gestionar, mantener y apoyar al Grupo de Atención, Participación Ciudadana y Comunicaciones, en las mejoras o ajustes razonables a la infraestructura de los Puntos de Atención Regional, para garantizar una excelente atención presencial a nivel nacional.

7. Los Coordinadores de los Puntos de Atención Regional - PAR, apoyarán al Grupo de Atención, Participación Ciudadana y Comunicaciones, en la implementación de las acciones necesarias en materia de servicio, atendiendo a los lineamientos dados por el GAPCC, en concordancia con el Numeral 5, de la Resolución 710 de 2021, el cual define: *“Coordinar y dar lineamientos a los Puntos de Atención Regional y a la Sede Central sobre la gestión del Servicio a la Ciudadanía, con observancia de las normas de Habeas Data y los parámetros dados por la Oficina de Tecnología de la Información o quien haga sus veces, para tal fin”*.

8. El Grupo de Gestión del Talento Humano, será el encargado de orientar, desarrollar, gestionar y apoyar al Grupo de Atención, Participación Ciudadana y Comunicaciones, en todo lo relacionado con la formación de los funcionarios de la ANM, para que desarrollen habilidades de servicio y participación ciudadana, con el fin de fortalecer sus competencias, potenciar sus habilidades y la vocación hacia el servicio.

9. Las áreas misionales apoyarán la formulación de los mecanismos y actividades de Participación Ciudadana y reportarán las gestiones desarrolladas, en virtud del cumplimiento de las mismas, de forma trimestral al Grupo de Atención, Participación Ciudadana y Comunicaciones, en aras de conocer lo desarrollado en materia de Participación Ciudadana, los logros obtenidos y analizar las mejoras que puedan darse sobre los mecanismos y acciones de participación efectiva de la ciudadanía en la gestión institucional.

10. En todo caso, la gestión y ejecución de las actividades para la implementación y desarrollo, de *la Política de Servicio y Participación Ciudadana de la ANM*, requerirá del concurso de todas las áreas misionales y de apoyo de la entidad, ya que las áreas misionales son quienes ejecutarán y harán parte clave de la gestión de atención de los trámites, los servicios misionales de la ANM y las actividades o ejercicios de participación ciudadana.

**Parágrafo 1.** Los Vicepresidentes, los Gerentes, los Jefes de Oficina y en general, quienes presten sus servicios en la entidad, tendrán responsabilidades establecidas en esta Resolución y las que les sean asignadas por el Presidente de la ANM, para el correcto funcionamiento de la atención y/o participación a la ciudadanía.

**Artículo 7º. RESPONSABILIDADES DE LOS FUNCIONARIOS Y CONTRATISTAS.** Son responsabilidades de los funcionarios y contratistas de la Agencia Nacional de Minería para con *La Política de Atención y Participación Ciudadana de la ANM*:

1. Conocer, aplicar cumplir y hacer cumplir, la Política de Atención y Participación Ciudadana de la ANM.
2. Conocer y apoyar el cumplimiento de los objetivos generados de La Política de Atención y Participación Ciudadana de la ANM.
3. Participar en la formulación, ejecución y seguimiento de las actividades y ejercicios generados dentro de la estrategia de participación ciudadana de la ANM.
4. Asistir a las actividades y capacitaciones en el marco de La Política de Atención y Participación Ciudadana de la ANM.

## CAPÍTULO II DISPOSICIONES ESPECÍFICAS DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

### TÍTULO I IMPLEMENTACIÓN DE LA POLÍTICA DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

**Artículo 8°. IMPLEMENTACIÓN DEL MODELO DE SERVICIO.** Para el cumplimiento de esta política se adopta un modelo de servicio que contribuirá con el despliegue e implementación de la misma. Para tal efecto, dentro del Sistema de Gestión Integrado SIG de la ANM, se incorporará como parte del proceso correspondiente, en el cual esté ubicada la dimensión de servicio al ciudadano, el documento: MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO, que contendrá como mínimo:

Manual de Servicio al Ciudadano:

- Objetivos (Objetivo general y objetivo específico de la *Política de Atención y Participación Ciudadana*)
- Pilares de Servicio.
- Canales de Servicio.
- Protocolos de Atención.
- Niveles de Servicio.
- Portafolio de Trámites y Servicios Estratégicos.
- Matriz de Riesgos.

**Parágrafo 1.** El cumplimiento de los objetivos específicos de la *Política de Atención y Participación Ciudadana* se realizará a través de un *plan de trabajo*, diseñado por el Grupo de Participación Ciudadana y Comunicaciones, en el cual cada objetivo específico debe contener el desarrollo de las actividades pertinentes para su cabal cumplimiento. Dichas actividades serán coordinadas con las diferentes dependencias que desarrollen temas de impacto directo con la ciudadanía. El Grupo de Participación Ciudadana y Comunicaciones, realizará el seguimiento y control del cumplimiento de dichas actividades propuestas, y cumplirá con las que le corresponden.

**Artículo 9°. IMPLEMENTACIÓN - OPERACIÓN DE CANALES DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN.** El patrón de valor en la interacción con los ciudadanos, será constituido por una serie de factores importantes, que se consideran, factores de la calidad del servicio, los cuales son evaluados por el usuario. Por tal motivo estos, deben ser banderas en la operación de los canales de información y comunicación en la ANM y son los siguientes:

1. Confiabilidad.
2. Seguridad
3. Disponibilidad
4. Empatía
5. Capacidad de respuesta
6. Equidad
7. Transparencia
8. Eficacia, eficiencia y efectividad.

**Artículo 10°. IMPLEMENTACIÓN – GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO.** La gestión del conocimiento y la innovación en el servicio al ciudadano en la ANM, estará alineada con los cuatro ejes propuestos para dicha dimensión en el MIPG y así contribuirá a generar una oferta institucional, adecuada a las necesidades de los ciudadanos, así:

1. Generación y producción de conocimiento,
2. Herramientas de uso y apropiación.
3. Analítica institucional.
4. Cultura del compartir y difundir.

Adicionalmente, como parte fundamental de la experiencia e interacción con los usuarios en los distintos canales, se tendrá dentro del modelo de servicio, dos documentos claves:

1. Informe de Satisfacción de Usuarios.
2. Documento de Caracterización de Usuarios y Grupos de Interés.

**Artículo 11°. IMPLEMENTACIÓN - ANALÍTICA DE SERVICIO.** La analítica del servicio estará enfocada en el desarrollo de herramientas que le permitirán a la Entidad:

1. Analizar la información sobre la percepción de los grupos de valor y la experiencia del servicio, las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias que presentan los ciudadanos, y los servicios con mayor demanda y sus tiempos de espera y de atención.
2. Tomar decisiones respecto del análisis de la información, materializado en las acciones que se programan en la planeación institucional, la mejora y simplificación de los trámites, la mejora de los canales de interacción con los ciudadanos, la simplificación del lenguaje que se utiliza y la entrega de valor a los ciudadanos, entre otros factores.
3. Desarrollar mecanismos que permitan analizar y ordenar la información cualitativa y cuantitativa de manera que contribuyan a identificar y generar posibles mejoras en la interacción con los diferentes grupos de interés.
4. Estandarizar la información de las bases de datos para permitir integración de los distintos sistemas de información, con el uso de nombres estándar, códigos únicos y lenguaje común, para construcción de redes de comunicación e interoperabilidad institucional.
5. Generar espacios de intercambio de analítica de usuarios, mediante el cruce de datos de la caracterización de sus usuarios.
6. Cumplir los lineamientos y requisitos establecidos en el “Manual de políticas de seguridad de la información” para los procesos estadísticos y asegurar que la información estadística y la documentación de sus procesos, registros administrativos e indicadores esté actualizada, disponible y asequible.

**Artículo 12°. IMPLEMENTACIÓN DE LA ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y RENDICIÓN DE CUENTAS.** La entidad contará con una “Estrategia de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas”, por medio de la cual se buscará poner en manos de la ciudadanía, herramientas efectivas de participación, transparencia y eficiencia, que permitirán a los ciudadanos intervenir y aportar en los procesos de toma de decisiones institucionales como una forma de fortalecer la confianza e interacción entre los diferentes grupos de interés y la Entidad. En esta estrategia se presentarán los conceptos y aspectos legales, los mecanismos y escenarios disponibles para el desarrollo de la estrategia de Participación Ciudadana en la ANM.

El Documento “Estrategia de Participación Ciudadana”, de la ANM, estará publicado en la web institucional de la ANM [www.anm.gov.co](http://www.anm.gov.co) y tendrá como objetivo y alcance lo siguiente:

**1. OBJETIVO GENERAL DE LA ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y RENDICIÓN DE CUENTAS:** Dar a conocer a los ciudadanos y grupos de interés de la Agencia Nacional de Minería los espacios de participación ciudadana con los que cuenta la Entidad y que dispone, con el fin de facilitar y permitir la participación concertada y organizada mediante mecanismos que les permiten hacer parte del diseño, implementación y seguimiento de las políticas, planes, programas y proyectos institucionales.

**2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS DE LA ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y RENDICIÓN DE CUENTAS:**

1. Disponer los mecanismos de participación ciudadana a los diferentes grupos de interés que interactúan con la ANM.
2. Facilitar espacios para que los grupos de interés obtengan la información institucional de la ANM por medio de los diferentes mecanismos de participación ciudadana.
3. Promover el uso de los mecanismos dispuestos de participación ciudadana con el propósito de consolidar y establecer comunicación efectiva, rápida y oportuna entre el ANM y los grupos de interés.

**3. ALCANCE DE LA ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y RENDICIÓN DE CUENTAS:** La Estrategia de Participación Ciudadana de la Agencia Nacional de Minería será liderada por el equipo directivo encabezado por la Presidencia de la ANM, las Vicepresidencias, los líderes de los procesos y en general por todos los funcionarios y contratistas de la entidad. Todos los funcionarios y contratistas deben tener en cuenta y aplicar dicha estrategia, para satisfacer las necesidades de los grupos de interés en cuanto a información, consulta, iniciativa, deliberación, decisión y control a la gestión pública. Lo consignado en este documento permitirá a los grupos de interés, conocer los escenarios y espacios en los cuales se podrá establecer diálogos con la Agencia, en procura del ejercicio efectivo de sus derechos. Además, al interior de la entidad, facilitará tener claras las líneas de acción en materia de participación y el portafolio de herramientas para lograrla.

**Artículo 13°. IMPLEMENTACIÓN – DESARROLLO DE LA ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA.** La implementación de la Estrategia de Participación Ciudadana se realizará a través de un “CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y RENDICIÓN DE CUENTAS”, el cual se actualizará anualmente, en dicho cronograma se contemplarán las actividades de toda la entidad, que aportan e incentivan la mejora de las interacciones con los ciudadanos y los grupos de interés; fortaleciendo así, la interacción de la ANM con sus usuarios, permitiéndoles intervenir y aportar en los procesos de toma de decisiones institucionales.

**DISPOSICIONES PARA EL MANEJO DE LAS PQRSD****TÍTULO I****OBJETO, ALCANCE Y DEFINICIONES DE LAS PQRSD**

**ARTÍCULO 14°. OBJETO.** El propósito del presente capítulo, consiste en trazar de forma clara y detallada, la ruta que debe seguirse al interior de la ANM, para la correcta presentación, radicación y constancia de las peticiones que se presenten a la entidad, por cualquiera de los medios dispuestos para la atención al ciudadano.

**ARTICULO 15°. ALCANCE DE LAS PQRSD.** Aplica a todas las solicitudes que se presenten a la ANM y tiene como finalidad brindar a todos los ciudadanos, información que les permitan identificar el estado de las peticiones que realicen a la ANM, desde el momento de la radicación hasta la notificación de su respuesta.

Lo aquí dispuesto no será aplicable a los trámites de la plataforma ANNA MINERÍA, ni a las notificaciones de actos administrativos de la ANM ni a los tramites de las demás plataformas dispuestas para otros procedimientos regulares de la ANM. Sin embargo, cuando la solicitud involucre asuntos diferentes de los trámites, tales como solicitud de documentos o de información u otro tipo de petición, los términos aquí dispuestos se aplicarán en igualdad de condiciones a las demás peticiones.

La recepción de las peticiones que se formulen ante la ANM, ya sea de manera escrita o verbal, se radicarán a través del RADICADOR WEB existente en la página institucional -www.anm.gov.co-.

El Grupo de Atención, Participación Ciudadana y Comunicaciones de la ANM, propenderá por la continuidad de una relación satisfactoria entre las necesidades de información de los usuarios y las diferentes dependencias cumpliendo con la función de veedor y garante de la misión Institucional.

**ARTICULO 16°. DEFINICIÓN.** Para efectos de esta Resolución, por derecho de petición, debe entenderse el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas ante la ANM, ya sea por razones de interés general o particular y a obtener una pronta respuesta en términos de contenido, pertinencia y oportunidad; las peticiones para efectos de la presente resolución se clasifican así:

**1. Según su forma:**

**1.1 Verbales:** Aquellas solicitudes efectuadas de manera personal o telefónica ante cualquier funcionario de los canales de servicio de la ANM, independientemente del idioma en el que se presenten; para realizar una solicitud verbal no se requiere que medie documento electrónico o físico. Las solicitudes verbales incluyen las peticiones realizadas por personas sordas, atendiendo a que el lenguaje de señas constituye una lengua reconocida.

**1.2. Escritas:** Aquellas solicitudes efectuadas mediante documento ya sea físico o electrónico.

**2. Según quien dirige la petición:**

**2.1. Petición de interés particular:** Se dirige a satisfacer el interés propio y exclusivo de quien dirige la petición.

**2.2. Petición de interés general:** Se dirige a beneficiar a una colectividad o a un grupo de personas.

**3. Según el contenido de la petición:**

**3.1. Petición:** Toda solicitud diferente al suministro de información o copias.

**3.2. Solicitud de documentos y de información:** Requerimiento relacionado con la solicitud de documentos ya elaborados, se hace extensiva esta clase de solicitudes a los requerimientos en los que se solicite acceso a documentos electrónicos disponibles, siempre y cuando la solicitud se limite a la entrega de la información.

**3.3. Consulta:** Corresponde a las solicitudes en las que se requiere un concepto especializado u opinión experta referente a materias relacionadas con las atribuciones y competencias de la ANM; la respuesta a las solicitudes de consulta no constituye acto administrativo por constituir una opinión, en consecuencia, no son de obligatorio cumplimiento o ejecución en virtud a lo establecido en el artículo 28 de la Ley 1437 del 2011 sustituido con el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015.

**3.4. Queja:** Puesta en conocimiento de las conductas irregulares de un funcionario en ejercicio de su cargo, este tipo de manifestaciones son competencia de la Oficina de Control Interno Disciplinario, dependencia a la que deben direccionarse de manera directa por quien radica el documento o recibe y radica la queja de manera verbal

**3.5. Reclamo:** Toda manifestación efectuada a la entidad, relacionada con la prestación deficiente del servicio.

**3.6. Sugerencia:** Opinión del peticionario tendiente al mejoramiento en la prestación del servicio.

**3.7. Denuncia:** Poner en conocimiento de la autoridad competente una conducta irregular para que se adelante la correspondiente investigación penal, fiscal, administrativa o disciplinaria según corresponda.

**3.8. Petición entre autoridades:** Solicitud de información o documentos realizada por autoridades públicas.

**3.9. Solicitud de congresistas:** Solicitud efectuada por los congresistas en ejercicio de sus funciones con fines de control político.

**3.10. Solicitud Judicial:** Son las solicitudes efectuadas por autoridades judiciales o administrativas que ejercen función jurisdiccional.

## TÍTULO II DERECHOS DE LOS USUARIOS Y DEBERES DE LA ANM

**ARTÍCULO 17°. DEBERES DE LOS USUARIOS.** Los usuarios tienen el deber de:

1. Acatar y dar cumplimiento a la Constitución Política de Colombia y a las leyes.
2. Ejercer con responsabilidad sus derechos evitando presentar solicitudes reiteradas o incompletas que obstaculicen el ejercicio correcto de la función administrativa.
3. Dar un trato respetuoso al personal que presta sus servicios en la ANM y observar un buen comportamiento en las instalaciones de la Entidad.
4. Suministrar datos correctos, veraces e idóneos para efectos de poder surtir la notificación de la respuesta a las solicitudes.
5. Obrar conforme al principio de la buena fe.
6. Informar a la Entidad de cualquier anomalía o irregularidad detectada con claridad en la atención de cualquiera de sus servidores.

**Artículo 18°. DEBERES DE LA ANM.** En ejercicio de las funciones propias de la ANM, los funcionarios deben cumplir sus deberes y atender las solicitudes inherentes a las funciones propias de su cargo de manera oportuna, dando cumplimiento a los términos de respuesta, citados en esta Resolución y en todo caso garantizar:

1. Un trato respetuoso, considerado y diligente a todas las personas que se acerquen a la entidad escuchando de manera atenta sus necesidades para así garantizar una orientación oportuna y la prestación eficiente de los servicios prestados por la ANM.
2. Atender en igualdad de condiciones a los usuarios internos y externos de la ANM, garantizando la atención por turnos de acuerdo al artículo 15 de la Ley 962 de 2005; salvo requerimientos que ameriten prelación en la atención de la solicitud por involucrar el ejercicio de derechos fundamentales, en los eventos en los que la prontitud de la respuesta se hace necesaria a fin de evitar un perjuicio irremediable o en los eventos en los que las solicitudes se efectúan por comunicadores sociales en ejercicio de su profesión.
3. Garantizar la atención a todos los usuarios de la ANM cuando el arribo a la entidad se efectúe en los horarios establecidos, asegurando la atención a todas las personas que se encuentren al interior de los Puntos de Atención Regional – PAR y el punto de atención de la sede central - Bogotá.
4. Atender dentro de la oportunidad legal las solicitudes de los usuarios.
5. Garantizar la atención prioritaria para adultos mayores, gestantes, personas con niños de brazos y en condición de discapacidad que se acerquen a la ANM a realizar cualquier tipo de solicitud, para lo pertinente dentro de los turnos se incluirán los de atención preferencial.
6. La ANM a través del Grupo de Atención, Participación Ciudadana y Comunicaciones, coordinará la actualización y las estrategias para hacer visible la carta de trato digno al usuario en la que se especifican los derechos de los ciudadanos y los medios de los que dispone para acceder a los trámites y servicios.
7. Generar estrategias de mejoramiento continuo de la percepción y nivel de satisfacción del usuario en aras de la excelencia, como ideal de optimización en la prestación de los servicios de la ANM.
8. Garantizar en todo momento los derechos de habeas data de los usuarios y hacer el correcto tratamiento, disposición y seguridad de los datos recolectados con base en la política de tratamiento de datos personales de la ANM, resolución 20 del 21 de enero de 2022. Y los lineamientos de la oficina de tecnologías de información.
9. La ANM no podrá negarse a recibir solicitudes.

## TÍTULO III CANALES DE ATENCIÓN A LAS PETICIONES

**Artículo 19°. CANALES DE ATENCIÓN.** La ANM busca ofrecer a todos los usuarios de la entidad, una orientación oportuna, trato amable y respuesta efectiva a las solicitudes allegadas, para tal fin se cuenta con diferentes canales de atención y orientación a los usuarios, los cuales se señalan a continuación:

CANAL	MECANISMO	UBICACIÓN	HORARIO DE ATENCIÓN	DESCRIPCIÓN
Atención Presencial	Puntos de Atención Presencial	12 sedes a nivel nacional	Días hábiles de lunes a viernes de 7:30 am a 4:00 pm	Se brinda orientación de manera personalizada.

	Ventanilla de Correspondencia	(Puntos de Atención Regional)		Recibe, radica y direcciona la correspondencia física que ingresa a la ANM, por las ventanillas de correspondencia de los PAR y la sede central.
Atención Telefónica	Línea Gratuita Nacional	01 8000 933 833	Días hábiles de lunes a viernes de 7:30 am a 4:00 pm	Brinda información y orientación sobre trámites y servicios que son competencia de la ANM.
	Línea Fija - Bogotá	(1) 2201999		Brinda información y orientación sobre trámites y servicios que son competencia de la ANM.
Virtual	Radicación web PQRSD Página Web	www.anm.gov.co CONTÁCTENOS RADICACIÓN WEB	El portal se encuentra activo las 24 horas, no obstante los requerimientos registrados por dicho medio se gestionan dentro de días hábiles.	PQRSD: www.anm.gov.co sección CONTÁCTENOS - RADICACIÓN WEB  Denuncias de Actos de Corrupción: sección CONTÁCTENOS - DENUNCIE  Denuncias mineras: Atención de denuncias para prevención de accidentalidad Minera del grupo de Seguridad y Salvamento Minero. denuncias.seguridadminera@anm.gov.co
Buzón de Sugerencias	Buzón de Sugerencias	12 sedes a nivel nacional (Puntos de Atención Regional)	Días hábiles de lunes a viernes de 7:30 am a 4:00 pm	Recibir sugerencias de los funcionarios, contratistas, ciudadanos y usuarios de la ANM.
Redes Sociales	Twitter Facebook Youtube Instagram	Twitter: @ANMColombia Facebook: @agencianacionalmineria Youtube: Agencia Nacional de Minería Instagram: @anmcolombia	Las redes sociales se encuentran activas las 24 horas, no obstante los requerimientos registrados por dicho medio se gestionan dentro de días hábiles, de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm	Se brinda orientación a los ciudadanos, sobre información, trámites, servicios y temas que son competencia de la ANM.

**Artículo 20°. ATENCIÓN AL CIUDADANO EN LOS PUNTOS DE ATENCIÓN REGIONAL.** La ANM tiene cobertura a nivel nacional con doce (12) sedes, en las cuales los usuarios pueden radicar sus solicitudes de forma “presencial o a través del buzón de sugerencias”, así como recibir orientación de manera personalizada y requerir información sobre la entidad. Las ciudades en las que la Agencia cuenta con Puntos de Atención Regional son: Bogotá, Nobsa, Cali, Bucaramanga, Valledupar, Manizales, Cúcuta, Pasto, Quibdó, Medellín, Ibagué y Cartagena. La ubicación de las sedes se encontrará actualizada en la WEB institucional del Entidad, [www.anm.gov.co](http://www.anm.gov.co).

#### TÍTULO IV

##### CONTENIDO Y TRÁMITE DE LAS PETICIONES

**ARTÍCULO 21°. CONTENIDO.** En lo que respecta a los requisitos de las peticiones, las mismas deberán ceñirse a los parámetros establecidos en el Título II de la Ley 1437 del 2011 sustituido por el artículo 1° de la

Ley 1755 de 2015, Decreto 1166 del 2016 y demás normas concordantes y complementarias. Así:

- La designación de la autoridad a la que se dirige.
- Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y o apoderado, si es el caso, con indicación de su documento de identidad y de la dirección donde recibirá correspondencia. El peticionario podrá agregar el número de fax o la dirección electrónica. Si el peticionario es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligado a indicar su dirección electrónica.
- El objeto de la petición.
- Las razones en las que fundamenta su petición.
- La relación de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.
- La firma del peticionario cuando fuere el caso.

**PARÁGRAFO:** La ausencia de alguno de los requisitos, no justifica el rechazo de plano de la petición; en tal evento, en el acto mismo de recibido se debe indicar al peticionario los requisitos de los que carece la solicitud, siempre y cuando resulten imprescindibles para poder dar trámite a la petición, en tal caso se indicará los documentos faltantes y si el usuario insiste en la radicación se dejará la respectiva constancia.

**ARTÍCULO 22°. TRÁMITE DE LAS PETICIONES.** Una vez se alleguen las peticiones a la ANM por medio de la radicación WEB o por las ventanillas de radicación, el trámite es el siguiente:

1. La ANM cuenta con un radicador WEB, ubicado en su WEB institucional sección "CONTÁCTENOS" el cual entrega a los usuarios, la constancia de la recepción de petición, la cual contiene:

- 1.1. Número de radicado o consecutivo asignado a la petición.
- 1.2. Fecha y hora de recibido.
- 1.3. Nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y/o apoderado, si es el caso, con indicación de los documentos de identidad.
- 1.4. Dirección física o electrónica donde se recibirá correspondencia y se harán las respectivas notificaciones; si el peticionario es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica.
- 1.5. Objeto de la petición.
- 1.6. Razones en las que fundamenta la petición.

**Parágrafo 1.** En el caso de la radicación física en las ventanillas de correspondencias, también será entregado el soporte de radicación el cual contiene número de radicado, fecha, nombres del peticionario y objeto de la petición.

2. El Radicador WEB direcciona la petición, a la dependencia encargada de dar respuesta final al requerimiento, el cual deberá contestarse de fondo y notificarse de manera oportuna, para lo cual se debe considerar el carácter Institucional de los términos de respuesta, los cuales se cuentan a partir del día hábil siguiente al recibo de la solicitud.

3. Los funcionarios y/o contratistas deben revisar a diario sus bandejas del Sistema de Gestión Documental, con el fin de identificar y gestionar las PQRSD asignadas.

4. El funcionario y/o contratista responsable debe dar respuesta a las PQRSD dentro de los términos establecidos por Ley y el procedimiento adoptado por la ANM para el manejo de las mismas.

5. Las solicitudes que se presenten de manera verbal serán radicadas por los funcionarios de los canales de atención del Grupo de Atención, Participación Ciudadana y Comunicaciones, los cuales la radicarán por el Radicador WEB institucional, en consecuencia, toda petición efectuada de manera verbal ya sea por vía telefónica o presencial deberá constar en el Sistema de Gestión Documental.

6. Las peticiones, solo son susceptibles de archivo una vez se evidencie en el Sistema de Gestión Documental, la notificación de la respuesta, para lo pertinente, cuando la solicitud se allegue en medio físico la respuesta se notifica por este mismo medio, salvo que el peticionario indique en la petición la declaración expresa de que desea se le notifique por medios electrónicos; sin perjuicio de lo anterior y en los términos del artículo 54 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, las peticiones efectuadas través de correo electrónico podrán ser atendidas por la misma vía. Es importante tener en cuenta que indistintamente del medio de envío de las respuestas a las peticiones, todas ellas deben ser generadas a través del Sistema de Gestión Documental, el cual garantiza un número de radicado de salida y su trazabilidad.

7. Cuando la notificación a la respuesta se efectuó por correo físico y la ciudad de entrega sea la misma de donde se genera la radicación física, la respuesta deberá entregarse en la Unidad de Correspondencia con una antelación de por lo menos un día con respecto a la fecha de vencimiento, quienes obligatoriamente deberán enviarlo a más tardar al día siguiente de dicha entrega, atendiendo a las directrices de la empresa que se encuentre prestando el servicio de correspondencia a la ANM.

8. Cuando la notificación a la respuesta se efectuó por correo físico y la ciudad de entrega sea diferente a la ciudad donde se genera la radicación física, la respuesta deberá entregarse en la Unidad de Correspondencia con una antelación de por lo menos cinco días con respecto a la fecha de vencimiento, quienes obligatoriamente deberán enviarlo a más tardar el día siguiente de dicha entrega, atendiendo a las directrices de la empresa que se encuentre prestando el servicio de correspondencia a la ANM. En todo caso es responsabilidad de la dependencia que entrega la documentación, comunicarse con la unidad de correspondencia que preste el servicio a la ANM, para tener en cuenta los términos de vencimiento de la misma y el cálculo de los tiempos para su correcta entrega en términos, atendiendo a las directrices de la empresa que se encuentre prestando el servicio de correspondencia a la ANM.

9. Las peticiones presentadas de manera verbal en otra lengua nativa o dialecto oficial de Colombia se recibirán y responderán en el dialecto respectivo; cuando no se cuente con intérpretes para traducir directamente la petición, se dejará constancia de ese hecho y se grabará la petición en cualquier medio tecnológico o electrónico, que facilite su posterior traducción y respuesta.

10. La respuesta a todas las peticiones que se presenten en la Entidad salvo las que correspondan a orientación deberán constar por escrito y soportarse debidamente en el Sistema de Gestión Documental dispuesto por la ANM.

**PARÁGRAFO 1.** La no presentación de razones en que se fundamenta una petición, o la ausencia de alguno de los requisitos no impedirán la radicación de las solicitudes.

**PARÁGRAFO 2.** No será necesario dejar constancia ni radicar las solicitudes de información presentadas de manera verbal cuando la respuesta al ciudadano consista en una orientación brindada por el servidor público.

**ARTÍCULO 23°. OBLIGACIÓN DE INFORMAR EL ESTADO DEL TRÁMITE DE LAS SOLICITUDES.** Para efecto de un correcto seguimiento es obligación de todos los funcionarios que tengan asignadas las solicitudes en el Sistema de Gestión Documental, informar tanto de los redireccionamientos y delegaciones, como la respuesta final. Por otra parte, los funcionarios de los canales de servicio del Grupo de Atención, Participación Ciudadana y Comunicaciones, tiene la obligación de informar a los usuarios el estado de su trámite cuando éste lo requiera cualquiera sea el medio por el que se consulte el estado de la petición.

Así mismo se cuenta con un módulo WEB en el cual los usuarios pueden consultar el estado de sus solicitudes, dicho módulo se encuentra en la página WEB institucional en la sección CONTACTENOS.

## TÍTULO V

### TÉRMINOS PARA RESOLVER LAS PETICIONES

**Artículo 24°. TÉRMINOS PARA RESOLVER LAS PETICIONES.** Las peticiones presentadas a la ANM deberán resolverse atendiendo al principio de oportunidad en el menor tiempo posible, dependiendo la complejidad de la solicitud y en todo caso respetando los tiempos máximos de trámite y respuesta que se relacionan a continuación:

TIPO DE SOLICITUD	TÉRMINO LEGAL DE RESPUESTA
Petición entre autoridades	Cuando una autoridad solicite información o documentos a la ANM, la solicitud se deberá resolver dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de recibido, en los demás casos las solicitudes se resuelven conforme a lo establecido en el artículo 14 de la ley 1437 del 2011.
Solicitudes de documentos y de Información	Las solicitudes de información deben resolverse durante los diez (10) días siguientes a la fecha de recibido.
Consulta	Las solicitudes de opinión experta deben resolverse durante los treinta (30) días siguientes a la fecha de recibido.
Queja	Al no contar con término especial, están sometidas al término general de respuesta de quince (15) días. Las quejas, reclamos y denuncias se resolverán dentro de los QUINCE (15) días hábiles siguientes a su recibo, exceptuando aquellas que requieran de un proceso disciplinario, las cuales serán atendidas en los términos previstos por el código único disciplinario.
Reclamo	Al no contar con término especial, están sometidas al término general de respuesta de quince (15) días. Las quejas, reclamos y denuncias se resolverán dentro de los QUINCE (15) días hábiles siguientes a su recibo, exceptuando aquellas que requieran de un proceso disciplinario, las cuales serán atendidas en los términos previstos por el código único disciplinario.
Sugerencia	Al no contar con término especial, están sometidas al término general de respuesta de quince (15) días.
Solicitudes de los congresistas de la que trata el artículo 258 de la Ley 5 de 1992	Las solicitudes efectuadas por los Congresistas en ejercicio de sus funciones con fines de control político, se deberán resolver dentro de un término máximo de cinco (5) días.

Solicitud Judicial	Las solicitudes efectuadas por autoridades judiciales o administrativas que ejercen función jurisdiccional deberán atenderse dentro del término por ellas indicado, en todo caso son susceptibles de prórroga, solicitud de aclaración y complemento en los mismos términos que las solicitudes de otra índole.
Petición sin término especial	Si la petición a resolver no cuenta con un término especial o no se trata de las peticiones antes relacionadas, se contará con un término de 15 días para su respuesta.
Denuncia	Al no contar con término especial, están sometidas al término general de respuesta de quince (15) días. Las quejas, reclamos y denuncias se resolverán dentro de los QUINCE (15) días hábiles siguientes a su recibo, exceptuando aquellas que requieran de un proceso disciplinario, las cuales serán atendidas en los términos previstos por el código único disciplinario.
Felicitaciones	No se tiene establecido un tiempo para su respuesta, ya que las felicitaciones en la ANM, se dan a conocer al área que corresponde y se archivan en el Sistema de Gestión Documental.
Solicitud en materia de protección de datos personales.	Si la solicitud corresponde a una consulta, esta será atendida en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de la solicitud. Cuando no fuere posible atender la consulta en el término indicado, Se informará al interesado y/o Titular los motivos de la demora, e indicará la fecha en la cual será atendida su consulta, la cual no podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término. • Si la solicitud corresponde a un reclamo con el objeto de corrección, actualización o supresión, esta será atendida en un término máximo de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atender la solicitud dentro de dicho término, Se informará al interesado y/o Titular los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá la solicitud, la cual en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

**Artículo 25°. PETICIONES INCOMPLETAS Y CONFUSAS.** En virtud del principio de eficacia, cuando la ANM constate que una petición ya radicada está incompleta, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete o aclare según corresponda, para lo cual el peticionario cuenta con el término máximo de un (1) mes prorrogable hasta por otro mes, por solicitud del ciudadano; una vez efectuada la solicitud de aclaración o complemento de la petición los términos de respuesta se interrumpen reanudándose a partir del día siguiente a la fecha en la que el interesado aclare o complete su solicitud.

**Artículo 26°. DESISTIMIENTO TÁCITO.** Cuando la ANM solicite aclaración o complemento a una solicitud sin obtener respuesta por parte del peticionario en la oportunidad legal referida en el artículo anterior, se entenderá que el ciudadano ha desistido de su solicitud, en consecuencia se aplicará la figura del desistimiento tácito en cuya virtud se ordenará mediante la emisión de un acto administrativo motivado en el sistema de gestión documental el archivo del expediente, decisión que se notificará personalmente al peticionario y contra la cual únicamente procede recurso de reposición, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales.

**Artículo 27°. DESISTIMIENTO EXPRESO DE LA PETICIÓN.** Manifestación de la voluntad del peticionario en el sentido de prescindir de su solicitud; sin embargo, la ANM podrá continuar de oficio la actuación si la considera necesaria por razones de interés público; en tal caso se expedirá un acto administrativo motivada que fundamente las razones de interés general que soportan la necesidad de atender la petición independientemente la manifestación expresa de desistimiento del interesado.

**Artículo 28°. PETICIONES IRRESPECTUOSAS.** Toda petición debe ser respetuosa so pena de rechazo. Solo cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la petición esta se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes. Las peticiones irrespetuosas constituyen el único evento en el que una solicitud podrá ser objeto de rechazo circunstancia que debe comunicarse al peticionario.

**Artículo 29°.PETICIONES REITERATIVAS.** En virtud del principio de celeridad y economía administrativa cuando una solicitud tenga contenido idéntico y haya sido dirigida por un mismo peticionario, se responderá, remitiendo a la respuesta previamente generada y notificada.

**Artículo 30°. ATENCIÓN PRIORITARIA DE PETICIONES.** Las solicitudes que lleven implícito el inminente riesgo de vulneración de un derecho fundamental y la posible generación de un perjuicio irremediable para el peticionario, serán atendidas de manera prioritaria haciendo viable inclusive adoptar medidas de urgencia concomitantes al recibo de la solicitud, encaminadas a evitar la ocurrencia de un perjuicio irremediable, lo anterior sin perjuicio del trámite que deba darse a la petición; en tales eventos el peticionario debe demostrar por lo menos de manera sumaria, el peligro inminente a la vida o la integridad del destinatario de la medida solicitada.

**Artículo 31°. FUNCIONARIO SIN COMPETENCIA.** Si la solicitud no es competencia de la ANM se informará de inmediato al interesado cuando este actúe verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito; término dentro del cual, se remitirá la solicitud al competente. En los casos en los que deba remitirse la petición a otra entidad, se informará lo pertinente y se entregará copia del oficio remisorio al peticionario.

## TÍTULO VI ATENCIÓN PRIORITARIA Y PREFERENCIAL

**Artículo 32°. ATENCIÓN PRIORITARIA.** En el evento en el que se invoque el reconocimiento de un derecho fundamental para evitar un perjuicio irremediable al peticionario o a un tercero, la ANM deberá darle respuesta prioritaria, siempre que el interesado pruebe de forma sumaria el riesgo de perjuicio invocado.

**Artículo 33°. ATENCIÓN DIFERENCIADA Y PREFERENCIAL.** La ANM garantizará atención respetuosa a todos los usuarios y dispondrá de turnos para la atención preferente, principalmente a aquellas con especial protección constitucional, como: víctimas del conflicto armado, personas en condición de discapacidad, grupos étnicos minoritarios y toda persona que por su condición personal sea sujeto de protección especial como gestantes y lactantes, adultos mayores, niños, niñas, adolescentes, personas de talla baja, personas con limitaciones físicas, entre otros.

**Artículo 34°.SOLICITUDES COMUNICADORES SOCIALES.** Las peticiones elevadas por comunicadores sociales en ejercicio de su profesión, deberán atenderse de forma prioritaria.

## TÍTULO VII PRÓRROGA, INTERRUPCIÓN Y SUSPENSIÓN DE TÉRMINOS

**Artículo 35°. PRÓRROGA DEL PLAZO PARA CONTESTAR LAS PETICIONES.** De manera excepcional y motivada, cuando no sea posible dar respuesta a la petición se informará al peticionario, antes del vencimiento del plazo inicial, las circunstancias que imposibilitan responder la solicitud dentro del término legal, indicando además la fecha en la que se dará respuesta, la cual no podrá exceder el doble del tiempo máximo inicialmente previsto.

**Artículo 36°. SUSPENSIÓN DE TÉRMINOS.** Los términos se suspenden en los casos de la remisión por competencia, desde o hacia otras autoridades, en tal evento, el término se cuenta a partir del día siguiente a la fecha en la que la solicitud ingresa a la entidad encargada de dar respuesta final al peticionario.

**Artículo 37°. INTERRUPCIÓN DE TÉRMINOS.** Los términos máximos para dar respuesta se interrumpirán cuando se solicite documentos adicionales al usuario o se solicite aclaración de una solicitud, atendiendo a lo establecido en el artículo 17 de la Ley 1437 de 2011 sustituido por el artículo 1° de la Ley 1755 del 2015; en aquellos eventos en los que la documentación o información suministrada por el peticionario no sea suficiente para resolver la solicitud, se requerirá la información que hace falta y se interrumpirá el término hasta el momento en el que el solicitante allegue lo requerido, en todo caso el término máximo para aportar la documentación será de un (1) mes prorrogable a solicitud del peticionario hasta por un periodo igual. En caso de respuesta se reactivará el termino para resolver la petición a partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos.

**PARÁGRAFO 1.** Respecto de quejas y reclamos, en el término máximo indicado en la tabla término legal de respuesta, se informará al quejoso el trámite de la solicitud; en los casos en los que la queja obedezca a mora

en la respuesta a alguna solicitud, independientemente de las posibles consecuencias disciplinarias, se responderá al solicitante de manera inmediata.

**PARÁGRAFO 2.** Toda solicitud proveniente de autoridad administrativa, judicial, disciplinaria o fiscal que involucre como parte a la ANM en procesos judiciales, administrativos y de cualquier índole, será competencia de la Oficina Jurídica de la ANM, por lo tanto, una vez recibida, deberá direccionarse de manera inmediata a dicha dependencia.

## TÍTULO VIII DOCUMENTOS SOMETIDOS A RESERVA

**Artículo 38°. DOCUMENTOS RESERVADOS Y RECHAZO DE PLANO RESERVA LEGAL DE LOS DOCUMENTOS.** Solo tendrán carácter reservado las informaciones y documentos expresamente sometidos a reserva por la Constitución Política o la Ley.

En consecuencia, la ANM rechazará de plano las peticiones que versen sobre documentos sometidos a reserva, conforme a lo establecido en el artículo 25 de la Ley 1437 del 2011 sustituido por el artículo 1° de la Ley 1755 de 2015. Y los datos privados, semiprivados o sensibles conforme los lineamientos de los artículos 5, 9 11 y 13 de la ley 1581 de 2012 2 en materia de protección de datos personales.

**Artículo 39°. INSISTENCIA DEL PETICIONARIO.** Cuando la ANM invoque la reserva Constitucional o Legal de información o documentos, el peticionario podrá interponer el recurso de insistencia el cual se tramitará de conformidad con lo establecido en el artículo 26 de la Ley 1437 del 2011 sustituido por el artículo 1° de la Ley 1755 de 2015.

**Artículo 40°. INAPLICABILIDAD DE RESERVA.** El carácter reservado de una información o de determinados documentos, no será oponible a las autoridades judiciales, legislativas, ni a las autoridades administrativas que, siendo constitucional o legalmente competentes para ello, lo soliciten para el debido ejercicio de sus funciones. Corresponde a dichas autoridades asegurar la reserva de las informaciones y documentos que lleguen a conocer en desarrollo de lo previsto en este artículo.

**Artículo 41°.SEGURIDAD DE LOS DATOS PERSONALES.** El tratamiento de los datos personales y la protección de la información de quienes presentan sus peticiones se someterán a los principios rectores establecidos en el artículo 4° de la Ley 1581 de 2012 y en los Decretos 1377 de 2013 y 1081 de 2015.

## TÍTULO IX SEGUIMIENTO, SANCIONES Y VIGILANCIA DE LAS PQRSD

**Artículo 42°. SEGUIMIENTO.** El Grupo de Atención, Participación Ciudadana y Comunicaciones, realizará el seguimiento a las solicitudes que se reciban por los canales de atención conforme a los procedimientos establecidos para tal fin, para lo pertinente dispondrá de mecanismos para seguimiento preventivo; de la misma forma, se efectuaran seguimientos periódicos a las solicitudes sin respuesta y fuera de término, en todo caso, el cumplimiento a la obligación de respuesta a las solicitudes corresponde directa y exclusivamente al área y funcionario al cual fue remitida la solicitud o petición para su respuesta.

**Artículo 43°. DE LA OMISIÓN Y RETARDO EN LA RESPUESTA A LAS SOLICITUDES.** De conformidad con lo establecido en el artículo 31 de la Ley 1437 del 2011 sustituido por el artículo 1° de la Ley 1755 de 2015, la falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, constituirá falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario.

Así mismo, el numeral 8 del artículo 35 de la Ley 734 de 2002 estipula que a todo servidor le está prohibido omitir, retardar o no suministrar debida y oportuna respuesta a las peticiones de los usuarios.

**Artículo 44°. VIGILANCIA.** El Grupo de Atención, Participación Ciudadana y Comunicaciones será el encargado de realizar el seguimiento al cumplimiento de esta Resolución. En consecuencia, atendiendo a lo establecido en el literal h del artículo 11 de la Ley 1712 del 2004, presentará trimestralmente informe del comportamiento en cuanto a respuestas de las peticiones allegadas en el trimestre.

**Artículo 45°.SUPERVIGILANCIA DE LAS PETICIONES.** El Grupo Especial de Supervigilancia de la Procuraduría General de la Nación será el encargado de supervigilar y promover el cumplimiento de la normativa que regula el trámite de las peticiones. Los ciudadanos podrán solicitar el servicio de Supervigilancia, en la web [www.procuraduria.gov.co](http://www.procuraduria.gov.co) en el link: dispuesto para la ciudadanía en <https://www.procuraduria.gov.co/SedeElectronica/tramites/tramite.do?formAction=btShow&t=50011&s=0#>

**CAPÍTULO IV  
DISPOSICIONES PARA EL SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LA POLÍTICA DE ATENCIÓN Y  
PARTICIPACIÓN CIUDADANA**

**TÍTULO I  
SEGUIMIENTO, CONTROL Y MEDICIÓN**

**Artículo 46°. INSTANCIAS DE SEGUIMIENTO.** El Comité Institucional de Gestión y Desempeño de la Agencia Nacional de Minería y el Comité Directivo, serán las instancias competentes para conocer acerca de los avances y resultados de la implementación de la Política de Servicio y Participación Ciudadana.

**Artículo 47°. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN.** El seguimiento y medición de la Política de Atención y Participación Ciudadana, sus resultados, mediciones, indicadores y analítica de datos producto de la implementación de la misma, deberán integrarse con los resultados de las mediciones del desempeño y gestión de la entidad, deben ser dados a conocer al interior de la ANM, en el marco del Comité de Gestión y Desempeño Institucional. Así mismo serán usados como insumos para la identificación de acciones a implementar por parte de la entidad, en materia de Atención Ciudadana, Participación Ciudadana y el relacionamiento: Entidad – Ciudadano.

La evaluación de la Política de Atención y Participación Ciudadana será un proceso permanente y debe retroalimentar la planeación institucional de la Entidad.

La Política de Atención y Participación Ciudadana se medirá por los siguientes mecanismos puntuales:

1. Informe de resultado de la implementación y seguimiento cuantitativo y cualitativo del “Plan de trabajo de la política de Atención y Participación Ciudadana”, en el cual cada objetivo específico contiene el desarrollo de las actividades pertinentes para su cabal cumplimiento.
2. Informe de resultado de la implementación y seguimiento cuantitativo y cualitativo del “Cronograma de actividades de participación ciudadana y rendición de cuentas”.
3. Informe de PQRS.

**Artículo 48°. MEDICIÓN DEL IMPACTO.** La medición del impacto que genera la implementación de los objetivos de esta Política, será evaluada por medio de los indicadores que hacen parte del Modelo de Servicio. Los resultados que se recogen de los datos obtenidos en los canales e interacciones, para entender las experiencias con los usuarios en los diferentes puntos de contacto, deben ser utilizados para eliminar fricciones, implementando mejoras de manera continua, con el objetivo de aumentar la satisfacción de los usuarios.

**Artículo 49°. MEDICIÓN DEL CUMPLIMIENTO:** La medición de la Política de Atención y Participación Ciudadana, se materializa mediante la implementación de la dimensión de Evaluación de Resultados de MIPG, por lo cual se utilizará el formato de AUTODIAGNÓSTICO DE SERVICIO AL CIUDADANO y el formato de AUTODIAGNÓSTICO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA.

Por medio de este formato de seguimiento se buscará conocer permanentemente los avances en la consecución de los resultados previstos en la planeación y definir los efectos de la gestión institucional en la garantía de los derechos, satisfacción de necesidades y resolución de los problemas de los ciudadanos y grupos de interés de la Agencia Nacional de Minería.

**CAPÍTULO V  
DISPOSICIONES FINALES**

**TÍTULO I  
DIVULGACIÓN Y VIGENCIA**

**Artículo 50°. DIVULGACIÓN Y ADOPCIÓN.** La Política de Atención y Participación Ciudadana, sus objetivos y demás disposiciones, se divulgarán a los Servidores Públicos y otros colaboradores y/o grupos de valor a que corresponda de la Agencia Nacional de Minería, a través del uso de los medios dispuestos por la Entidad para comunicar, al igual que lo espacios de inducción-reinducción, sensibilizaciones, capacitaciones, transferencias de conocimiento y demás estrategias que la Entidad defina. Esta información estará disponible para consulta de todas las partes interesadas y grupos de valor internos y externos.

**Artículo 51°. VINCULACIÓN.** En adelante cualquier documento o política que genere la Entidad y que se relacione con Atención y/o Participación Ciudadana, deberá estar alineado con la Política, contenida en la presente Resolución y debe contribuir con el cumplimiento de la misma.

**Artículo 52°. VIGENCIA Y DEROGATORIAS.** Esta Resolución rige a partir de la fecha de su expedición y deroga en su totalidad todas las disposiciones que le sean contrarias.

**Artículo 53°. PUBLICACIÓN.** Esta Resolución se publicará en la Página Web de la entidad [www.anm.gov.co](http://www.anm.gov.co)

**COMUNIQUESE Y PUBLIQUESE Y CUMPLASE**

Dado en Bogotá D.C., a los 23 días del mes de mayo de 2022



**JUAN MIGUEL DURAN PRIETO**

Elaboró:Vanessa Paola Malo Rueda.  
Revisó:Juan Armando Miranda,Juan Antonio Araujo Armero.  
Aprobó:Felipe Andres Plazas Gomez  
Archivo:ANM