

República de Colombia



AGENCIA NACIONAL DE MINERÍA

RESOLUCIÓN NÚMERO **0 7 8 6** DE

(**2 9 NOV. 2013**)

"Por la cual se establecen condiciones para la prestación del servicio de atención al ciudadano de la Agencia Nacional de Minería"

LA PRESIDENTA DE LA AGENCIA NACIONAL DE MINERÍA, ANM

En ejercicio de sus facultades legales y en especial las que le confieren el artículo 10º del Decreto 4134 de 2011, y

CONSIDERANDO

Que el artículo 115 de la Ley 489 de 1998 le atribuye al Presidente de la Agencia Nacional de Minería la competencia para crear y organizar, con carácter permanente o transitorio, grupos internos de trabajo.

Que por necesidades del servicio, mediante Resolución No. 206 de marzo 22 de 2013 *"Por la cual se deroga la Resolución No. 050 del 22 de junio de 2012, se crean algunos grupos Internos de Trabajo, se asignan sus funciones y se dictan otras disposiciones"*, se reorganizó la conformación y funciones de los grupos internos de trabajo de la Agencia Nacional de Minería, creando diferentes puntos de atención regional en diferentes ciudades del país, así como el Grupo de Información y Atención al Minero, entre otras Dependencias de la Agencia, que tienen a cargo funciones de atención al ciudadano en cumplimiento de las funciones a cargo de la ANM.

Que el Decreto 2623 de 2009, crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano, como instancia de coordinación de la calidad y la excelencia en el servicio al ciudadano en la Administración Pública del Orden Nacional.

Que el artículo 128 del Código Sustantivo del Trabajo establece que no constituyen salario las sumas que ocasionalmente y por mera liberalidad recibe el trabajador del empleador, como lo que recibe en dinero o en especie no para su beneficio, ni para enriquecer su patrimonio, sino para desempeñar a cabalidad sus funciones, de tal forma que no constituyen un derecho salarial ni prestacional en favor del trabajador.

Que el contacto directo con la ciudadanía genera momentos de verdad en la atención del ciudadano, los cuales implican una imagen sobre la calidad del servicio, creando impresiones sobre la Institucionalidad de la Agencia como autoridad Minera.

Que el Documento Conpes 3649 de "Política Nacional de Servicio al Ciudadano", ante la insatisfacción de la ciudadanía con la calidad de los servicios prestados por la

"Por la cual se establecen condiciones para la prestación del servicio de atención al ciudadano de la Agencia Nacional de Minería"

Administración Pública, así como la mala percepción de los ciudadanos en la eficiencia y probidad de la misma aprueba y recomienda la implementación de diferentes estrategias y lineamientos dentro de la Política Nacional de Servicio al Ciudadano.

Que se hace necesario implementar estrategias administrativas y reglamentar el servicio, con el fin de destacar la importancia del servicio de atención al ciudadano a cargo de la Entidad, como parte integral de las herramientas de la gestión, propender la mejora del servicio por ser considerada una de las variables que intervienen a la hora de proyectar una imagen positiva o aceptable de la Agencia Nacional de Minería.

Que en mérito de lo expuesto,

RESUELVE

ARTÍCULO 1º: OBJETO. Establecer y reglamentar las condiciones de prestación del servicio de atención al ciudadano de la Agencia Nacional de Minería, el cual tiene como objeto permitir a la ciudadanía presentar y recibir una respuesta oportuna y clara a sus peticiones, quejas, reclamos, inquietudes y sugerencias.

ARTÍCULO 2º: INTEGRANTES. El servicio de atención al ciudadano de la Agencia Nacional de Minería está integrado por el conjunto de funcionarios que cumplen funciones de atención al ciudadano y de atención al minero, bien sea en forma personalizada, virtual o telefónica, encargados de su recepción, trámite o resolución.

ARTÍCULO 3º: CONTROL. Los funcionarios responsables del cumplimiento de funciones de atención al usuario, los jefes inmediatos y jefes de Dependencia tendrán a su cargo el seguimiento, verificación, control, evaluación y mejora de las actividades relacionadas con la atención al ciudadano de la Agencia Nacional de Minería.

Parágrafo 1: El Presidente de la Agencia Nacional de Minería, en cualquier momento, podrá requerir los informes que considere necesarios sobre el cumplimiento de las políticas de atención al ciudadano que dicte para el efecto.

ARTÍCULO 4º: CONDICIONES DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO: Para la prestación del servicio de atención al Ciudadano de la Agencia Nacional de Minería, serán requisito las siguientes condiciones:

1. El uso apropiado y completo del uniforme que sea suministrado por la Agencia Nacional de Minería en representación de su imagen institucional.
2. Portar el carné institucional en un lugar visible.
3. El cumplimiento de los protocolos de atención y políticas que establezca la Agencia para tal fin.
4. Brindar una atención cordial y respetuosa a los ciudadanos.
5. Prestar una atención proporcional a las personas discapacitadas, tercera edad y mujeres en estado de embarazo.

"Por la cual se establecen condiciones para la prestación del servicio de atención al ciudadano de la Agencia Nacional de Minería"

Parágrafo 1: La Agencia Nacional de Minería definirá el tipo de prendas teniendo en cuenta la naturaleza y tipo funciones cumplidas por los funcionarios públicos y ambiente en el cual debe cumplirlas.

ARTÍCULO 4º: La presente resolución rige a partir de su fecha de expedición.

COMUNIQUESE Y CÚMPLASE.

Dada en Bogotá, D.C. a los 29 NOV. 2013


MARÍA CONSTANZA GARCÍA BOTERO
Presidenta

Revisó: María de Jesús Quintero Monroy
Lisbeth Triana Casas- VAC



