



Agencia
Nacional de Minería



Estrategia de
servicio a las
ciudadanías
ANM
2025





Agencia
Nacional de Minería



Estrategia de
servicio a las
ciudadanías
ANM
2025

Índice

1.	Objeto y alcance	4
2.	Objetivos	5
3.	Marco normativo	6
4.	Derechos y deberes de las ciudadanías	7
5.	Diagnóstico institucional – MIPG 2024	8
6.	Indicadores de percepción, satisfacción y confianza	10
7.	Materiales a disposición de las ciudadanías	11
8.	Enfoque diferencial	13
9.	Canales de atención y redes sociales	16



1. Objeto y alcance

La **Agencia Nacional de Minería (ANM)**, entidad encargada de la administración integral de los recursos minerales de propiedad del Estado colombiano, tiene el objetivo de promover el aprovechamiento óptimo, transparente y sostenible de dichos recursos, en armonía con el interés general, el respeto por los derechos humanos, la protección del medio ambiente y la adecuada coordinación entre el Estado nacional y las entidades territoriales.

Con el propósito de mejorar y facilitar el acceso de la ciudadanía a los servicios y canales de atención de la Entidad, así como de fortalecer la protección y garantías a los grupos de interés y usuarios, la Agencia formula la presente *Estrategia de servicio a las ciudadanías*. Este documento orienta a funcionarios, contratistas, grupos de interés y ciudadanía en general sobre los trámites y servicios ofrecidos por la ANM, asegurando un acceso oportuno, eficiente, transparente e igualitario.

En este sentido, y como parte del compromiso institucional con la mejora continua, la optimización de la gestión pública y el fortalecimiento de las relaciones con las ciudadanías, la ANM pone a disposición los objetivos, principios, lineamientos y acciones que orientan la atención de la Entidad, así como las medidas para fortalecer los mecanismos de orientación, información y servicio.

2. Objetivos

Con el propósito de fortalecer la calidad, oportunidad y accesibilidad del servicio a las ciudadanías, esta Estrategia establece **un conjunto de objetivos que orientan las acciones institucionales de la ANM hacia una atención más eficiente, incluyente y centrada en las necesidades de las personas.**

Estos objetivos articulan la planeación estratégica, el desarrollo de capacidades internas y la evaluación continua de la experiencia ciudadana, permitiendo consolidar un modelo de servicio coherente con los principios de transparencia, lenguaje claro, participación y mejora continua.



3. Marco normativo

La *Estrategia de servicio a las ciudadanías de la ANM* se fundamenta en el marco jurídico que orienta la relación entre la Entidad y las personas, garantizando el acceso a la información, la transparencia, la participación ciudadana, la atención inclusiva y el derecho a recibir servicios públicos de calidad.



- **Acuerdo Distrital 630 de 2015:** Establece protocolos para el ejercicio del derecho de petición en el Distrito Capital.
- **Constitución Política de Colombia (1991):** Define los fines esenciales del Estado, el derecho de petición, el acceso a la información pública y los principios que orientan la relación con la ciudadanía.
- **CONPES 3649 de 2010:** Lineamientos generales de la Política Nacional de Servicio al Ciudadano.
- **CONPES 3785 de 2013:** Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano.
- **CONPES D.C. 03 de 2019:** Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.
- **Decreto Distrital 197 de 2014:** Adopta la Política Distrital de Servicio a la Ciudadanía de Bogotá.
- **Decreto Distrital 847 de 2019:** Unifica lineamientos para la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.
- **Decreto Nacional 103 de 2015:** Reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 en materia de transparencia y acceso a la información pública.
- **Ley 982 de 2005:** Establece normas para la equiparación de oportunidades de las personas sordas y sordociegas en el acceso a servicios públicos.
- **Ley 1437 de 2011 (CPACA):** Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Regula actuaciones administrativas y el derecho de petición.
- **Ley 1712 de 2014:** Ley de Transparencia y Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional.
- **Ley 1755 de 2015:** Regula el Derecho Fundamental de Petición y sustituye parcialmente el CPACA.
- **Ley 2052 de 2020:** Establece disposiciones para la racionalización de trámites y la eficiencia administrativa en la rama ejecutiva.
- **Ley 2195 de 2022:** Adopta medidas en materia de transparencia, integridad, prevención y lucha contra la corrupción.

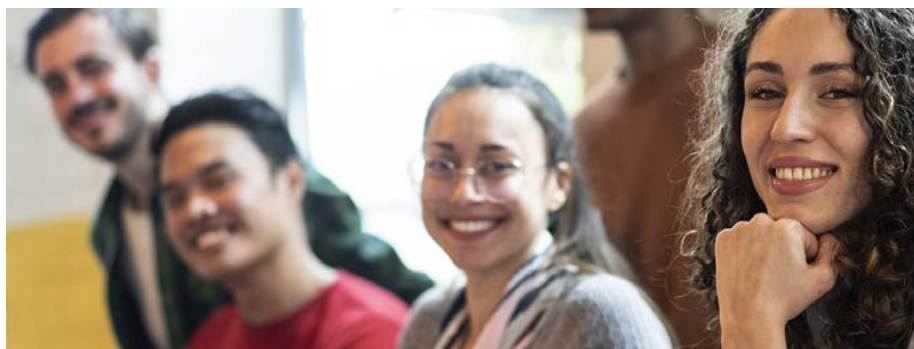
4. Derechos y deberes de las ciudadanías

Con el objetivo de promover un ejercicio pleno de los derechos, la participación informada y el cumplimiento de deberes que fortalecen la transparencia, la confianza y la calidad del servicio público, la ANM pone a disposición de sus grupos de interés, funcionarios y ciudadanía en general los derechos y deberes de las ciudadanías que contribuyen a una interacción respetuosa, efectiva y corresponsable.



Derechos de la ciudadanía

- Ser tratados con respeto, dignidad, igualdad e imparcialidad.
- Recibir atención en los horarios establecidos por la Entidad.
- Exigir que sus datos personales sean tratados con confidencialidad y seguridad.
- Solicitar la reserva de su información de acuerdo con las normas vigentes.
- Obtener atención especial y preferente en caso de encontrarse en situación de discapacidad, ser niño, niña, adolescente, mujer gestante, adulto mayor o persona en condición de vulnerabilidad, de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política.
- Exigir el cumplimiento de las funciones de los servidores públicos.
- Conocer, salvo reserva legal, el estado de sus solicitudes o trámites y obtener copias de los documentos a su costa.
- Presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o felicitaciones a través de cualquiera de los canales de atención dispuestos por la Entidad.
- Recibir información clara, veraz y actualizada sobre requisitos, procedimientos y trámites.
- Obtener respuesta oportuna y efectiva a las solicitudes presentadas, dentro de los plazos establecidos por la ley.
- Exigir transparencia en los procedimientos y participar activamente a través de los espacios y mecanismos de atención y participación ciudadana.



Deberes de la ciudadanía

- Obrar conforme al principio de buena fe en sus actuaciones.
- Abstenerse de presentar documentos falsos, declaraciones inexactas o solicitudes improcedentes que afecten la gestión de la Entidad.
- Ejercer con responsabilidad sus derechos y abstenerse de realizar peticiones repetitivas o temerarias que afecten la oportunidad de respuesta.
- Tratar con respeto a los servidores públicos y a los demás ciudadanos.
- Respetar las filas y turnos asignados en los puntos de atención.
- Hacer buen uso de las instalaciones, equipos y elementos que la ANM dispone para la atención ciudadana.
- Mantener actualizada su información de contacto para recibir notificaciones oportunas.
- Entregar oportunamente la información para facilitar la realización de su trámite o solicitud.
- Abstenerse de ofrecer dinero, dádivas o cualquier beneficio indebido a los servidores públicos.
- Cumplir la Constitución, las leyes y la normatividad minera vigente.



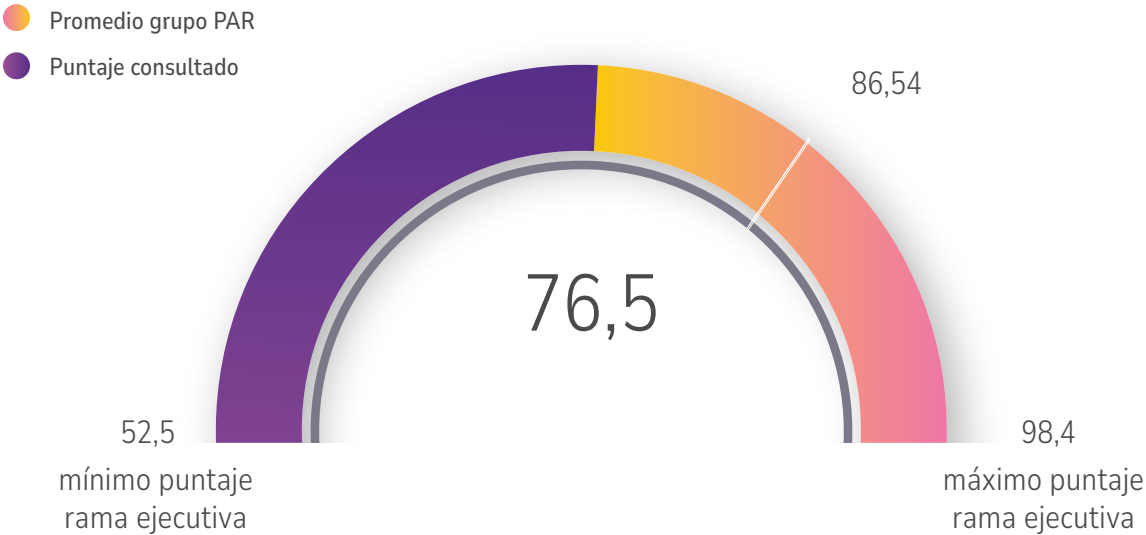
5. Diagnóstico institucional – MIPG 2024

Dentro de los mecanismos de seguimiento y control asociados a la *Estrategia de servicio a las ciudadanías*, se consideran los resultados del *Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) 2024*, específicamente en lo relacionado con el desempeño institucional. En este contexto, la ANM obtuvo un puntaje global de 76.5, cifra que se encuentra por debajo del promedio del grupo par, el cual alcanzó un 86.54.

Esta diferencia evidencia oportunidades de fortalecimiento en los factores que componen las 7 dimensiones del MIPG y los resultados de las 19 políticas de gestión y desempeño, incluyendo la política de servicio a las ciudadanías.

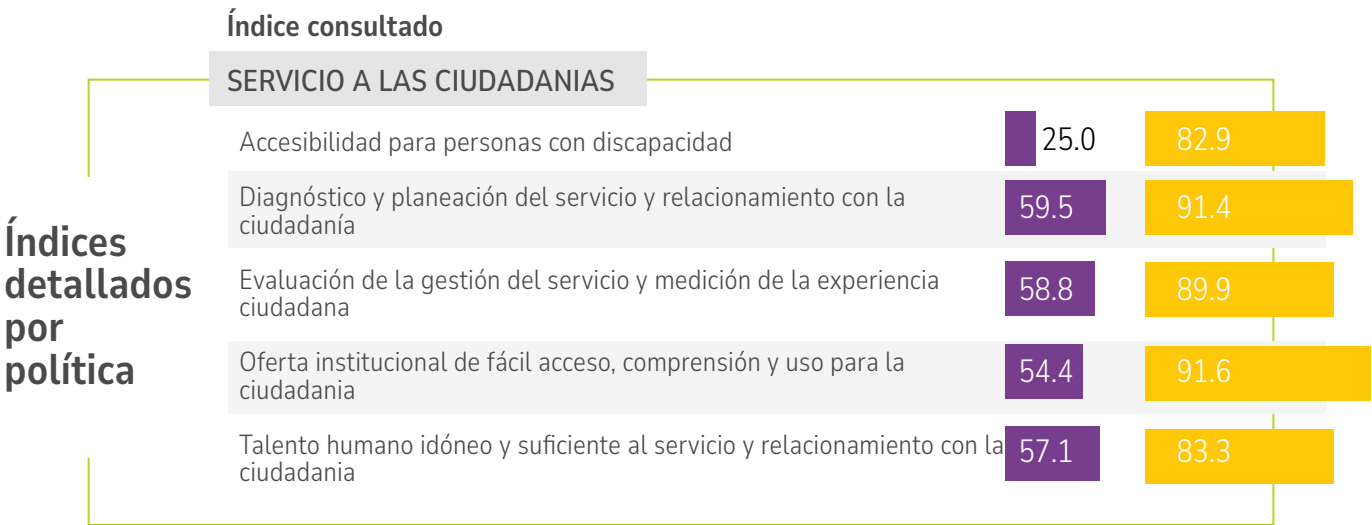
Resultados Generales

Índice de Desempeño Institucional



Nota 1: El promedio del grupo par corresponde al promedio de puntajes de las entidades que hacen parte de dicho grupo.

En cuanto a los índices detallados de la política de servicio a las ciudadanías, los resultados del 2024 evidencian brechas significativas frente al promedio del grupo comparable, tal como se observa en la imagen analizada:



En conjunto, estos resultados muestran que, si bien existe un avance en la implementación de la política de servicio, persisten brechas importantes respecto al desempeño del grupo par. Estas brechas representan áreas prioritarias para fortalecer la estrategia institucional, mejorar la experiencia de la ciudadanía y garantizar un servicio más accesible, eficiente y centrado en las personas.

6. Indicadores de percepción, satisfacción y confianza

Dentro de los indicadores de gestión del 2025 de los diferentes grupos de interés de la Entidad, la ANM obtuvo un promedio sobresaliente, de acuerdo con los resultados de las encuestas de satisfacción aplicadas con corte a octubre de 2025. Este

resultado se obtiene a partir de la aplicación de encuestas de satisfacción en los principales canales de atención: telefónico, virtual y presencial, a través de la evaluación de tres componentes evaluados: satisfacción, percepción y confianza.

Satisfacción de usuario

Mide promedio del grado de satisfacción de los usuarios ante los servicios y Trámites ofrecidos por la ANM.

92.31%

Percepción de usuario

Busca identificar entre los diferentes grupos de interés la percepción que tienen de la imagen de la Entidad.

92.35%

Confianza

Busca identificar entre los diferentes grupos de interés el grado de confianza de los usuarios en la Entidad.

89.53%

Estos resultados demuestran que la ANM mantiene un desempeño sólido en materia de servicio a la ciudadanía, con una recepción altamente positiva de parte de sus usuarios y grupos de interés. Asimismo, se observan avances significativos en la calidad del servicio, el fortalecimiento del relacionamiento con los ciudadanos y la consolidación de una imagen institucional confiable y favorable.

7. Materiales a disposición de las ciudadanías

Como parte del compromiso de la ANM de fortalecer el relacionamiento con la ciudadanía, promover la transparencia y el acceso a la información, mejorar la atención al ciudadano, racionalizar los trámites y fomentar la participación ciudadana, la Entidad pone a disposición de las ciudadanías los siguientes materiales de consulta.

Carta de trato digno



Documento que establece los principios, derechos y deberes que rigen la interacción entre la ANM y las ciudadanías.

Protocolo de atención



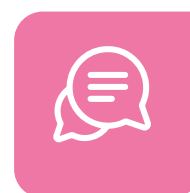
Documento que detalla el proceso de atención de los diferentes canales de la ANM, con el objetivo de mejorar la calidad del servicio y asegurar una experiencia oportuna y eficiente para los usuarios.

Autodiagnóstico de inclusión incluyente



Permite evaluar la capacidad institucional para brindar servicios accesibles y adecuados a personas con alguna condición de discapacidad o necesidades específicas, identificando oportunidades de mejora.

Guía de Lenguaje Claro



Documento que establece los lineamientos para asegurar una comunicación comprensible, inclusiva y accesible para todas las personas y la ANM.



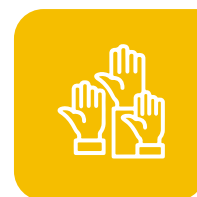
CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS

Documento que identifica y clasifica los grupos de interés alineados a los procesos y objetivos de la ANM, permitiendo identificar sus expectativas y necesidades.



ESTRATEGIA DE SERVICIO

Documento que define los lineamientos y componentes de la ANM para promover un servicio accesible, inclusivo y centrado en las ciudadanías y grupos de interés.



ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Documento que integra los lineamientos, mecanismos y espacios de participación y rendición de cuentas de la ANM.



Carta:



<https://www.anm.gov.co/carta-de-trato-digno-los-usuarios-de-la-agencia-nacional-de-mineria>

Protocolo:



<https://www.anm.gov.co/index.php/manual-de-servicio-de-atencion-requerimientos-de-grupos-de-interes>

Guía:



<https://www.anm.gov.co/index.php/guia-de-lenguaje-claro-para-funcionarios-y-contratistas-de-la-agencia-nacional-de-mineria>

Caracterización:



<https://www.anm.gov.co/index.php/informacion-especifica-para-grupos-de-interes>

Estrategia de participación:



<https://www.anm.gov.co/estrategia-de-participacion-ciudadana-y-rendicion-de-cuentas>

Estos documentos permiten facilitar la protección de los derechos y el cumplimiento de los deberes de los usuarios, además de servir como herramientas clave para la gestión del servicio y el fortalecimiento del relacionamiento con los distintos grupos de interés.

8. Enfoque diferencial

Para este periodo, y en coherencia con los lineamientos normativos vigentes y los recientes ajustes institucionales, los documentos puestos a disposición de la ciudadanía para el componente de servicio y atención integraron de manera transversal dos componentes:

Cambio climático y sostenibilidad minera.

Reconociendo que el cambio climático genera impactos diferenciados entre los diversos grupos de interés de la Entidad, dentro del componente de atención y servicio se tuvo en cuenta cómo este fenómeno afecta las actividades, necesidades y expectativas de los usuarios y ciudadanías en general.

Con el propósito de visibilizar esta problemática dentro de la gestión insitucional y fortalecer las acciones de adaptación y mitigación implementadas frente a sus efectos.



Enfoque diferencial para población campesina y minería tradicional.

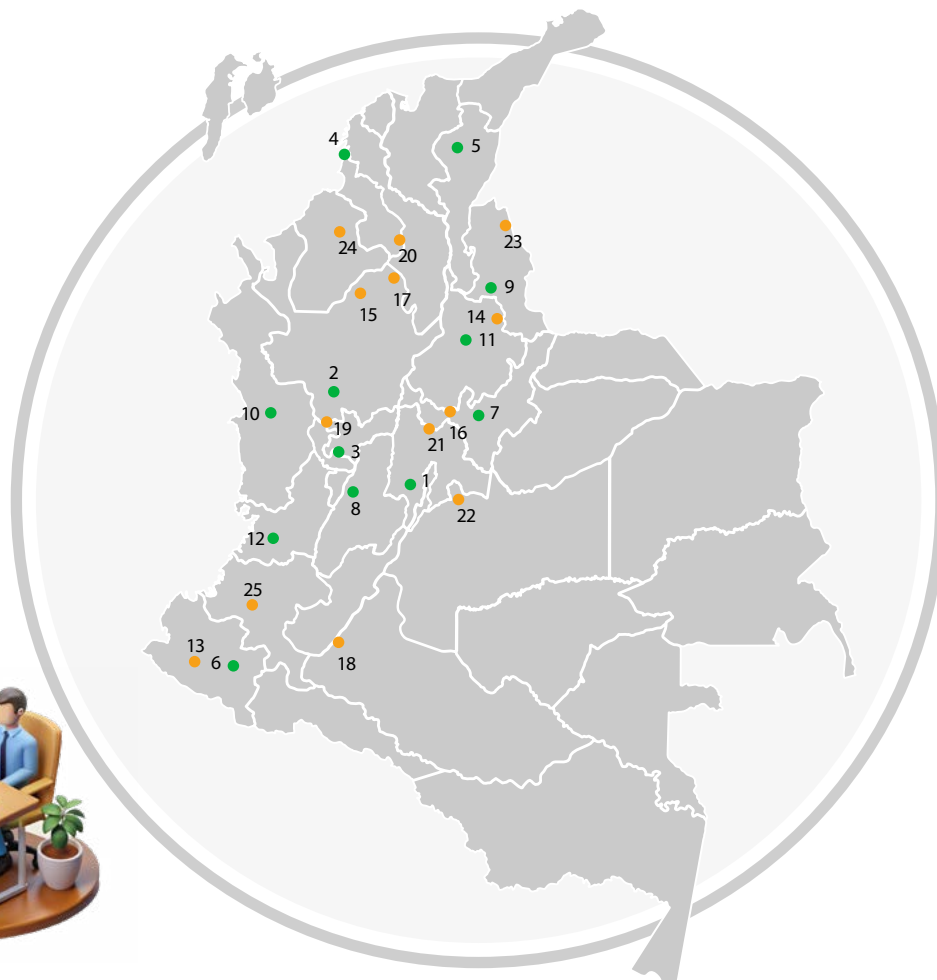
Asimismo, se adoptó un enfoque diferencial para población campesina y quienes desarrollan minería tradicional, considerando su estrecha relación con los territorios, el sector minero y socioambiental.

Con el objetivo de identificar sus necesidades, capacidades y expectativas, de modo que las políticas y decisiones institucionales reconozcan, protejan y fortalezcan sus modos de vida.

9. Canales de atención y redes sociales

Los canales de atención que la ANM pone a disposición de las ciudadanías y grupos de interés, para acceder a información sobre los trámites y servicios de la entidad, de manera oportuna, accesible y confiable, son:

Presencial: La ANM cuenta con 25 puntos presenciales, en todo el país, donde se ofrece atención e información personalizada de lunes a viernes, de 7:30 am a 4:00 pm.



1 BOGOTÁ
Atención al Ciudadano y Radicación
Calle 26 No. 59 – 51. Torre 4.
Pisos 8, 9 y 10.

2 MEDELLÍN
Punto de Atención Regional PAR
Calle 32 E No. 76 - 76.
Barrio Laureles El Nogal

3 MANIZALES
Punto de Atención Regional PAR
Calle 63 No. 23C - 30.
Barrio Palogrande

4 CARTAGENA
Punto de Atención Regional PAR
Diagonal 31A No. 71 – 114. Oficina 301.
Barrio La Concepción.

5 VALLEDUPAR
Punto de Atención Regional PAR
Carrera 19 No. 13 - 45.
Centro Comercial San Luis
Barrio Alfonso López

6 PASTO
Punto de Atención Regional PAR
Calle 2 No. 23A – 32.
Barrio Capusigra

7 NOBSA
Punto de Atención Regional PAR
Kilómetro 5,
vía Nobsa - Sogamoso

8 IBAGUÉ
Punto de Atención Regional PAR
Carrera 8 No. 19 - 31 Barrio Interlaken

9 CÚCUTA
Punto de Atención Regional PAR
Calle 13 A No. 1E - 103 Barrio Caobos

10 QUIBDÓ
Punto de Atención Regional PAR
Calle 23 No. 4 - 26 Piso 2
Barrio Yesquita

11 BUCARAMANGA
Punto de Atención Regional PAR
Carrera 20 No. 24 – 7.

12 CALI
Punto de Atención Regional PAR
Calle 13 A No. 100 – 35 Oficinas 201-202
Edificio Torre Empresarial

13 BARBACOAS, NARIÑO
Punto de Atención Local PAL
Palacio Municipal Alcaldía de Barbacoas.
Barrio la Planta. Piso 2.

14 CALIFORNIA, SANTANDER
Punto de Atención Local PAL
Calle 4 No. 7 – 28. Barrio Divino Niño.

15 CAUCASIA
Punto de Atención Local PAL
Calle 20 No.95 - 6
Alcaldía de Cauca. Piso 1.

16 CHIQUINQUIRÁ, BOYACÁ
Punto de Atención Local PAL
Carrera 6 No. 9 - 40.

17 EL BAGRE, ANTIOQUIA
Punto de Atención Local PAL
Carrera 46C No. 49B – 27.
Barrio Metrópolis.

18 FLORENCIA, CAQUETÁ
Punto de Atención Local PAL
Carrera 13 con calle 15. Esquina
Gobernación del Caquetá. Piso 5.

19 MARMATO, CALDAS:
Punto de Atención Local PAL
Carrera 4 con calle 7. Barrio Betulia.
Centro poblado El Llano

20 SANTA ROSA DEL SUR, BOLÍVAR
Punto de Atención Local PAL
Calle 6 No. 11 – 60. Antigua Escuela
Número 2. Barrio el Carmen.

21 UBATÉ, CUNDINAMARCA
Punto de Atención Local PAL
Transversal 2 No. 1E- 40. Barrio San Ignacio.
Oficinas CAR Ubaté.

22 VILLAVICENCIO, META
Punto de Atención Local PAL
Carrera 33 No. 38 – 45. El Centro. Plazoleta
Los Libertadores.

23 ZULIA, NORTE DE SANTANDER
Punto de Atención Local PAL
Hospital Juan Luis Londoño. Calle 6.
Avenida 0, 70.

24 MONTERÍA, CÓRDOBA
Punto de Atención Local PAL
Calle 26 No. 3 – 20. Piso 3. Nuevo edificio
de la Gobernación de Córdoba,

25 POPAYÁN, CAUCA
Punto de Atención Local PAL
Carrera 7 # 1N-28, Edificio Edgar Negret
Dueñas. Corporación Autónoma Regional
del Cauca CRC.



Canal telefónico:

El canal telefónico está disponible, de lunes a viernes de 7:30 a.m. a 4:00 p.m., para resolver inquietudes e información sobre trámites y servicios. Contamos con distintas líneas de atención:

Para atención en Bogotá:
(+57) 601 795 8080
(+57) 601 220 1999

Línea temporal: (+57) 602 519 0686
Línea anticorrupción: 018000 128 522



Canal virtual:

A través de la página web de la ANM y su Radicador Web se pueden radicar los PQRS y trámites contáctenos de manera rápida y sencilla. También se pueden realizar solicitudes de información por correo electrónico enviando la consulta a:

contacto@anm.gov.co

Para poder acceder al Radicador Web, puede dar clic al enlace:

<https://www.anm.gov.co/radicacion-web>



Escrito:

Se pueden hacer solicitudes o comunicaciones por correo físico, correo postal o buzón de sugerencias en la sede central en Bogotá.

Av. Calle 26 No. 59-51. Torre 4. Pisos 8, 9 y 10. De lunes a viernes de 7:30 a.m. a 4:00 p.m.



Chatbot. Asistente virtual:

A través del Chatbot ubicado en la página web de la Entidad, se pueden resolver dudas y gestionar trámites relacionados con la ANM. Disponible las 24 horas, los 7 días de la semana.



Línea de atención a WhatsApp

A través de la página web de la Entidad se puede ingresar a la línea de WhatsApp de la ANM. Disponible las 24 horas, los 7 días de la semana.

Para poder acceder a nuestra línea de WhatsApp, puede dar clic al enlace:

https://api.whatsapp.com/send/?phone=573013857093&text&type=phone_number&app_absent=0



Canal de video atención:

A través de la página web de la Entidad, se puede agendar una cita con un asesor a través de la plataforma Microsoft Teams.

Sin necesidad de desplazarse, se puede acceder a una orientación personalizada para recibir información sobre los trámites y servicios de la ANM. Citas disponibles de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 3:30 p.m.

Para agendar su cita, puede dar clic al enlace:

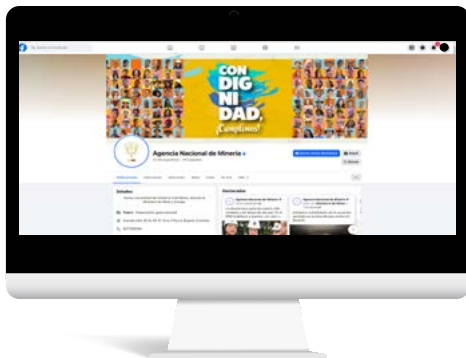
<https://www.anm.gov.co/index.php/contactenos>

Redes sociales



Facebook:

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



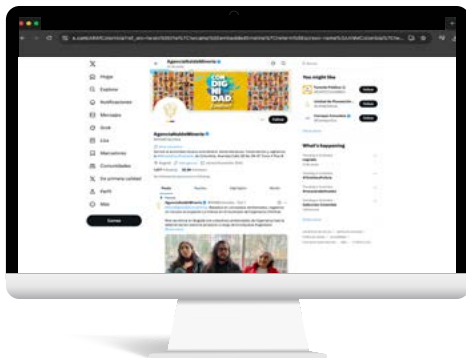
Instagram:

<https://www.instagram.com/anmcolombia/>



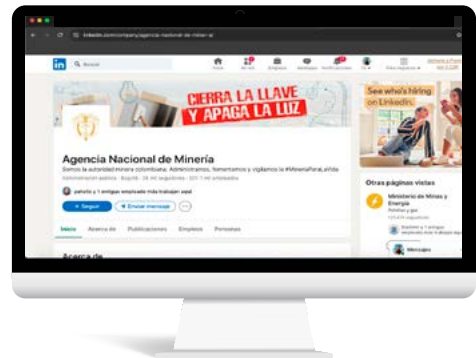
X:

<http://x.com/anmcolombia?lang=es>



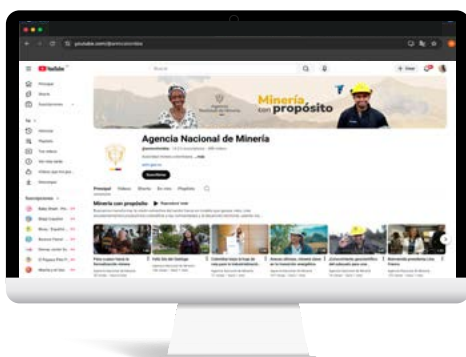
LinkedIn:

<https://www.linkedin.com/company/anmcolombia/?originalSubdomain=co>



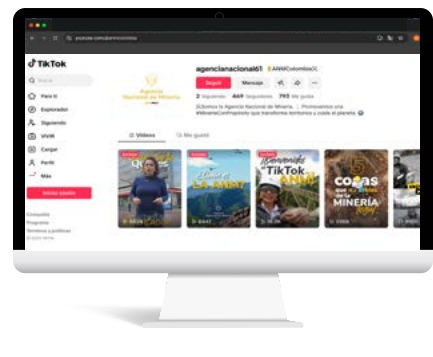
YouTube:

<https://www.youtube.com/user/ANMColombia>



TikTok

<https://www.tiktok.com/@agencianacional61>



Estrategia de
servicio a las
ciudadanías
ANM
2025



Agencia
Nacional de Minería

