



# Protocolos de **atención**

Manual de servicio de atención a  
requerimientos de grupos de interés

# 2026



Agencia  
Nacional de Minería







## Tabla de contenido

1. Introducción
2. Objetivos
3. Alcance
4. Canales de servicio
5. Elementos comunes entre todos los canales de atención
6. Ciclo de servicio
7. Etapas de protocolo
8. Factores claves que impactan a la ciudadanía
9. Conociendo a la ciudadanía
10. Atención a personas alteradas
11. Lenguaje (Comunicación verbal y no verbal)
12. Cuando la respuesta a la solicitud es negativa
13. Pautas para tener en cuenta antes de la atención
14. Canal telefónico
15. Canal virtual
16. Canal presencial
17. Atención preferencial
18. Atención a la ciudadanía con enfoque diferencial
19. Talla baja
20. Discapacidad
21. Discapacidad auditiva
22. Discapacidad sordo ceguera
23. Discapacidad física
24. Discapacidad visual
25. Discapacidad intelectual
26. Discapacidad psicosocial
27. Discapacidad múltiple
28. Etnias
29. Víctimas del conflicto armado
30. Mujeres diversas
31. Comunidad LGBTQ+
32. Glosario general
33. Referencias

## 1. INTRODUCCIÓN

Con el propósito de garantizar la implementación y permanencia de una cultura de servicio al ciudadano con calidad, excelencia y en pro del desarrollo de los objetivos misionales de la Agencia Nacional de Minería, surge la necesidad de brindar orientación y atención oportuna e inmediata al ciudadano con el fin de conservar la relación de la Entidad con cada uno de los usuarios para la gestión oportuna y clara de las solicitudes y consultas realizadas por los ciudadanos frente a temas generales, funciones, trámites, normatividad vigente, procesos, procedimientos y mecanismos de participación ciudadana en los diferentes temas de competencia de la ANM (Agencia Nacional de Minería).

Para el logro de lo establecido será preciso conformar, verificar y mantener reglas de cortesía que rijan las comunicaciones sociales y las diferentes interacciones entre el funcionario público y la o el ciudadano, tal y como se encuentra estipulado en el Art. 2 de la Constitución Política de Colombia, en el cual se consagra el servicio social como una finalidad del Estado. Y, así mismo, lo consagrado en su Art. 70 por el cual se promueve fomentar el acceso a la cultura de todos los y las colombianas en igualdad de oportunidades.

Esto nos lleva a tener una atención respetuosa, amable, confiable, incluyente, oportuna y efectiva que garantice la satisfacción de las necesidades del usuario.

Por tal efecto, se construye este protocolo de atención para poner en práctica al interior de esta Entidad y para la pertinente divulgación de los respectivos protocolos de atención en los diferentes canales, en el cual se imparten algunas recomendaciones referentes al comportamiento, aptitudes y actitudes frente al trato con el ciudadano hasta la presentación personal, que influye en la percepción que tendrá por la ciudadanía, respecto al servidor público y la Agencia Nacional de Minería.

## 2. OBJETIVOS

### General:

- Establecer una herramienta que facilite el fortalecimiento y mejora continua de la calidad en la atención a los usuarios, a través de la estandarización de pautas y comportamientos que refuercen nuevas conductas y destrezas frente al relacionamiento con la ciudadanía.

### Específicos:

1. Desarrollar y fortalecer destrezas y habilidades sobre servicio a la ciudadanía en los servidores y colaboradores de la Agencia Nacional de Minería, que atienden directa e indirectamente a través de los diferentes canales de atención, integrando el reconocimiento de las realidades territoriales campesinas, los impactos del cambio climático en las comunidades mineras, y las particularidades socioculturales de los grupos poblacionales diversos
2. Fortalecer la calidad del servicio prestado a los grupos de interés a través de los diferentes canales oficiales de atención, garantizando una atención integral, a las condiciones climáticas que afectan la actividad minera, a las dinámicas rurales campesinas, y a las necesidades específicas de poblaciones étnicas, mujeres, jóvenes y personas con discapacidad.
- Promover en los servidores y colaboradores de la Agencia Nacional de Minería la formación de una cultura de servicio que atienda y valore las necesidades y peticiones de los grupos de interés, con enfoque territorial, diferencial y ambiental, que reconozca la diversidad de contextos y promueva la equidad en el acceso a la información y los servicios.
3. Divulgar el protocolo de servicio a la ciudadanía como herramienta orientadora para la atención del usuario en los diferentes canales de atención de la ANM, incorporando lineamientos que orienten una atención respetuosa, inclusiva y contextualizada frente a las realidades del campo, los desafíos climáticos y las características particulares de los grupos poblacionales

## 3. ALCANCE

La Agencia Nacional de Minería reconoce la necesidad de prestar un mejor servicio a los ciudadanos como función primordial para la ejecución de su misión y se compromete a dar un trato respetuoso, considerado y dirigente a todos los usuarios, sin ningún tipo de distinción injustificada.

Todos los colaboradores de la ANM tienen el deber de actualizarse en los temas misionales e identificar las dependencias y funcionarios competentes en cada temática. Así mismo, deben conocer los mecanismos, recursos de información y demás servicios para la atención del o la ciudadana-



na que tiene la Entidad, tales como: página web, Anna Minería, Rucom, Génesis, entre otros.

La falta de atención a las peticiones, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento del derecho a las personas, constituyen faltas disciplinarias para el servidor público y darán lugar a sanciones.

¿Quiénes debe utilizar el protocolo de atención?

- Servidores públicos.
- Toda persona de la Agencia Nacional de Minería que tenga contacto con él o la ciudadanía.
- Personal de seguridad.

#### 4. CANALES DE SERVICIO

Los canales de atención son el medio al que acude la ciudadanía para interactuar con la Agencia Nacional de Minería, para realizar trámites, solicitar servicios, consultar información, solicitar orientación o asistencia, realizar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias relacionadas con el que hacer de nuestra Entidad.

Ahora bien, los canales oficiales dispuestos por la ANM para la atención de la ciudadanía son: escrito, presencial, telefónico y virtual. Estos funcionan a través de diferentes medios que permiten que dicha interacción se dé, para así poder brindar la atención u orientación necesaria a los re-

querimientos, de él o la ciudadana desde el lugar donde se encuentre.

A continuación, detallaremos los canales de atención y medios oficiales de atención con los que cuenta la ANM:



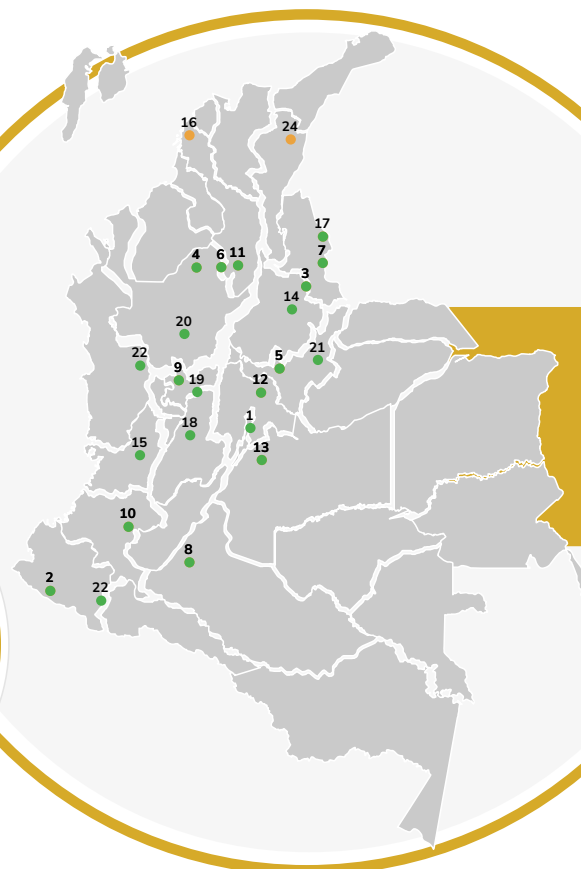
**• ESCRITO:** Se compone por el correo físico de la Entidad o postal y el buzón de sugerencias, en el cual los ciudadanos pueden radicar sus documentos:

Correo físico o postal: Dispuesto en la sede central de Bogotá, Avenida Calle 26 No. 59-41 torre 4 piso 8; horario de radicación de lunes a viernes de 7:30 a.m. a 4:00 p.m. - Código Postal: 111321.

Así mismo, en las direcciones territoriales como lo son en nuestros Puntos de Atención Regional (PAR), los cuales se podrán consultar a través del portal web <https://www.anm.gov.co/>



**• PRESENCIAL:** La Agencia Nacional de Minería cuenta con 25 direcciones territoriales, en los cuales encontrará atención personalizada. A continuación, podrá encontrar las diferentes ubicaciones.



## HORARIO DE ATENCIÓN

lunes a viernes  
7:30 a.m. a 4:00 p.m.

- 1 **BOGOTÁ D.C.**  
Atención al Ciudadano y Radicación  
Av. Calle 26 No. 59-41 Torre 4 piso-8,9 y 10.
- 2 **Punto de Atención Local**  
**BARBACOAS, NARIÑO**  
Barrio La Planta Edificio Alcaldía de Barbacoas
- 3 **Punto de Atención Local**  
**CALIFORNIA, SANTANDER**  
Calle 4 No. 5 -33 Oficina 02 Casa California
- 4 **Punto de Atención Local**  
**CAUCASIA, ANTIOQUIA**  
Carrera 20 No. 21 - 181 Secretaria de Medio Ambiente, Desarrollo Rural Minería y Turismo. Alcaldía De Caucaasia.
- 5 **Punto de Atención Local**  
**CHIQUEQUIRÁ, BOYACÁ**  
Carrera 6 No. 9-40/ CAR-Chiquequirá.
- 6 **Punto de Atención Local**  
**EL BAGRE, ANTIOQUIA**  
Carrera 46 C No. 49  
B-27/Barrio-Metrópolis
- 7 **Punto de Atención Local**  
**EL ZULIA, NORTE DE SANTANDER**  
Calle 6 Av. 0,70 El Zulia
- 8 **Punto de Atención Local**  
**FLORENCIA, CAQUETA**  
Carrera 13 con Calle 15 Esquina, Barrio El Centro – 5to Piso Edificio Gobernación del Caquetá

- 9 **Punto de Atención Local**  
**MARMATO, CALDAS**  
Calle 4 Con Carrera 7, Barrio La Betulia Centro Poblado El Llano, Dentro De La Estación de Seguridad y Salvamento Minero ANM
- 10 **Punto de Atención Local**  
**POPAYÁN, CAUCA**  
Carrera 7 No. 1N-28 Piso 6, Oficina 603 Edificio Edgar Negret Dueñas/ Barrio Modelo
- 11 **Punto de Atención Local**  
**SANTA ROSA DEL SUR, BOLIVAR**  
Diagonal 18 No. 8B - 29 Centro Minero/ Barrio Unidad Minera.
- 12 **Punto de Atención Local**  
**UBATÉ, CUNDINAMARCA**  
Kilómetro 1.5 Vía Ubaté - Bogotá Vereda Tausavita
- 13 **Punto de Atención Local**  
**VILLAVICENCIO, META**  
Carrera 33 No. 38-45 El Centro – Plazoleta Libertadores, Edificio Gobernación Del Meta - Piso 1 - Salón Flor Amarillo. Ventanilla
- 14 **Punto de Atención Regional**  
**BUCARAMANGA**  
Carrera 20 No.24-71, Barrio Alarcón
- 15 **Punto de Atención Regional**  
**CALI**  
Calle 13A No.100-35 Edificio Torre Empresarial Of. 201 Y 202 Barrio/ Ciudad Jardín
- 16 **Punto de Atención Regional**  
**CARTAGENA**  
Diagonal 31A No. 71-114 Barrio Providencia, Oficina 301 (Corredor Comercial SUCASA)

- 17 **Punto de Atención Regional**  
**CÚCUTA**  
Calle. 13A No-1E-113 Caobos
- 18 **Punto de Atención Regional**  
**IBAGUÉ**  
Carrera 7A No. 19-31/ Barrio Interlaken
- 19 **Punto de Atención Regional**  
**MANIZALES**  
Calle 63 No. 23C - 30 Barrio Palo Grande.
- 20 **Punto de Atención Regional**  
**MEDELLÍN**  
Calle 32E No.76-76 Barrio Laureles, El Nogal.
- 21 **Punto de Atención Regional**  
**NOBSA**  
Kilómetro 5 Vía Nobsa- Sogamoso
- 22 **Punto de Atención Regional**  
**PASTO**  
Avenida Panamericana Calle 2 No.23A - 32 Barrio Capusigra.
- 23 **Punto de Atención Regional**  
**QUIBDÓ**  
Calle 23 No. 4-26 -piso 2, Edificio Vicval Barrio Yesquita.
- 24 **Punto de Atención Regional**  
**VALLEDUPAR**  
Carrera 19 No. 13-45 Edificio Plaza San Luis, Barrio Alfonso López

- Punto de Atención Regional PAR
- Punto de Atención Local PAL



•**TELEFÓNICO:** Se compone por los medios que permiten a los usuarios comunicarse con la Agencia Nacional de Minería a través de su teléfono fijo o celular

- Desde Bogotá Líneas Principales:  
(+57) 601 795 80 80 / (+57) 601 220 19 99

-Línea Alterna: (+57) 601 795 06 86

-Línea de transparencia: se direcciona a la página del Ministerio de Minas Energía a través del sitio web  
<https://transparencia.minenergia.gov.co> al buzón telefónico 018000 128 522

-Línea anticorrupción: Se direcciona a la página del Ministerio de Minas Energía a través del sitio web

-Línea Anticorrupción-correo electrónico:  
[lineatransparente@minenergia.gov.co](mailto:lineatransparente@minenergia.gov.co)

-Denuncias por actos de corrupción:  
[lineatransparente@minenergia.gov.co](mailto:lineatransparente@minenergia.gov.co)

-Buzón de transparencia:  
<https://transparencia.minenergia.gov.co> al buzón telefónico 018000 128 522

-Horario de atención: lunes a viernes de 7:30 a.m. a 4:00 p.m.



•**VIRTUAL:** Permite a los usuarios comunicarse con la ANM a través de su Tablet, computador o teléfono celular, desde donde se encuentre:

-Radicación por el portal web:  
Ingrese a <https://anm.gov.co/> en la sección Contáctenos opción "Radicación Web" o en el enlace:  
<http://pqrs.anm.gov.co/sgd.admin/faces/public/registropqrs.jspx>

-Correo electrónico: [contacto@anm.gov.co](mailto:contacto@anm.gov.co), aliado interno para las comunicaciones de la ANM.



#### •VIDEO ATENCIÓN:

Es una herramienta de comunicación que permite a los usuarios de la ANM agendar una cita para una atención personalizada de forma digital. Cuenta con dos opciones, para ingresar: en el menú de Atención y servicio a la ciudadana, en el ítem – canales de atención - "contáctenos - Atención virtual-agenda tu cita virtual" y la opción Trámites y Servicios en Línea, en banner "Agenda tu cita virtual"



•**ANNA MINERÍA:** Ingrese a [www.anm.gov.co](http://www.anm.gov.co), plataforma digital que integra la información minero ambiental con el fin de impulsar el desarrollo sostenible de las actividades mineras en Colombia, promoviendo la protección ambiental, la legalidad y la transparencia.



#### •DENUNCIAS ANTICORRUPCIÓN:

La Agencia Nacional de Minería cuenta con las líneas, donde podrán llegar sus denuncias contra servidores públicos, las cuales se direcciona a la página del Ministerio de Minas de Energía a través del sitio Web:

Línea Anticorrupción-correo electrónico:  
[lineatransparente@minenergia.gov.co](mailto:lineatransparente@minenergia.gov.co)

Denuncias por actos de corrupción:  
[lineatransparente@minenergia.gov.co](mailto:lineatransparente@minenergia.gov.co)

Buzón de transparencia:  
<https://transparencia.minenergia.gov.co> al buzón telefónico 018000 128 522



•**REDES SOCIALES:** La Agencia Nacional de Minería cuenta con redes sociales los cuales no son canales de radicación y/o atención, son canales dispuestos únicamente para orientar, comunicar e informar sobre la gestión institucional.

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

Twitter:  
<https://twitter.com/ANMColombia>

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

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

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

## 5. ELEMENTOS COMUNES ENTRE TODOS LOS CANALES DE ATENCIÓN

Para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el que hacer de la Entidad se han dispuesto diferentes canales de servicio, por consiguiente, se deben tener en cuenta los siguientes elementos comunes en cada uno de ellos:

## 5.1 Aspectos Generales para la Atención

- a. Conocer el propósito y visión de la ANM.
- b. Conocer y aplicar la política de servicio.
- c. Incorporar los pilares de servicio en cada interacción con los usuarios y demás grupos de interés.
- d. Responder oportuna y claramente los requerimientos del interlocutor.
- e. Asegurarse de solucionar cualquier problema que se presente y que esté al alcance, o en su defecto, contactar al interlocutor con la persona indicada.
- f. Indicar al usuario los pasos a seguir.
- g. Ante el incumplimiento de un compromiso, ofrecer disculpas y alternativas de solución.
- h. Promover en el usuario la retroalimentación para conocer sus expectativas, necesidades y percepciones. Tenga en cuenta el horario de atención para dar cumplimiento al mismo.
- i. Evitar manifestar preferencias por algunos usuarios, así como el exceso de confianza.
- j. Abstenerse de realizar comentarios en contra de la Entidad o de los procedimientos definidos.
- k. Tratar siempre de recordar el nombre de los usuarios, mientras se encuentren interactuando con ellos.
- l. Abstenerse de usar el teléfono celular, en caso de ser necesario explicarlo al usuario.

## 5.2 Compromisos de la ANM con los ciudadanos

- a. El funcionario de la ANM debe ser un interlocutor de sus necesidades y expectativas, y estar atento a escucharlo.
- b. Debe tener siempre un trato amable y respetuoso.
- c. Las respuestas a los requerimientos se deben dar en forma oportuna, clara y honesta.
- d. Los ciudadanos obtendrán un beneficio en todos los procesos que lo involucran, teniendo opciones y alternativas a su disposición.

e. Nunca escucharán comentarios en contra de la Entidad, por parte de los funcionarios de la ANM.

f. Recibirán la información y orientación adecuada en todo momento.

g. Serán valorados, respetados y nunca percibirán un trato discriminatorio por parte de los funcionarios de la ANM.

## 5.3 Atributos del buen servicio

Para brindar un servicio de calidad debemos cumplir con ciertos atributos relacionados con las expectativas que posiblemente el usuario tiene sobre el servicio que necesita, este servicio debe ser:

●**Respeto:** Es una habilidad que nos orienta a aceptar, tratar con bondad y comprensión las ideas y formas de pensar de los usuarios, incluso cuando se esté en desacuerdo con sus opiniones, creencias y valores, lo cual implica considerar las diferencias de raza, género, edad, etnia, credo, discapacidad e ideología.

●**Amabilidad:** Ser amable tiene que ver con asumir una posición bondadosa y optimista frente a quienes nos rodean, garantizando un relacionamiento cortés y sincero.

●**Confiable:** Los funcionarios deben garantizar que la información suministrada a los usuarios cumpla con lo esperado de acuerdo a los protocolos de la Entidad y lo previsto en las normas que rigen la función pública.

●**Empatía:** Es la capacidad que tenemos para comprender las emociones y sentimientos de los demás, partiendo del reconocimiento del otro como igual.

●**Inclusión:** Es lograr que todos los individuos o grupos sociales puedan tener las mismas posibilidades y oportunidades, para ello se debe garantizar la prestación de un servicio de calidad para todos sin distinción ni discriminaciones.

●**Oportunidad:** Entendiendo que el servicio debe brindarse en el momento adecuado, cumpliendo los términos acordados con el usuario.

●**Efectividad:** Es el compromiso institucional de resolver lo solicitado por los usuarios en el menor tiempo posible, garantizando el cumplimiento de los fines de la entidad y generando confianza en la ciudadanía.

El buen servicio va más allá de la simple respuesta a la solicitud de un ciudadano, porque debe satisfacer a quien lo recibe. Para lograrlo, se debe comprender las necesidades de las personas, lo que a su vez exige escucharlos.

Las personas necesitan información oportuna, clara y completa. Respuestas como “No sé...”, “Vuelva mañana” o “Eso no me toca a mí...” son vistas como un mal servicio y pueden alterar a nuestro interlocutor. Por esto debe:

- Informarse sobre los formatos, plantilla o guiones de atención definidos por la Entidad para responder las peticiones ciudadanas.
- Conocer la mayoría de los trámites y servicios que presta la ANM, incluidas las novedades o los temas coyunturales que puedan afectar la atención.
- Seguir el procedimiento (conducto regular) con los temas que no pueda solucionar. Ante alguna dificultad para responder por falta de información, o que sea incompleta o errada, debe comunicarlo a su jefe inmediato, encargado o líder para que resuelva de fondo.
- Por último, bajo ninguna circunstancia debe recibir pagos, regalos o dádivas a cambio de un buen servicio o agilizarlo. Hacerlo, además de violar los atributos del buen servicio, conlleva a una responsabilidad penal y disciplinaria.

#### 5.4 Derechos y deberes de los colaboradores de la ANM en la prestación del servicio al ciudadano.

Los colaboradores en la presentación del servicio al ciudadano deben enmarcarse en el ejercicio de los siguientes deberes:

##### a. Derechos.

- Tener el acceso permanente y suficiente a la información requerida para brindar la atención.
- Ser reconocido por los logros y excelencia en el servicio
- Recibir las herramientas e insumos necesarios para desarrollar la labor.
- Recibir un trato digno y respetuoso por parte de la ciudadanía.
- Recibir tratamiento cortés por parte de superior-

res o supervisores para dar instrucciones u orientaciones y también para dar retroalimentación o llamados de atención.

- Contar con espacios acondicionados para la gestión del servicio.

##### b. Deberes.

- Dar trato respetuoso, considerado y diligente a todas las personas sin distinción.
- Atender a todas las personas que ingresen a los canales de atención de la Agencia Nacional de Minería dentro del horario normal de atención.
- Asistir a las capacitaciones, cualificaciones y/o actualización de información de programas brindados por la Entidad en relación con temáticas de servicio al ciudadano.
- Aplicar los manuales, procedimientos, planes y protocolos asociados a la gestión de servicio al ciudadano de la ANM.
- Conocer los servicios que ofrece la Agencia Nacional de Minería, sus dependencias, requisitos, canales y horarios de atención.





## 5.5 Derechos y deberes de los ciudadanos en la interacción con la Agencia Nacional de Minería

Un servicio de calidad contempla la realización y enaltecimiento de los derechos y de los deberes de la ciudadanía, en su relación con la Entidad.

### a. Derechos

- Recibir un trato con respeto, igualdad e imparcialidad.
- Participar activamente a través de nuestros canales de atención.
- Exigir transparencia en los procedimientos.
- Recibir información y orientación en forma respetuosa, sencilla y clara.
- Presentar peticiones (verbales o escritas)
- Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.
- Confidencialidad de la información y de sus datos personales.

### b. Deberes

- Obrar conforme al principio de buena fe, abstenerse de utilizar maniobras dilatorias en las actuaciones y de efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.
- Ejercer con responsabilidad sus derechos y abs-

tenerse de reiterar solicitudes improcedentes para evitar reiteraciones que afecten los tiempos de los trámites y la agilidad de respuesta de los mismos.

- Entregar oportunamente la información para facilitar la realización de su trámite o solicitud.

## 5.6 Responsabilidad de la protección de documentación de la ANM

De acuerdo con la ley de manejo de datos (Ley 1581 de 2012), toda persona tiene derecho a conocer, actualizar y rectificar la información recogida sobre ella en las diferentes bases de datos y/o archivos. La Constitución Política de Colombia, en su artículo 15, ha determinado el derecho de intimidad personal y familiar, y a su buen nombre, en el que el Estado se responsabiliza de respetarlos y hacerlos respetar.

Los principios y disposiciones de la Constitución Política de 1991 se aplicarán a los datos personales registrados en la Agencia Nacional de Minería, donde se les aplicará el principio de legalidad, finalidad, libertad, veracidad o calidad, transparencia, acceso y circulación restringida, seguridad y confidencialidad.

Por esta razón resulta importante conocer las categorías especiales de los datos personales que se pueden manejar dentro de los canales de atención de la ANM, como lo son:

● **Datos sensibles:** se entenderán como aquellos que afectan la intimidad del titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como aquellos que revelen el origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, de derechos humanos o que promuevan intereses de cualquier partido político o que garanticen los derechos y garantías de partidos políticos de oposición, así como los datos relativos a la salud, a la vida sexual y los datos biométricos.

● **Datos públicos:** son considerados, entre otros, los contenidos en documentos públicos, como sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidas a reserva y los relativos al estado civil de las personas, a su profesión u oficio y a su calidad de comerciante o de servidor público.

● **Datos semipúblicos:** son aquellos datos que no tienen naturaleza íntima, reservada ni pública y

cuyo conocimiento o divulgación puede interesar no solo a su titular, sino a un sector grupo de personas o a la sociedad en general.

●**Privados:** Son aquellos datos que por su naturaleza íntima o reservada sólo son relevantes para el titular.

De acuerdo con la ley 1581 de 2012, se prohíbe el tratamiento de datos sensibles, exceptuando los siguientes casos:

- Cuando el titular haya dado su autorización explícita a dicho tratamiento, salvo en los casos que por ley no sea requerido el otorgamiento de dicha autorización.

- El tratamiento sea necesario para salvaguardar el interés vital del titular y este se encuentre física o jurídicamente incapacitado. En estos eventos, los representantes legales deberán otorgar su autorización.

- El tratamiento sea efectuado en el curso de actividades legítimas y con las debidas garantías por parte de una fundación, ONG, asociación o cualquier otro organismo sin ánimo de lucro, cuya finalidad sea política, filosófica, religiosa o sindical, siempre que se refieran exclusivamente a sus miembros o a las personas que mantengan contactos regulares por razón de su finalidad. En estos eventos, los datos no se podrán suministrar a terceros sin la autorización del titular.

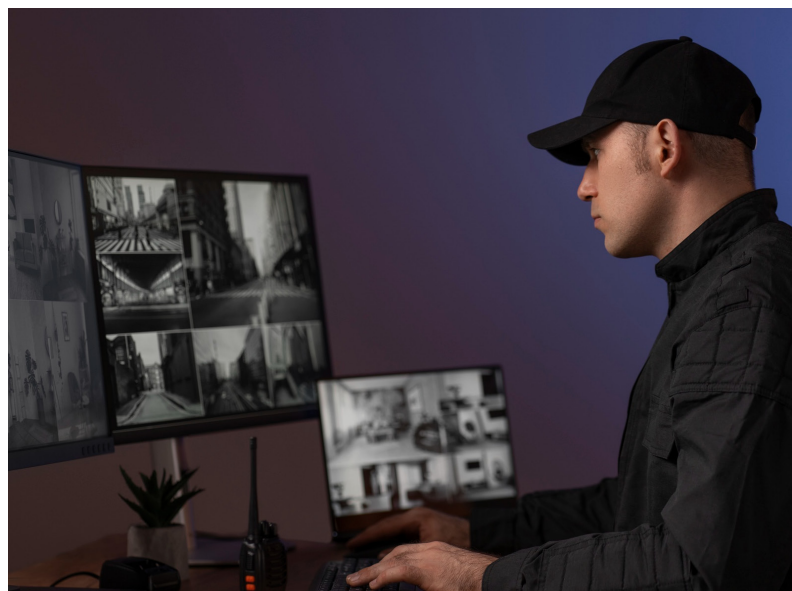
- El tratamiento se refiera a datos que sean necesarios para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial.

- El tratamiento tenga una finalidad histórica, estadística o científica. En este evento deberán adoptarse medidas conducentes a la supresión de identidad de los titulares.

### 5.6.1 Documentos que tienen reserva de la Agencia Nacional de Minería

Como funcionario, funcionaria y/o contratista recuerde que algunos documentos que se manejan en el expediente digital y/o base de datos, cuenta con una reserva sumaria de acuerdo con el Código de Minas en el artículo 88, que son todos los que se relacionan con la información técnica y económica que resulte de los estudios y trabajos mineros de concesionario.

## 6. CICLO DE SERVICIO



Es una secuencia continua de actividades que se realizan diariamente para satisfacer las necesidades y expectativas de la ciudadanía en cada canal de atención. El ciclo empieza en el primero punto de contacto entre el usuario y la Agencia Nacional de Minería, terminando temporalmente cuando se considera que el servicio está completo, y se reinicia cuando decide regresar por el mismo tema.

Este ciclo de servicio se presenta en todos los canales de atención en los momentos de verdad (momento de atención), siendo los que marcan eventos claves de satisfacción frente al servicio y en la imagen de la Entidad. En este ciclo, los grupos de valor interactúan con el rol que se cumple diariamente por parte de la ANM, en el marco del servicio público.

### 6.1 Rol guardas de seguridad y vigilancia

De acuerdo con lo establecido por la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada encargada de ejercer el control, inspección y vigilancia y seguridad privada del país, se establece que estos servicios tienen como finalidad: prevenir, detener, disminuir o disuadir los atentados o amenazas que puedan afectar la seguridad de las personas o bienes que tengan a su cargo.

Por esto, es preciso reconocer la importancia del equipo de vigilancia en el ciclo del servicio al ser muchas veces el primer contacto con la ciudadanía en su ingreso a cualquier punto de atención regional de la ANM. Es así por lo que termina siendo importante contar con su disposición para que, una vez verificada la labor de seguridad, dirija a las personas al punto de información para la atención requerida.

Bajo esta premisa, estas son algunas recomendaciones a tomar:

- Abrir la puerta cuando el ciudadano se aproxime, evitando obstruirle el paso.
- Hacer contacto visual con el usuario y sonreír, evitando mirarlo con desconfianza.
- Saludar diciendo: “Buenos días/tardes”, “Bienvenido/a....”.
- Al ingreso y salida de la entidad revisar los maletines, paquetes y demás elementos personales, informar al ciudadano, de manera cordial y respetuosa, sobre la necesidad de hacerlo para garantizar la seguridad de las personas que se encuentran en la ANM. Dirigirse al ciudadano en los siguientes términos: “Me permite verificar la maleta, por favor... Gracias”.
- Indicarle que, si tiene algún computador, tablet o elemento similar, se requiere realizar el registro en la recepción. “No olvide hacer el registro a la entrada y la salida”
- Orientar al ciudadano para que se dirija al servidor público o gestor que le guiará en la forma de acceder al servicio.
- No debe dirigirse a los ciudadanos con palabras como “mi señor”, “amigo”, entre otros.

## 6.2 Rol de los servidores y colaboradores públicos de la entidad

Son los que interactúan con la ciudadanía de manera directa o indirecta, es aquí donde se materializa la prestación de la atención y donde cuentan con la probabilidad de solución a sus necesidades. Si usted tiene a cargo este rol, tenga en cuenta lo siguiente:

- Saludar con una sonrisa, haciendo contacto visual y manifestar con la expresión del rostro la disposición para servir al ciudadano. Puede decir: “Buenos días/tardes, ¿en qué le puedo servir?”.
- Preguntar al ciudadano su nombre y usarlo para dirigirse a él, anteponiendo “Sr.”, “Sra.”
- Recibir los documentos que el ciudadano quiere radicar; si el documento no es de competencia de la Entidad, informar de esta circunstancia al ciudadano. En caso de que insista en radicarlo, recibirlo.



- Destapar el sobre y verificar el contenido y los anexos.
- Asignar un número de radicado a cada documento; la numeración debe hacerse en estricto orden de llegada o salida. Los números de radicado no deben estar repetidos, enmendados o tachados.

Registrar en el sistema fecha y hora de recibo, sin cubrir o alterar el texto del documento.

## 7. ETAPAS DEL PROTOCOLO

En la definición de los protocolos, se establecen parámetros y lineamientos para llevar a cabo determinada función, actividad o servicio con cortesía y amabilidad. Para esto se identificarán las siguientes etapas básicas:

- Apertura:** Inicie con una bienvenida, una presentación y un saludo que permita a la persona sentirse bien recibida y que la atención está puesta en ella, brindándole respeto, confianza y que su inquietud será escuchada y contestada por quien dará la respuesta a su requerimiento.
- Análisis y comprensión:** En el momento es importante escuchar, percibir y recibir la expresión de las necesidades de la solicitud o petición comunicadas por el usuario. Es necesario, en esta etapa de contacto, mantener la objetividad para así brindar un servicio efectivo.
- Intervención y solución:** Es necesario conocer el rol, función y punto de vista de las personas involucradas que van a intervenir en la comunicación, con el ánimo de promover la resolución de las inquietudes, buscando la satisfacción del usuario.



●**Cierre:** Finalice con una encuesta de satisfacción del servicio prestado, ya sea por el QR o el link, seguido de la despedida.

## 8. FACTORES CLAVES QUE IMPACTAN EN LA CIUDADANÍA.

Algunos factores claves para tener en cuenta al momento de la atención al ciudadano son los siguientes:

●**Actitud:** Se define como el conjunto de comportamientos que emplea un individuo en su relación con otros. En la relación con la ciudadanía el servidor público o colaborador debe mostrar comportamientos que denoten interés por el trabajo que realiza, preocupación por satisfacer los requerimientos de la ciudadanía y sentido de pertenencia con la institución. Esto incluye reconocer las condiciones particulares de los territorios rurales, los efectos del cambio climático en las comunidades mineras, y las necesidades específicas de poblaciones diversas, como campesinos, mujeres, personas con discapacidad y grupos étnicos.

●**Comunicación:** Se manifiesta cuando hay una comunicación en doble vía, por diversos canales, para el intercambio de información. Por esto, la comunicación con la ciudadanía debe ser cordial, accesible y asertiva. Es importante escuchar con atención sus solicitudes, confirmar la información, responder teniendo en cuenta los lineamientos de la estrategia de lenguaje claro, los requerimientos y hacer retroalimentación del mensaje las veces que sea necesario, adaptándose al modo de comunicación del solicitante. Esto implica adaptar el lenguaje y los canales de

comunicación a las realidades socioculturales y territoriales, respetando los saberes locales, las condiciones climáticas que afectan la conectividad, y las formas de expresión propias de cada grupo poblacional.

●**Imagen:** A nivel organizacional, es la visión con la que ve una persona a una empresa en el mercado y/o entidad. En el servicio, es la percepción que tiene la ciudadanía al recibir un bien o un servicio, es la primera impresión en el momento de iniciar el ciclo de servicio.

De lo anterior, cabe recalcar que la imagen que proyectan los servidores o colaboradores, de sí mismos y de la ANM, como su forma de vestir, organización del puesto de trabajo, disposición para servir, la comunicación verbal y no verbal, tono de voz, gestos, palabras que utiliza, forma de escuchar son factores determinantes cuando se pretende medir la experiencia de los ciudadanos. La imagen institucional debe reflejar compromiso con la diversidad territorial, ambiental y social, proyectando respeto, inclusión y sensibilidad frente a las condiciones del entorno rural y climático.

### 8.1 Comportamientos a tener en cuenta en la atención al usuario:

- Portar su carnet de identificación en lugar visible y en buenas condiciones.
- Sonreír.
- Mirar a los ojos al interlocutor mientras habla.
- Conservar su presentación personal en buenas condiciones.
- Saludar utilizando un tono de voz moderado y cordial.
- Escuchar al usuario asertivamente y sin interrupciones.
- Dirigirse al usuario con nombre propio. Utilice para este fin el carnet o la información que el usuario le suministre en el momento de la interacción.
- Utilizar un lenguaje adecuado, respetuoso.

## 9. CONOCIENDO A LA CIUDADANÍA

Cada contacto con un ciudadano o ciudadana es una oportunidad para brindar un servicio de calidad, "No existe una segunda oportunidad para

una primera impresión”. Para esto, se debe reconocer su importancia. Como primera medida, tener siempre presente que las y los ciudadanos prefieren que:

- Los tengamos en cuenta.
- Les demos importancia.
- Los tratemos amable y respetuosamente.
- Los atendamos con calidez y agilidad.
- Los orientemos con precisión, veracidad y puntualidad.
- Les ofrezcamos alternativas de solución.
- Les brindemos respuesta oportuna a sus solicitudes.
- Les facilitemos en un ambiente digno en el Punto de Atención.

### 9.1 Trato diferencial: pensar como el ciudadano

Se espera que las y los servidores o colaboradores públicos atiendan a la ciudadanía con una buena actitud de servicio. No se trata tanto de pensar en la o el usuario, sino pensar como ellos y ser conscientes de que cada persona tiene una visión y una necesidad diferente que exige un trato diferencial. En este sentido, debe:

- Anticiparse a las necesidades del ciudadano.
- Escucharlo y evitar interrumpirlo mientras habla.
- Ir siempre un paso más allá de lo esperado en la atención.
- Comprometerse únicamente con lo que pueda cumplir.
- Ser creativo para superar las expectativas de buen servicio.
- Con esto, el usuario se llevará una buena impresión porque:
  - Entendemos sus problemas.
  - Somos respetuosos.
  - Lo orientamos con claridad y precisión.
  - Lo atendamos con calidez y agilidad.
  - Pero se llevará una impresión negativa cuando:
    - Lo tratamos de manera altiva o desinteresada.
    - Lo hacemos esperar innecesariamente o sin

frecer una explicación por las demoras.

- No tenemos la información o el conocimiento necesario para atender su solicitud.

### 9.2 Enfoque campesino: atención con protección y pertinencia

La reciente aprobación del Acto Legislativo número 1 de 2023 reconoce al campesinado como sujeto de especial protección constitucional. Esto exige que la ANM garantice una atención sensible, respetuosa y adaptada a sus realidades:

- Reconocer sus derechos reforzados y su vulnerabilidad histórica.
- Comprender sus saberes ancestrales sobre la tierra, el agua y el ambiente.
- Valorar su relación directa con los territorios donde se desarrolla la actividad minera.
- Facilitar el acceso a trámites, información y servicios esenciales, incluso en zonas rurales dispersas.

#### 9.2.1 Estrategia de Inclusión y Sensibilización

La implementación de este protocolo se inicia con un acercamiento proactivo y respetuoso a las comunidades campesinas. Antes de cualquier proceso formal, la ANM debe identificar y mapear de manera activa a las comunidades en zonas de interés. Este trabajo previo va de la mano con una capacitación interna a todo el personal. La formación debe incluir elementos de sensibilidad cultural, el significado del campesinado como sujeto de especial protección y el uso de un lenguaje claro y sencillo para asegurar que cada interacción sea apropiada y efectiva desde el primer contacto.

#### 9.2.2 Inclusión y Validación de Saberes Locales

La participación de la comunidad se formaliza a través de la validación de sus saberes locales y su relación con el territorio. Antes de tomar cualquier decisión, el protocolo exige liderar un espacio de diálogo donde las comunidades puedan compartir su conocimiento ancestral sobre la tierra, el agua y el ambiente. Este saber se convierte en un insumo clave para la toma de decisiones. Adicionalmente, se incluye un mecanismo de registro que permite a los campesinos documentar su relación directa con sus territorios y sus fuen-

tes hídricas, asegurando que su perspectiva sea considerada de manera formal en la evaluación de los proyectos.

### 9.2.3 Seguimiento y Roles

La aplicación de este protocolo es una responsabilidad compartida. Los funcionarios y contratistas de atención son los encargados de aplicar las directrices del protocolo en cada interacción. Los coordinadores y líderes de área deben asegurar que sus equipos estén debidamente capacitados, mientras que la dirección de la ANM debe monitorear y evaluar su implementación a través de mecanismos de verificación, como encuestas de satisfacción. El protocolo debe ser revisado y ajustado anualmente con la participación de las propias comunidades, garantizando así que las estrategias de atención se mantengan pertinentes y se fortalezcan con el tiempo.

### 9.2.4 Funcionamiento de los Canales de Atención

Para que la atención sea accesible y efectiva, los canales deben funcionar de manera flexible y adaptada a la población campesina. Esto implica ir más allá de los medios tradicionales para superar las barreras geográficas y de comunicación.

### 9.2.5 Atención Presencial y en Territorio

En los puntos de atención presencial o en las visitas a territorio, el personal debe establecer un contacto cercano y respetuoso. Esto incluye saludar de forma amable, presentarse con nombre y cargo, y preguntar por las necesidades de la comunidad de manera abierta. Es crucial utilizar un lenguaje claro, evitar tecnicismos y usar ejemplos del entorno rural (como la siembra, la cosecha o el cuidado del agua) para explicar los trámites. Además, se debe hacer uso de puntos de atención móviles o equipos itinerantes que se desplacen directamente a las zonas rurales.

### 9.2.6 Atención Telefónica

En este canal, la comunicación debe ser pausada, clara y respetuosa. El personal debe evitar el uso de tecnicismos sin una explicación sencilla y verificar que la persona ha comprendido la información, pidiéndole que repita los puntos clave. Para reforzar el mensaje y asegurar la comprensión, se deben enviar materiales complementarios en formatos accesibles, como mensajes de audio o guías digitales.

### 9.2.7 Atención Virtual

Los servicios virtuales deben ser diseñados para ser sencillos y fáciles de usar. La información sobre trámites debe estar disponible en un lenguaje claro, con apoyo de gráficos o infografías. Se debe asegurar que los documentos y folletos digitales sean ligeros para facilitar su descarga en zonas con baja conectividad. Además, se debe considerar el uso de formatos como videos cortos o audios que expliquen los procedimientos de forma directa y didáctica.

### 9.3 Enfoque climático: atención resiliente y adaptada

- Las condiciones climáticas extremas (inundaciones, sequías) afectan directamente la capacidad de la ANM para prestar servicios:
- Dificultan el acceso a zonas mineras, afectando inspecciones, trámites y entrega de información.
- Aumentan los riesgos operacionales y complican la atención de emergencias.
- Interrumpen canales de comunicación y transporte, afectando la atención a ciudadanos y empresas.
- Por ello, se requiere:
  - Flexibilidad en los canales de atención.
  - Protocolos diferenciados para emergencias climáticas.
  - Empatía frente a las dificultades que enfrentan las comunidades en contextos de crisis ambiental.

#### 9.3.1 Atención Presencial

Este canal debe funcionar bajo un principio de prevención y adaptación. Antes de programar cualquier jornada de atención en sedes o en territorio, es crucial verificar las condiciones climáticas y los pronósticos. Los horarios pueden ajustarse en épocas de calor extremo o lluvias intensas para la seguridad del personal y los usuarios. Los espacios de atención deben ser seguros, contar con ventilación adecuada y acceso a agua potable. En caso de emergencias climáticas, se deben tener rutas alternas de evacuación y protocolos de contingencia para la suspensión temporal del servicio, informando de inmediato a la comunidad.



### 9.3.2 Atención Virtual y Telefónica

Estos canales actúan como la columna vertebral de la continuidad del servicio ante eventos climáticos que afecten la movilidad o la seguridad. Se cuenta con plataformas digitales y líneas telefónicas alternas que puedan responder incluso en caso de fallas eléctricas o de conectividad. La atención a través de estos medios debe enfocarse en brindar información clara sobre las interrupciones en el servicio presencial y en ofrecer las alternativas disponibles para que los usuarios puedan continuar sus trámites sin mayores inconvenientes, desde el portal web de la Agencia Nacional de Minería.

### 9.3.3 Comunicación en Emergencia

Independientemente del canal, la comunicación debe ser oportuna y sencilla. Se deben habilitar canales de emergencia como líneas telefónicas exclusivas o redes con líderes comunitarios para garantizar un flujo constante de información. Las alertas climáticas y las actualizaciones sobre la prestación del servicio deben publicarse constantemente en la página web y redes sociales de la ANM. Los mensajes deben ser directos y sin tecnicismos, como: "Debido a las fuertes lluvias, la atención presencial está suspendida hoy. Puede comunicarse a la línea [número] o usar la página web para sus trámites."

## 10. ATENCIÓN A PERSONAS ALTERADAS

Aunque el buen servicio sea la regla, si la o el ciudadano es grosero o violento, también es obligatorio exigirle respeto de manera cortés. Si persiste en su actitud, la o el servidor o colaborador debe llamar a su superior para darle manejo de la situación. En muchas ocasiones se podrá presentar que el usuario este inconforme, en algunos casos por desinformación.

### Por eso es recomendable:

- Mire a la persona a los ojos y mantenga una actitud amigable. No se muestre agresivo tanto verbalmente como con sus gestos y/o postura corporal.
- Dejar que se desahogue, escúchelo atentamente, no lo interrumpa y mucho menos entrara en una discusión.
- Evite calificar su estado de ánimo y no le pida que se calme.
- No tome la situación como algo personal. La queja es por un servicio, no por la persona.
- No pierda el control; si usted conserva la calma es probable que la persona también se calme. Cuide el tono de voz, muchas veces no es lo que dice, sino cómo lo dice.

- Use frases como “lo comprendo”, “qué pena”, “claro que sí”, que demuestran consciencia de la causa y el malestar del ciudadano.

- Dar alternativas de solución y comprometerse sólo con lo que se pueda cumplir.

- Si la situación ya es inmanejable por el orientador y/o gestor, o vuelve a ocurrir con otro usuario, lo recomendable será comunicarse con su líder o supervisor inmediato para dar solución de fondo.

## 11. LENGUAJE (Comunicación verbal y no verbal)

Por medio del lenguaje los seres humanos expresan sus necesidades y experiencias. Esta sección le propone algunas recomendaciones para manejarlo de una manera óptima:

- Tenga presente que el lenguaje para hablar con los ciudadanos debe ser respetuoso, claro y sencillo. Frases como “con mucho gusto, ¿en qué le puedo ayudar?” siempre son bien recibidas.

- Evite el uso de jergas, tecnicismos y abreviaturas. En caso de tener que utilizar una sigla, siempre debe aclararse su significado, por ejemplo, el RUCOM – Registro Único de Comercializadores de Minerales.

- Llámelo por el nombre que utiliza, no importa si es distinto al que figura en la cédula de ciudadanía o al que aparece en la base de datos de la Entidad.

- Evite hablar de tu (tutear) o utilizar términos como “mi amor”, “corazón”, etc.

- Para dirigirse a él o a ella encabezar la frase con “señor” o “señora”.

- Evite darle respuestas cortantes del tipo “sí”, “no”, ya que se puede interpretar como frías y de afán.

## 12. CUANDO LA RESPUESTA A LA SOLICITUD ES NEGATIVA

No siempre se le puede dar al usuario la respuesta que se espera. Por lo anterior, cuando se niegue una solicitud las cosas deben decirse como son, sin rodeos, pero ofreciendo todas las explicaciones necesarias para que comprenda la razón. He aquí hay algunas pautas que le pueden ayudar a que la respuesta negativa sea recibida de mejor manera:

- Explíquelo con claridad y sin tecnicismo los motivos por los que no se puede acceder a la solicitud. Si los tecnicismos son necesarios, explíquelo qué significan.

- Dé alternativas que, aunque no sean exactamente lo que la o el ciudadano quiere, ayuden a solucionar aceptablemente la petición, le muestren que es importante y que la intención es prestarle un servicio de calidad a pesar de las limitaciones.

- Asegúrese de la respuesta, los motivos que la sustentan y los pasos a seguir, si los hay.

### 12.1 Consejos para dar respuesta en caso de no resolver favorablemente una solicitud.

A continuación, se detallan algunas ideas para tener en cuenta y dar una respuesta adecuada, evitando que la o el ciudadano se sienta inconforme. ¿Cómo hacerlo?:

- Ofrezcale una disculpa por no poder satisfacer de manera efectiva su solicitud.

- Diga “lo que voy a hacer es...” y ofrezca medidas alternas que, aunque no son exactamente lo que quiere, puedan ayudar a dar una solución aceptable a la situación, recuerde que no debe comprometerse con lo que no puede cumplir.

- Diga luego: “Lo que usted puede hacer es...” y recomiende una solución temporal y pronta, o ciertas medidas, que el ciudadano o la ciudadana pueda tomar en el futuro para evitar que la situación se repita.

- Agradézcale por su comprensión.

### 12.2 Atención de reclamos

Cuando un servidor público recibe un reclamo, tácitamente está comprometiéndose a hacer todo lo posible para resolver la inconformidad. Por esto:

- Escúchelo con atención y sin interrumpir.

- Formule todas las preguntas que sean necesarias para tener una comprensión exacta del problema y de lo que está solicitando.

- Explique en primera instancia lo que puede hacer y luego déjele claro, de manera tranquila, aquello que no puede hacer.

- Ponga de inmediato en ejecución la solución ofrecida.

- Tenga en cuenta los tiempos establecidos para responder, especialmente en caso de que la o el ciudadano haya interpuesto un derecho de petición.

- Si es posible, solicite contactar posteriormente al ciudadano para saber si quedó satisfecho con la solución.

- Evite respuestas cortantes del tipo “sí”, “no”, ya que se pueden interpretar como frías y de afán.

### 13. PAUTAS PARA TENER EN CUENTA ANTES DE LA ATENCIÓN

#### 13.1 Presentación personal

La apariencia personal produce un gran impacto en las personas a quienes se les presta un servicio, refuerza la imagen integral de la Agencia Nacional de Minería y da importancia a la sede o canal por el cual estén recibiendo atención.

#### Tenga en cuenta lo siguiente:

- Identifíquese con su respectivo carnet.

- Evite el uso de ropa que se vea desgastada o sucia. Luzca el cabello y las uñas limpias y bien arregladas.

- Si usa maquillaje, aplíquelo antes de la llegada al puesto de trabajo y preferiblemente debe ser natural, reflejando una imagen sobria y agradable. Evite hacer retoques a la vista del público.

- Si usa corbata, manténgala bien ajustada al cuello.

- Garantice el aseo personal en todo momento, evitando olores desagradables, como el de cigarrillo.

- Evite el uso de audífonos (a no ser que el servicio lo amerite), páginas comerciales o redes sociales no institucionales en tabletas, celulares o equipos de cómputo.

#### 13.2 Presentación de los puestos de trabajo

El cuidado y apariencia de los espacios físicos donde preste el servicio tiene un impacto inmediato en la percepción de la ciudadanía. Un puesto de trabajo sucio, desorganizado y lleno de elementos ajenos a la labor que se desarrolla da la

sensación de desorden y descuido, no solo en el lugar de trabajo o módulo de atención, sino en la sede, afectando la imagen institucional.

Debe ser de interés ofrecer a la ciudadanía, a través del orden y la pulcritud de su puesto de trabajo, una sensación de armonía y eficacia, además porque facilita el desarrollo de las actividades asignadas.

En este sentido, el puesto de trabajo donde se atiende a la ciudadanía debe estar siempre bien presentado; para esto, se deben seguir las siguientes recomendaciones:

- Mantenerlo en perfecto orden y aseo.

- Las carteras y demás elementos personales deben ser guardados fuera de la vista del público.

- No tenga elementos distractores como teléfonos celulares, radios, revistas, fotos, adornos, avisos y juegos en el puesto de trabajo.

- Evite consumir alimentos o reproducir música en los puestos de trabajo.

- La papelería e insumos guárdelos en las gavetas del escritorio, solo mantenga a la vista lo necesario.

- Los documentos archívelos lo antes posible, cuando se trate de un archivo temporal o de gestión.

- Evite que la papelería de basura esté llena.

- Los sellos, esferos, cosedora, entre otros, revíselos diariamente antes de iniciar su labor. Pruebe antes de iniciar su atención que los elementos de cómputo funcionen correctamente.

#### 13.3 Presentación de los puntos de servicio a la ciudadanía.

Es requisito ofrecer espacios agradables, limpios y organizados, que sean identificados fácilmente como puntos de servicio a la ciudadanía donde puedan recibir de una manera digna un óptimo servicio. Es necesario que en cada punto de atención se establezcan e implementen rutinas de aseo y mantenimiento preventivo.

Para lograrlo, el personal encargado debe realizar lo siguiente:

- Hacer limpieza y mantenimiento frecuente a las

áreas externas de los puntos de servicio a la ciudadanía.

- Limpiar las áreas de servicio y trámites.
- Limpiar los puestos de trabajo y sus respectivos equipos, así como las puertas y sillas.
- Mantener paredes limpias e interruptores.
- Limpiar las partes altas de paredes, techos, repisas y lámparas.

### 13.4 Pautas generales en la atención.

Al inicio y durante la atención tenga en cuenta lo siguiente:

- Documentétese sobre la información que va a transmitir.
- Prepárese antes de la atención, así le resultará más fácil comunicarse con la o el ciudadano y entenderlo.
- Tome notas. Esto le permitirá acordarse de los puntos importantes.
- Pregunte cuando no esté seguro de comprender lo que le están indicando.
- Demuéstrele que está atento diciendo de vez en cuando “sí, entiendo”, y muestre empatía a través de su voz con frases como “comprendo su situación”.

• Frases de recuerdo: Si desea que la persona dé más información sobre un tema emplee frases del tipo “decía usted que...”; después prosiga con alguna pregunta como: ¿quién?, ¿qué?, ¿cuándo?, ¿dónde?, ¿por qué?, ¿cómo?

• Evite sacar conclusiones precipitadas de lo que cree le van a decir y no intente finalizar sus propias frases mentalmente.

• Tenga tacto en el momento que el ciudadano o ciudadana haga una pausa; aunque sea larga, no significa que lo haya dicho todo. Permítale, si es el caso, continuar.

• Respire pausadamente.

• Reitere los hechos importantes.

• Sea prudente respecto a lo que el ciudadano o ciudadana le manifieste.  
A continuación, detallamos cada uno de los aspectos de los canales de atención.

### 14. CANAL TELEFÓNICO

La evolución de nuevas formas de comunicación ha dado lugar a que la oferta de servicios se brinde a través de diferentes medios, por ello actualmente el canal telefónico es altamente demandado y reconocido por la ciudadanía, convirtiéndose en una alternativa accesible, para dar una experiencia de servicio eficiente, empático y amable. Por lo anterior, los colaboradores deberán aplicar, según corresponda, los siguientes lineamientos:



## 14.1 Ciclo del servicio



### 14.1.1 Recomendaciones generales para la atención por teléfono

- Mantener el micrófono frente a la boca a una distancia aproximada de 3 cm.
- Retirar de la boca cualquier objeto que dificulte la vocalización y la emisión de la voz, como esferos, dulces, chicles, etc.
- Atender la llamada de manera amable y respetuosa. La actitud también puede ser percibida por teléfono.
- Mantener una postura relajada y natural proyecta el comportamiento mediante la voz.
- Si no se cuenta con diadema, sostener el auricular con la mano contraria a la que se usa para escribir, con el fin de tenerla libre para anotar los mensajes o acceder al computador y buscar la información requerida por el ciudadano.

- Disponer de una base de datos actualizada de los trámites y servicios de la Agencia Nacional de Minería y la dependencia responsable.
- Disponer de un listado de los Puntos de Atención Regional y Local.

• Realizar la encuesta de satisfacción al final de la llamada.

• Evitar hablar con terceros mientras se está atendiendo una llamada.

#### 14.1.2 Recomendaciones para manejo del cuerpo

• El tono de voz. A través de la línea telefónica, el tono de voz proyecta la imagen y refuerza el mensaje que se quiere transmitir. Por ejemplo, una voz monótona hace pensar a quien escucha que lo están atendiendo sin ganas, pero sin buscar satisfacer. Debe usarse un tono vivaz y enérgico que demuestre seguridad en el mensaje y disposición a servir.

• El lenguaje. Prestar atención a la elección de palabras y seguir las recomendaciones sobre el lenguaje previstas anteriormente.

• La vocalización. Pronunciar claramente las palabras, sin suprimir ninguna letra; respirar tranquilamente de forma que las palabras se formen bien.

• La velocidad. La rapidez con que se habla por teléfono debe ser levemente menor a la usada en persona. Transmite la información al ritmo del ciudadano.

• El volumen de la voz. Debe ser mediano. Si se vocaliza bien, el ciudadano podrá escuchar adecuadamente sin necesidad de subir el volumen excesivamente.

#### 14.1.3 Recomendaciones en la estación de trabajo

• Revise que los elementos (computador, teléfono, diadema) y los documentos para la atención estén disponibles.

• Conocer las novedades del servicio mientras se estuvo por fuera de turno.

#### 14.1.4 En el contacto inicial

• Contestar la llamada antes del tercer timbre.

• Saludar al ciudadano diciendo “Buenos días/tar-des, habla (diga su nombre) ¿con quién tengo el gusto?”



• Establecido el nombre del ciudadano, diríjase nuevamente a él/la persona por su nombre, antecedido de “señor”, “señora” y preguntar “¿En qué puedo ayudarle?”

#### 14.1.5 Datos que se solicitan

• Una vez iniciada la llamada, recuerde solicitarle la aprobación de política tratamiento de datos al ciudadano para continuar con la atención, una vez este acceda, proceda a preguntarle:

Nombre

Apellido

Tipo de usuario

Teléfono

Ciudad de la que se comunica

Correo electrónico

¿Ha sido víctima de conflicto armado?

¿Presenta algún tipo de discapacidad?

¿Pertenece algún grupo étnico?

• Una vez tenga los datos del usuario, proceda a informarle que la llamada está siendo grabada y monitoreada, y que los mismos serán protegidos conforme a la ley de protección de datos.

### 14.1.6 En el desarrollo del servicio

- Escuche atentamente, tomando nota de los puntos importantes.
- Espere, sin interrumpir, a que la o el ciudadano termine de hablar antes de responder siguiendo el guion establecido.
- Si es preciso, infórmele qué paso sigue en el proceso.

### 14.1.7 Si debe dejar la llamada en espera

- Explíquelo por qué debe poner la llamada en espera y dígame el tiempo aproximado que tendrá que esperar.
- Si ve que el tiempo de espera se puede alargar, dele la opción de que se mantenga en línea u ofrézcale devolver la llamada después, siempre y cuando los procedimientos de la entidad lo permitan. Si la o el ciudadano acepta la devolución de la llamada, debe solicitar su número telefónico y, efectivamente, devolver la llamada.
- Cuando la o el ciudadano haya aceptado esperar, retome cada (1) minuto la llamada y explíquelo cómo va su gestión, o dígame “estoy trabajando para usted, permítame un minuto más en la línea”.
- Al retomar la llamada, agradézcale por la espera o discúlpese por la demora, en el evento de que se haya excedido en el tiempo prometido.
- Si la solicitud no puede ser resuelta de forma inmediata, explíquelo de manera concreta la razón de la demora.
- Si es el caso, infórmele la fecha o término en el que recibirá respuesta y el medio por el cual se hará.

### 14.1.8 En la finalización del servicio

- Verifique con el ciudadano que entendió la información y pregúntele si hay algo más en lo que se le pueda servir.
- Retroalimente al ciudadano con lo que se va a hacer, si queda alguna tarea pendiente.
- Despídase amablemente, llámelo por su nombre.
- Permítale al ciudadano colgar primero.
- Si hubo alguna dificultad para responder por

falta de información, información incompleta o errada, comuníquelo a su jefe inmediato para que resuelva de fondo.

- Recuerde aplicar la encuesta de satisfacción de la atención.

### 14.1.9 Algunas recomendaciones adicionales:

- Sustentar y/o justificar la información brindada. Esto tiene que ver con la capacidad que posee un funcionario para argumentar las posiciones y respuestas que da a un ciudadano en un momento dado. El vocabulario y uso de las palabras debe ser adecuado. Esto significa que el funcionario recurre a un vocabulario claro, sencillo que es entendible para quien está recibiendo el mensaje emitido. Aquí se tienen en cuenta las onomatopeyas que se repitan más de tres veces en la misma llamada. (sonidos como hum, ajá, entre otros).
- Utilizar los guiones establecidos por la Agencia Nacional de Minería para atender una llamada o dar la bienvenida a la entidad. Ejemplo: “Agencia Nacional de Minería, buenos días/tardes mi nombre (nombre y apellido). ¿En qué le puedo colaborar?”.
- Escuchar activamente al ciudadano. Esto tiene que ver con la atención que se le presta al ciudadano durante la llamada. Dedíquese exclusivamente a su atención, no lo interrumpa ni hable mientras escuche al usuario.
- Controle la llamada. El funcionario o colaborador debe procurar brindar la información necesaria según la solicitud para evitar ser bombardeado por el o la ciudadana con preguntas que debieron haber sido aclaradas directamente por funcionario.
- Personalice la llamada. Este concepto se relaciona con el uso que los funcionarios hacen del nombre del usuario durante la llamada, el cual es suficiente aplicarlo una vez como mínimo. Sin embargo, la utilización no debe emplearse en extremo.
- Realice los filtros adecuados. Será fundamental el uso de filtros, es decir realizar preguntas que permitan definir y aclarar la solicitud del ciudadano, para posteriormente efectuar el procedimiento de búsqueda de la información.
- Ocupación del canal adecuadamente. Los colaboradores deberán utilizar el canal telefónico para dar respuesta a las llamadas por parte de la Agencia Nacional de Minería.

- No agrede verbalmente al ciudadano. Trate de no usar un lenguaje agresivo e irrespetuoso durante la llamada.

- Finalice la llamada. Despídase de manera cordial, de acuerdo con el guion establecido por la Entidad con frases como: “Gracias por llamar a la Agencia Nacional de Minería, recuerde que habló con (nombre)”. Pregunte si le puede colaborar y/o ayudar en algo más.

#### 14.1.10 Trámites y servicios

Desde el canal telefónico se orientará al usuario en los siguientes trámites:

I. ¿Qué es la ANM? Y, a su vez, los trámites que realiza como autoridad minera.

II. Validación de estado de respuesta a PQRS.

III. Orientación sobre radicación a través del formulario web.

IV. Asesorías ANNA minería en los siguientes temas:

- Manejo y administración del Módulo de gestión de usuarios en la plataforma (Registro, Administrar Agentes, Administrar Profesionales, Cambio de información personal).

- Radicación de solicitudes (PCC, PCCD, AT, ARES), Compra de PIN Y documentos requeridos para cada escenario.

- Radicación para solicitudes que modifican los títulos (Cesiones de derechos, cesiones de áreas, renunciaciones, cambios de modalidad, entre otros).

- Asesoría en cómo radicar las Obligaciones de títulos (FBM, póliza minero ambiental, licencia ambiental).

- Manejo del Visor geográfico.

- Orientación sobre la radicación en la solicitud de mesa de ayuda de ANNA minería, para los casos que así lo ameriten.

**NOTA:** Es importante aclarar que a través del canal telefónico se guía al usuario acerca de cómo manejar la plataforma y cómo realizar cada trámite. Sin embargo, los datos e información que los usuarios registren quedan grabados por su propia cuenta con la asesoría de sus respectivos profesionales, ya que no tenemos injerencia en

esos datos ni tampoco los podemos observar. En el caso de los trámites que requieran del soporte de la mesa de ayuda deberán redactar y enviar la documentación pertinente al correo

[mesadeayudaanna@anm.gov.co](mailto:mesadeayudaanna@anm.gov.co).

V. Asesorías RUCOM:

- Qué es, cuál es su normativa, excepciones y documentación a presentar.

- Registro de usuarios.

- Manejo y administración de cada uno de los módulos (RUCOM, Minería de Subsistencia, Inscripciones, Plantas de Beneficio, entre otros).

- Especificaciones y cómo realizar la inscripción.

- Cómo hacer proceso de Renovación y documentación requerida.

- Actualización de datos.

- Solicitud como comercializador.

- Solicitud como Planta de Beneficio.

- Solicitud de Consumidor.

- Adición de Roles.

- Cargar Comprar minería de Subsistencia (Llaves).

- Consultar compras de minería de Subsistencia.

- Módulo de Inscripción a cursos Grupo de Salvamento Minero.

**NOTA:** Es importante aclarar que a través del canal telefónico se guía al usuario sobre cómo manejar la plataforma y cómo realizar cada trámite. Sin embargo, los datos e información que los usuarios registren quedan grabados por su propia cuenta con la asesoría de sus respectivos profesionales. En el caso de los trámites que requieran del soporte de Rucom los usuarios deben redactar y enviar la documentación pertinente al correo [rucom@anm.gov.co](mailto:rucom@anm.gov.co).

VI. Asesorías GÉNESIS:

- Qué es y cuál es su normativa.

- Registro de usuarios.

- Inscripción Minero de Subsistencia y documentos a presentar.

- Inscripción Alcaldía.

- Solicitud de Renovación.

- Solicitud de Actualización.

- Módulo de gestión para minero de subsistencia y Alcaldías.

- Descargas de certificados.

- Búsqueda de Históricos.

**NOTA:** Es importante aclarar que a través del canal telefónico se guía al usuario sobre cómo manejar la plataforma y cómo realizar cada trámite. Sin embargo, los datos e información que los usuarios registren quedan grabados por su propia cuenta con la asesoría de sus respectivos profesionales. En el caso de los tramites que requieran del soporte de Génesis los usuarios deben redactar y enviar la documentación pertinente al correo [genesis@anm.gov.co](mailto:genesis@anm.gov.co).

#### VII. Orientación en la plataforma ZETA:

- Información general y normativa

- Acceso a la plataforma

- Radicación de documentos técnicos acorde con y sin estándar CRISCO.

- Dudas respecto a la plataforma ingresar al icono ¿Necesita ayuda?

- Radicación en la solicitud, en la mesa de ayuda ZETA, para los casos que así lo requiera

**NOTA:** Es importante aclarar que a través del canal telefónico se guía al usuario sobre cómo manejar la plataforma y cómo realizar cada trámite. Sin embargo, los datos e información que los usuarios registren quedan grabados por su propia cuenta con la asesoría de sus respectivos profesionales, ya que no tenemos injerencia en esos datos ni tampoco los podemos observar. En caso de dificultades técnicas específicas o inquietudes sobre el funcionamiento de la plataforma, diligenciar el formulario de consulta que se encuentra en el home, de la plataforma ZETA, en el icono ¿Necesita ayuda?

#### VIII. Orientación a la plataforma de Control a la Producción:

- Información general y normativa.

- Acceso de usuarios en la plataforma.

- Descargar Formato de Registro de la Información (FRI)

- Registro de información (FRI) y diagrama de flujo de punto de control.

- Cargar FRI, en la plataforma.

- Radicación de solicitudes en la mesa de ayuda Control a la Producción

**NOTA:** Es importante aclarar que a través del canal telefónico se guía al usuario acerca de cómo manejar la plataforma y cómo realizar cada trámite. Sin embargo, los datos e información que los usuarios registren quedan grabados por su propia cuenta con la asesoría de sus respectivos profesionales, ya que no tenemos injerencia en esos datos ni tampoco los podemos observar. En caso de dificultades técnicas específicas o inquietudes sobre el funcionamiento de la plataforma, ingrese al icono “AYUDA” dentro de la plataforma y diligenciar el formulario de consulta.  
<https://formulariowebpcp.anm.gov.co/inicio>

#### IX. Orientación Trazabilidad de Minerales (operador tecnológico OTTM-ANM)

- Información general y normativa

- Ingreso a la plataforma

- Registro de usuarios a la plataforma

- Registro de producción minera

- Registro de transacción de compra

- Registro de exportación y venta final

- Documento que se debe cifrar en el Código HASH SHA256-registro de saldos iniciales

- Documento que se debe cifrar en el Código HASH SHA256 cuando se realiza una transacción comercial

- Radicación de solicitudes en la mesa de ayuda trazabilidad de mineral.

**NOTA:** Es importante aclarar que a través del canal telefónico se guía al usuario acerca de cómo manejar la plataforma y cómo realizar cada trámite. Sin embargo, los datos e información que los usuarios registren quedan grabados por su propia cuenta con la asesoría de sus respectivos profesionales, ya que no tenemos injerencia en esos datos ni tampoco los podemos observar. En caso de dificultades dentro de la plataforma, debe presentar la solicitud mediante el Radicador web “Formulario PQRS” y el correo electrónico de [contactenos@anm.gov.co](mailto:contactenos@anm.gov.co)

#### X. Ventanilla Única de Comercio Exterior (VUCE)

Esta plataforma no es directamente de la Entidad, pero como todos los minerales requieren visto bueno para su exportación se brinda asesoría en los siguientes trámites, los cuales debe radicar directamente por la página web <https://www.vuce.gov.co/servicios/exportaciones/exportaciones-vuce-2-0> con su usuario y contraseña.

##### Asesorías:

- Documentación a presentar.
- Certificados de Análisis
- Comprobar Cadena de Comercialización.
- Requerimientos.
- Formatos.
- Citaciones.

#### VIII. Trámites y Servicios Página Web

- Pago y descarga de Certificado de Registro Minero
- Pago de Canon y Cartera
- Asesoramiento sobre pago de otras obligaciones.
- Pago de Reproducción de documentos.
- Pago, liquidación y Formulario para la declaración de Regalías.

##### Orientación en el diligenciamiento de Formatos

- Declaración de Producción Mineros de Subsistencia.

- Formato Certificado Origen - Plantas de Beneficio.

- Formato Certificado de Origen para Titulares, Solicitantes, Beneficiarios ARE, Subcontratos.

- Formato exportación de minerales.

- Formato reporte Agente Retenedores MTP.

- Formato Acreditación de Facturas – Casas Compraventa.

IX. Se asesora información en demás trámites generales publicados en la página web como:

- Notificaciones publicadas.
- Eventos que se van a realizar y son publicados por nuestras redes sociales.
- Plan de Gestión Social.
- Recursos y Reservas.
- Solicitud para manejo de Explosivos.
- Todos los tramites que se vayan desarrollando, actualizando y publicando en la Entidad.

X. Se realizan campañas de comunicación de acuerdo a las solicitudes de las dependencias que conforman la ANM, con el fin de notificar a un usuario para realizar trámites o asistir a eventos, entre otros.

#### 14.2 Telefónico móvil (SMS)

Consiste en la comunicación de la ANM hacia el ciudadano que se da a través de un mensaje de texto –SMS– realizado mediante un teléfono móvil. Cualquier tipo de celular puede recibir información de este canal. El usuario no requiere contar con plan de datos, dado a que el servicio es **GRATUITO**.

El servicio consiste en el envío masivo a través de mensajes de texto para transmitir orientación e información relacionada con temas de la oferta institucional, convocatorias y/o recordatorios de obligaciones con la Agencia Nacional de Minería. Esto se transmite de forma escrita y suele tener una extensión de hasta 160 caracteres.

### Acciones de anticipación:

- Evaluar si se cuenta con la plataforma de envío de mensajes para la gestión en este canal (si no, buscar apoyo en el responsable del servicio en la entidad) conociendo las implicaciones y responsabilidades derivadas del uso de servicios que, como los mensajes de texto, tiene un costo directo individual.

### En el contacto final:

- Este canal no se usará para la recepción de mensajes por parte de los usuarios de la ANM.

### En el desarrollo del servicio

- Si el mensaje requiere más de los 160 caracteres, establezca un mejor canal para dar a conocer la información.
- Si no hay otra opción, no enviar más de un mensaje de texto con la información y preferiblemente usar ese único mensaje para transferir al ciudadano hacia otro canal y desde allí lograr una comunicación más completa.
- No realice el envío de la misma información al usuario durante el mismo día y/o semana.
- Redactar los mensajes de manera simple y enfocarse en la comunicación que quiere a dar a conocer.

## 14.3 VIDEO ATENCIÓN

Desde la página web de la Agencia Nacional de Minería, la ciudadanía tendrá la posibilidad de agendar una cita vía Teams, en la cual se les orientará de manera inmediata y clara frente a la solicitud que necesite. Si el requerimiento del ciudadano/la ciudadana necesita de la verificación de un grupo de interés diferente, se le indicará que el mismo se deberá hacer a través de la página web de la Agencia Nacional de Minería o por medio del correo electrónico de [contacto@anm.gov.co](mailto:contacto@anm.gov.co)

-Dividir las respuestas largas en bloques.

-No dejar que transcurra mucho tiempo sin hablarle al ciudadano, para que no piense que ha perdido comunicación.

### En la finalización del servicio

- Al finalizar, enviar un mensaje de cierre al ciudadano para comprobar que entendió la respuesta.
- Una vez se haya confirmado que el ciudadano está conforme con la respuesta, hay que despedirse y agradecerle el uso del servicio.
- Si la ciudadana/el ciudadano no responde en un tiempo prudencial, enviarle la última respuesta disponible e invitarlo a responder la encuesta de satisfacción.

### 14.3.1 Ciclo de servicio



### 14.3.2 Recomendaciones generales

- La presentación personal influye en la percepción que tendrá el ciudadano respecto al servidor público y a la Entidad. Por eso, es importante mantener una buena imagen, apropiada para el rol que se desempeña y guardar adecuadamente la imagen institucional. La identificación siempre debe estar visible.

- La expresión en el rostro es relevante, no hace falta sonreír de manera forzada; mirando al interlocutor a los ojos ya se demuestra interés. El lenguaje gestual y corporal debe ser acorde con el trato verbal, es decir, educado, cortés.

- El lenguaje y el tono de voz refuerzan lo que se está diciendo. Por ello, conviene escoger bien el vocabulario y seguir las recomendaciones sobre el lenguaje previstas anteriormente. En particular, es necesario adaptar la modulación de la voz a la situación y vocalizar de manera clara para que la información sea comprensible.

- La postura adoptada mientras se atiende al ciudadano refleja lo que se siente y piensa. Es aconsejable mantener la columna flexible, el cuello y los hombros relajados, y evitar las posturas rígidas o forzadas.

#### En el contacto inicial

- **Saludo:** los usuarios deben sentirse bienvenidos, esto comienza con el lenguaje corporal, por eso sonría, sea amable, mantenga un contacto visual y actitud de servicio. Para darle la bienvenida saludelo: “Buenos días/tardes, bienvenido/a a la Agencia Nacional de Minería. Mi nombre es ... ¿en qué la o lo puedo orientar?”.

- **Registro de los datos del ciudadano:** registre los datos de los usuarios realizando la correspondiente caracterización y tipificación de la atención. Recuerde que los datos que se solicitan son:

- Nombre

- Apellido

- Tipo de usuario

- Teléfono

- Ciudad de la que se comunica

- Correo electrónico

- Ha sido víctima de conflicto armado

- Presenta algún tipo de discapacidad

- Pertenece algún grupo étnico

#### Durante el servicio

- Obtenga de la ciudadana/el ciudadano toda la información que necesite.

- Verifique la calidad o cantidad de la información brindada repitiéndole todos los datos.

- Propóngale una alternativa de solución, sin prometerle nada que no pueda cumplir.

- Si el mismo problema se presenta con otro ciudadano o ciudadana, infórmele a su supervisor inmediatamente para que le dé una solución de fondo.

- Ofrezcale disculpas si es el caso y hágale sentir que usted comprende su situación.

- Invite al ciudadano a presentar formalmente su descontento mediante una queja o reclamo e infórmele que a partir de esta comunicación la Entidad estudiará la solución y planteará mejoras al interior.

#### En la finalización del servicio.

- Retroalimente al ciudadano sobre los pasos a seguir cuando queden algunas tareas pendientes. Preguntarle, como regla general: “¿Hay algo más en que pueda servirle?”.

- Despedirse con una sonrisa, llamando al usuario por su nombre y anteponiendo el “Señor.” o “Señora.”.

- Si hubo alguna dificultad para responder, infórmele a su jefe inmediato para que resuelva de fondo.

- Recuerde solicitarle el diligenciamiento de la encuesta de satisfacción

### 15. CANAL VIRTUAL

Este canal integra todos los medios de servicio a la ciudadanía que se presentan a través de tecnologías de información y comunicaciones como lo son Radicador Web y correo electrónico [contacto@anm.gov.co](mailto:contacto@anm.gov.co)

Las consideraciones generales para la interacción con la ciudadanía a través de redes sociales, las cuales permiten ser un canal informativo y no un canal de radicación y/o atención.

## 15.1 Radicador Web

Sistema por el cual se le permite a la ciudadanía elevar las solicitudes de su interés, tales como: peticiones de interés general o particular, solicitudes de información, solicitud de sugerencias, quejas, reclamos y/o felicitaciones.

### 15.1.2 Recomendaciones generales

- Las y los servidores y colaboradores públicos son responsables del uso y gestión de su bandeja en el SGD, razón por la cual no debe permitirle el acceso a terceros.
- Asegúrese de cumplir el protocolo establecido por la entidad con relación al uso de plantillas, las cuales están predeterminadas.
- Imprima los correos electrónicos únicamente en los casos en que sea absolutamente necesario.

### 15.1.3 Ciclo del servicio



#### 15.1.4 Recomendaciones de manejo del Radicador Web.

- Conozca los términos estipulados para las PQRS.
- Peticiones entre autoridades. Tenga presente que el término establecido para dar respuesta a la solicitud es de diez (10) días siguientes a la fecha de haberla recibido.
- Solicitud de documentos y de información. Las solicitudes de información deben resolverse durante los diez (10) días siguientes a la fecha de recibirlo.
- Consulta. Las solicitudes de opinión experta deben resolverse durante los treinta (30) días siguientes a la fecha de recibido.
- Queja, reclamo y denuncia. Al no contar con un término especial, están sometidas al término general de respuestas de quince (15) días hábiles, exceptuando aquellas que requieran de un proceso disciplinario, las cuales serán atendidas en los términos previstos por el código único disciplinario.
- Sugerencias. No cuenta con un lapso determinado, está sometida al término general de respuestas de quince (15) días.
- Solicitudes de los congresistas de la que trata el artículo 258 de la ley 5 de 1992. Este tipo de solicitudes efectuadas por los congresistas en ejercicio de sus funciones con fines de control político se deberán resolver dentro del 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 indicado por la misma corporación.
- Felicitaciones. No cuenta un término establecido para dar respuesta, ya que las felicitaciones en la ANM se dan a conocer al área correspondiente y se archiva dentro del Sistema de Gestión Documental.

#### 15.1.5 Recomendaciones para el desarrollo del Radicador Web

- Los funcionarios y/o colaboradores de la ANM deberán revisar a diario el aplicativo vigente SGD, con el fin de identificar y gestionar las PQRS asignadas.
- Si la comunicación no se relaciona con las actividades desarrolladas y responsabilidades del

grupo, se debe dar traslado inmediato al grupo o dependencia competente.

- Para todas las respuestas a PQRS, se debe generar un radicado de salida en el aplicativo vigente.
- La respuesta oportuna, dentro de los términos de ley, es responsabilidad exclusiva de todos y cada uno de los colaboradores de la Agencia Nacional de Minería.

#### 15.1.6 Si la comunicación se recibe por la página web.

- El petionario diligencia el formulario, adjunta el documento correspondiente si se requiere. Una vez diligenciado el formulario con los campos obligatorios, el sistema automáticamente genera un número de radicado.
- El funcionario y/o colaborador deberá realizar un registro en la base de datos predeterminada y designada para las comunicaciones oficiales.
- La comunicación se asigna al rol jefe de la dependencia por medio del Sistema de Gestión Documental.
- Seguidamente, este rol asigna la comunicación al colaborador de su dependencia responsable.
- El colaborador de la dependencia responsable brinda la respuesta generando un radicado de salida, que posteriormente será enviado al usuario.
- Si la respuesta requiere envío electrónico, la dependencia remite la comunicación al ciudadano desde el correo institucional [contacto@anm.gov.co](mailto:contacto@anm.gov.co) o desde el correo habilitado por la dependencia.

#### 15.1.7 Datos que se solicitan al usuario en la radicación de su PQRS





Una vez el usuario ingrese al formulario de PQRS a través de la página web de la ANM, se le solicitarán los siguientes datos:

- |                                |                             |
|--------------------------------|-----------------------------|
| -Tipo de solicitante*          | -Ocupación*                 |
| -Tipo de identificación*       | -Rango de edad              |
| -Número de identificación*     | -Población vulnerable       |
| -Primer nombre / Razón social* | -Etnia                      |
| -Segundo nombre                | -Asunto                     |
| -Primer apellido               | -Tipo de solicitud*         |
| -Segundo apellido              | -Subcategoría de solicitud* |
| -Email                         | -Medio de respuesta*        |
| -Teléfono                      | -Expediente minero / Placa  |
| -Celular                       | -Asunto*                    |
| -Dirección                     | -Contenido*                 |
| -País*                         | -Adjunto                    |
| -Departamento                  |                             |
| -Ciudad / Municipio            |                             |

**\*Datos que son de carácter obligatorio**



## 15.2 Correo electrónico

En este canal las y los ciudadanos podrán radicar sus peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, felicitaciones, entre otras, haciendo el uso de los correos electrónicos dispuestos desde la Agencia Nacional de Minería:

• [contacto@anm.gov.co](mailto:contacto@anm.gov.co)

Este buzón electrónico funciona como soporte en caso de que el usuario tenga dudas o inconvenientes al usar el canal oficial digital: Radicador de la página web.

### 15.2.1 Ciclo de servicio



### 15.2.2 Recomendaciones para el correcto uso del correo electrónico institucional.

- Los funcionarios son responsables de todas las actividades realizadas con sus cuentas de correo y su buzón asociado. Por ello, se recomienda no facilitar la cuenta a personas ajenas a la entidad.

- En ningún caso se podrá utilizar el servicio de correo electrónico para fines personales, comerciales o financieros, envío de mensajes en cadena o similares.

- Asimismo, el único correo válido para recibir y responder solicitudes y peticiones de los ciudadanos es **contacto@anm.gov.co**

- Toda petición recibida en correos electrónicos de funcionarios y/o colaboradores deben ser reenviados al correo **contacto@anm.gov.co**, siempre y cuando requieran radicación.

### 15.2.3 Recomendaciones generales.

- Las y los servidores y colaboradores públicos son responsables del uso de la cuenta del SGD, razón por la cual no debe permitir el acceso a terceros.

- Asegúrese de que la documentación y la información allegada por la ciudadanía esté completa y corresponda con lo estipulado en el artículo 16 “Contenido de las peticiones” de la Ley 1755 de 2015.

- Asigne el número de radicación correspondiente.

- En caso de que un usuario o usuaria envíe una solicitud a su correo institucional y este requiera ser radicado, reenvíelo a las direcciones electrónicas habilitadas para radicación.

- Verifique que no existan solicitudes duplicadas o reiterativas que provengan de un mismo usuario. De evidenciarlo, informe al peticionario que solo se radicará la petición que se encuentre completa.

- Al momento de realizar el proceso de asignación de competencia, asegúrese de tipificar correctamente la petición y remitir al área competente.

- No radique correos con contenido malicioso o clasificados como Spam.

### 15.2.4 Acciones de anticipación.

- Si la solicitud no corresponde con los parámetros

establecidos o se encuentran incompleta, informe al peticionario de ello y requiera que complete la información en un término de 24 horas. Si el usuario no responde y el tiempo de espera ha finalizado, proceda a radicar.

### 15.2.5 En el desarrollo del servicio.

- Una vez cargada la información, verifique que la misma se encuentre debidamente cargada en el Sistema de Gestión Documental.

### 15.2.6 Finalización del servicio.

- Recuerde que al generar un número de radicado el sistema informará al peticionario la radicación de su PQRS.

## 15.3 Trámites y servicios

Desde el canal virtual se realizarán los siguientes trámites:

- Recepcionar comunicaciones electrónicas.

- Analizar y radicar la información recibida con los datos y documentos adjuntos, generando un número de radicado en el sistema.

- Realizar seguimiento y control a las comunicaciones radicadas, aunado a ello, consolidar las solicitudes por dependencias.

- Reportar periódicamente las comunicaciones pendientes por gestionar en el sistema de gestión documental.

- Realizar informes de gestión teniendo en cuenta la información reportada en el SGD.

- Envío de comunicaciones por parte de los diferentes grupos de interés de la ANM a los usuarios.

### 15.4. Datos que se registran en la recepción de la PQRS

Una vez ingresada la comunicación por parte del ciudadano o ciudadana, funcionario público y/o entidades de control territorial, se registran los siguientes datos:

- Tipo de solicitante\*

- Primer nombre / Razón social\*

- Email
- Asunto
- PQRS
- Tipo PQRS
- Tipo de solicitud
- Subcategoría de solicitud
- Dependencia de destino
- Adjunto
- Comentarios

## 15.5 Envío de comunicaciones por parte de la ANM a los usuarios

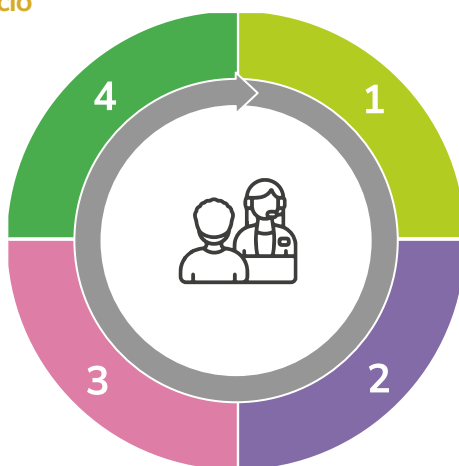
En este canal virtual los colaboradores de la Agencia Nacional de Minería podrán enviar los documentos de respuesta a los ciudadanos, los cuales se remitirán desde el correo de

**contacto@anm.gov.co**

### •Correo **contacto@anm.gov.co**

Este buzón electrónico funciona para el envío de comunicaciones a los usuarios que presentaron una PQRS en la ANM y una herramienta de apoyo para los grupos de interés de la Agencia Nacional de Minería para los diferentes tipos de comunicación.

### 15.5.1 Ciclo de servicio



1. El colaborador de la ANM realizará la solicitud de envío al usuario a través del correo de **contacto@anm.gov.co**

2. El funcionario y/o contratista del GAPCC verifica el contenido del documento.

3. Se realiza el envío de la comunicación al usuario a través del correo **contacto@anm.gov.co**

4. Encuesta de satisfacción

### 15.5.2. Recomendaciones generales

- Los colaboradores del Grupo de Atención, Participación Ciudadana y Comunicaciones son responsables del uso del correo de **contacto@anm.gov.co**
- Asegúrese de que en la documentación anexada dentro del correo de solicitud por los grupos de interés de la ANM se encuentren los permisos necesarios, el número de Radicado de salida y la firma correspondiente.
- Al momento de realizar el envío relacione al funcionario y/o contratista de la solicitud en copia oculta.
- Verifique que los datos del mensaje dentro del correo correspondan con los del documento principal.
- Recuerde que el correo de **contacto@anm.gov.co** no será utilizado para la comunicación de memorandos internos entre las áreas de la Agencia Nacional de Minería. Estos últimos se tramitan a través de la dependencia que generó el memorando.

## 16. CANAL PRESENCIAL

Este es un canal en el que la ciudadanía, los servidores y colaboradores interactúan en un mismo espacio físico para realizar trámites, solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con la misma de la entidad.

## 16.1 Ciclo del servicio



## 16.2 Recomendaciones generales.

●**Presentación personal.** La presentación personal influye en la percepción que tendrá el ciudadano respecto al servidor público y a la Entidad. Por eso, es importante mantener una buena presentación, apropiada para el rol que se desempeña y guardar adecuadamente la imagen institucional. La identificación siempre debe estar visible.

●**Comportamiento.** Comer en el puesto de trabajo, masticar chicle, realizar actividades como maquillarse o arreglarse las uñas frente al ciudadano,

hablar por el celular o con sus compañeros –si no es necesario para completar la atención solicitada-, indisponer al ciudadano, le hace percibir que sus necesidades no son importantes.

●**La expresión en el rostro.** La expresión facial es relevante, no hace falta sonreír de manera forzada; mirando al interlocutor a los ojos ya se demuestra interés. El lenguaje gestual y corporal debe ser acorde con el trato verbal, es decir, educado, cortés.

●**La voz y el lenguaje.** El lenguaje y el tono de voz refuerzan lo que se está diciendo. Por ello, conviene escoger bien el vocabulario y seguir las recomendaciones sobre el lenguaje previstas anteriormente. En particular, es necesario adaptar la modulación de la voz a la situación y vocalizar de manera clara para que la información sea comprensible.

●**La postura.** La postura adoptada mientras se atiende al ciudadano refleja lo que se siente y piensa. Es aconsejable mantener la columna flexible, el cuello y los hombros relajados, y evitar las posturas rígidas o forzadas.

●**El puesto de trabajo.** El ciudadano y apariencia del puesto de trabajo tienen un impacto inmediato en la percepción del ciudadano. Si está sucio, desordenado y lleno de elementos ajenos a la labor, dará una sensación de descuido.

Es importante familiarizarse con las instalaciones del punto de atención al ciudadano y conocer la ubicación de los baños públicos, las salidas de emergencia, los puntos de fotocopiado y de pago, si lo hay. De

igual forma, estar enterado de los procedimientos para atención de emergencias.

Si la entidad tiene más puntos de atención regionales, conviene tener claro dónde puede ubicar más información sobre estos cuando un ciudadano lo requiera.

### 16.3 En general en todas las sedes:

● **Entrada:** la llegada de los y las usuarias a las instalaciones de la Agencia Nacional de Minería es de los puntos más importantes del ciclo de servicio, ya que desde ese primer momento los usuarios se llevan una primera impresión de la Entidad –presentación personal, limpieza y orden de las instalaciones, iluminación, facilidad del ingreso, entre otras-.

● **Saludo:** los usuarios deben sentirse bienvenidos, esto comienza con el lenguaje corporal, por eso sonría, sea amable, mantenga un contacto visual y actitud de servicio. Para darle la bienvenida saludelo: “Buenos días/tardes, bienvenido/a a la Agencia Nacional de Minería. Mi nombre es ... ¿en qué la o lo puedo orientar?”.

● **Espera:** el ciudadano espera en la sala. Si el colaborador no se encuentra disponible, pídale a los usuarios tomar asiento, indicándoles un tiempo aproximado de espera.

● **Registro de los datos del ciudadano:** registre los datos de los usuarios, realizando la correspondiente caracterización y tipificación de la atención.

### 16.4 Entorno en los puntos de atención.

● Ofrezca espacios agradables, limpios y organizados, donde puedan recibir de manera digna un óptimo servicio.

● Si en los puntos de atención hay dispuestos televisores, asegúrese que su volumen sea adecuado para que no incomode en la interacción de la o el ciudadano y con los encargados de brindar atención por parte de la ANM.

● Disponga contenidos de televisión que estén relacionados con temas institucionales.

● Proponga la utilización adecuada de los espacios destinados para material informativo y publicitario institucional.

● Verifique diariamente la limpieza de las áreas externas del área de atención.

● Verifique periódicamente la limpieza y pulcritud de los puestos de trabajo y sus respectivos equipos.

### 16.5 En el desarrollo del servicio

● Dedíquese en forma exclusiva al ciudadano que está atendiendo y escúchelo con atención.  
● Verifique que entienden la necesidad con frases como: “Entiendo que usted requiere...”.

● Responder a las preguntas del ciudadano y darle toda la información que requiera de forma clara y precisa.

### 16.6 Retiro del puesto de trabajo

Si el servidor público y/o colaborador requiere retirarse del puesto de trabajo, antes debe dirigirse al ciudadano para:

● Explicarle por qué debe hacerlo y ofrecerle un cálculo aproximado del tiempo que tendrá que esperar.  
● Pedirle permiso antes de retirarse y esperar la respuesta.

● Al regresar, decirle: “Gracias por esperar”.

### 16.7 Otro punto de servicio

Si la solicitud no puede ser resuelta en este punto de servicio, y el usuario requiere de una radicación de PQRS, debe:

● Explicarle al ciudadano por qué debe remitirlo.

● Si el ciudadano debe radicar documentos por medio del Radicador Web, explíquele pacientemente cómo hacerlo.

### 16.8 Solicitud de servicio demorada

Si la solicitud no puede ser resuelta de forma inmediata, al servidor público y/o colaborador le corresponde:

● Explicarle al ciudadano la razón de la demora.

● Informar la fecha en que puede recibir la respuesta y el medio por el cual se le entregará.

### 16.9 En la finalización del servicio.

● Retroalimente al ciudadano sobre los pasos a seguir cuando queden algunas tareas pendientes. Preguntarle, como regla general: “¿Hay algo más en que pueda servirle?”.

### 16.10 Consideraciones generales para la atención de situaciones difíciles.

Dado que en muchas ocasiones pueden llegar a la Agencia Nacional de Minería ciudadanos inconformes, confundidos, frustrados o furiosos, es necesario tener en cuenta las siguientes consideraciones para facilitar el servicio.

- Mantenga una actitud amigable.
- Deje que la o el ciudadano se desahogue, no interrumpa.
- Evite pedirle que se calme.
- No use adjetivos sobre su estado de ánimo.

#### Empiece a solucionar el problema.

- Obtenga de la o el ciudadano toda la información que necesite.
- Verifique la calidad o cantidad de la información brindada repitiéndole todos los datos.
- Propóngale una alternativa de solución, sin prometerle nada que no pueda cumplir.
- Si el mismo problema se presenta con otro ciudadano o ciudadana, infórmele a su supervisor inmediatamente, para que le dé una solución de fondo.
- Ofrezcale disculpas si es el caso y hágale sentir que usted comprende su situación.
- Invite al ciudadano a presentar formalmente su descontento mediante una queja o reclamo e infórmele que a partir de esta comunicación la Entidad estudiará la solución y planteará mejoras al interior.

### 16.11 Trámites y servicios

Desde el canal presencial se realizarán los siguientes trámites:

I. Entrega de información de requisitos, estado, asistencia técnica y jurídica en los siguientes temas:

- Propuestas de contrato de concesión y contrato de concesión diferencial.
- Autorizaciones Temporales.
- Formalización minera (Solicitudes de legalización y subcontratos).
- Áreas de Reserva Especial - AREs.

- Áreas Estratégicas Mineras.

- Fiscalización de títulos mineros.

- Trámites que modifican los títulos mineros (Cesiones de derechos, cesiones de áreas, renunciaciones, cambios de modalidad, entre otros).

- RUCOM.

- GÉNESIS.

- VUCE.

- ANNA Minería.

- Control a la Producción

- Trazabilidad de Mineral

II. Validación de estado de respuesta a PQRS.

III. Validación de estado de respuesta a los trámites mineros.

IV. Orientación sobre radicación a través del formulario web y en formato físico.

V. Orientación de ANNA minería en los siguientes temas:

- Registro de usuarios.

- Radicación de solicitudes (PCC, PCCD, AT, ARES).

- Administración de títulos (Cesiones de derechos, cesiones de áreas, renunciaciones, cambios de modalidad, entre otros).

- Obligaciones de títulos (FBM, póliza minero ambiental, licencia ambiental).

- Módulo de gestión de usuarios (editar información del perfil, administración de agentes y profesiones, cambio de contraseñas).

- Visor geográfico.

- Orientación sobre solicitudes que se radican en la mesa de ayuda de ANNA minería (Cabe resaltar que el usuario radicará, por su cuenta, la solicitud con los soportes necesarios para que sea resuelta su petición).

- Ventanilla minera.

VI. Habilitación de consultas en el expediente digital minero.

VII. Notificaciones personales de actos administrativos.

VIII. Firma de minutas.

IX. Entrega de copias de actos administrativos notificados por estado jurídico.

X. Procesos de Cobro Coactivo.

### 16.12 Datos que se solicitan en la atención presencial

Una vez iniciada la atención con el usuario, recuerde informarle sobre la política tratamiento de datos a la ciudadana/el ciudadano para continuar con la atención. Una vez la usuaria/el usuario acceda, proceda a preguntarle:

1. Autorización manejo de datos
2. Información del solicitante

- Tipo de usuario
- Tipo de identificación
- Número de identificación (favor no colocar puntos, ni dejar espacios)

- Nombres y apellidos
- Correo electrónico
- Número de contacto (favor no colocar puntos, ni dejar espacios)

- Departamento
- Municipio
- Ha sido víctima de conflicto armado
- Presenta algún tipo de discapacidad
- Pertenece algún grupo étnico

## 17. ATENCIÓN PREFERENCIAL

Es aquella que se da prioritariamente a ciudadanos en situaciones particulares, como adultos mayores, mujeres embarazadas, niños, niñas y adolescentes, personas en condición de discapacidad y personas de talla baja.

### 17.1 Adultos mayores y mujeres embarazadas.

- Una vez entran a la sala de espera, ubicarlos en áreas destinadas para ellos.
- La atención, dentro de este grupo de personas, se realiza por orden de llegada.

## 17.2 Atención a niños, niñas y adolescentes

Los niños, niñas y adolescentes pueden presentar solicitudes, quejas o reclamos directamente sobre asuntos de su interés particular. En caso de atención presencial:

- Tienen prelación en el turno sobre los demás ciudadanos.

- Si lo hay, debe seguirse el guion, protocolo y procedimiento definido por la Entidad para atender a este grupo de poblacional.

- Escuche atentamente y otorgue a la solicitud o queja un tratamiento reservado.

- No manifieste duda o incredulidad sobre lo que el niño o adolescente mencione: conviene, en cambio, preguntar para entender.

- Llámelo por su nombre y no usar apelativos como “Chiquito” o “Mijito”, entre otros.

- Es deseable hablarles claro, en un lenguaje acorde con la edad.

## 18. ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA CON UN ENFOQUE DIFERENCIAL

### Objetivo.

Establecer una herramienta que facilite la atención de calidad e inclusión a la ciudadanía perteneciente a diferentes grupos poblacionales, a través de la estandarización de procesos, pautas y comportamientos que orienten a los y las servidoras públicas durante la prestación del servicio.

### Conceptos clave.

Antes de iniciar con este apartado, es necesario identificar y conocer los siguientes términos:

- **ASEXUAL:** Persona que no se siente atraída sexualmente, efectivamente o emocionalmente por otra persona. (Advocates for youth, 2019)

- **AUTORECONOCIMIENTO:** Derecho de autodefinirse como perteneciente a un pueblo o grupo de acuerdo con su identidad y formas de interactuar en el mundo. (Comisión de la verdad, 2022).

- **BISEXUAL:** Persona que se siente atraída sexual, afectivamente y emocionalmente por hombres y mujeres. (Un free & equal, 2019)

●**COMUNIDADES NEGRAS:** Hace referencia a el conjunto de familiar de ascendencia Afrocolombiana que poseen cultura, historia, tradiciones y costumbres propias, con el fin de mantener y conservar su identidad étnica (Manual del servicio a la ciudadanía del Distrito Capital Vol. 2, 2022)

●**GAY:** Persona que siente atracción sexual, emocional y afectiva por otra de su mismo sexo. Por lo que general, esta palabra se usa para hacer referencia a los hombres. (Modii organización)

●**HOMBRE TRANS:** Persona que se identifica del género masculino, pero fue asignada al nacer con el sexo femenino. Sus expresiones de género son masculinas, más allá de lo que dice el registro en sus documentos de identidad. (Human Rights)

●**IDENTIDAD DE GÉNERO:** Percepción o reconocimiento que tiene una persona sobre su género, que podría o no coincidir con sus características anatómicas sexuales. (Planned parenthood)

●**INTERCULTURALIDAD:** Reconoce la existencia de diversas culturas y grupos en una misma sociedad, las cuales establecen una interacción basada en el respeto recíproco, dentro de términos incluyentes, igualitarios y justos. (Manual de servicio a la ciudadanía del Distrito Capital, Vol. 2, 2022)

●**INTERSEXUAL:** Hace referencia a una persona que nace con caracteres sexuales (como los genitales, las gónadas y los patrones cromosómicos) que no se corresponde con las típicas nociones binarias sobre los cuerpos masculinos o femeninos. (ONU, 2022).

●**LESBIANA:** Mujer que siente atracción sexual, emocional y afectiva por otra mujer. (Advocates for youth, 2019)

●**MUJER TRANS:** Persona que se identifica del género femenino, pero fue asignada al nacer con el sexo masculino. Sus expresiones de género son femeninas, más allá de lo que dice el registro en sus documentos de identidad. (Planned parenthood)

●**NO BINARIA:** Persona que no se identifican con el género femenino o masculino. Usualmente sus documentos aparecerán con la categoría de género no binario. (Planned parenthood)

●**ORIENTACIÓN SEXUAL:** Capacidad de cada persona de sentir una profunda atracción emocional, afectiva y sexual por personas de su mismo género o diferente. (Planned parenthood)

●**PANSEXUAL:** Persona que se siente atraída por otras sin importar su orientación sexual o su identidad de género. (Planned parenthood)

●**PERSONA CON DISCAPACIDAD:** La discapacidad es un concepto que evoluciona y que resulta de la interacción entre las personas con deficiencias y las barreras debidas a la actitud y al entorno que evitan su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás. (Convención internacional de los derechos de las personas con discapacidad ONU, 2006).

●**POBLACIÓN AFROCOLOMBIANA:** Personas con raíces y ascendencia histórica, étnica y cultural africana nacidas en Colombia. (Manual del servicio a la ciudadanía del Distrito Capital Vol. 2, 2022).

●**POBLACIÓN PALENQUERA:** Personas descendientes de los esclavizados que desde el siglo XV, se refugiaron en territorios de la costa norte y del Pacífico colombiano en grupos denominados palenques. Actualmente, la comunidad de Palenque de San Basilio es la única existente. (Manual del Servicio a la ciudadanía del Distrito Capital Vol. 2, 2022).

**POBLACIÓN CAMPESINA:** se refiere a las personas que viven en zonas rurales y se identifican como campesinas, tanto por su vínculo con la tierra como



por sus prácticas culturales, sociales y económicas. En Colombia, según el DANE (2023), más de 10,6 millones de personas mayores de 15 años se reconocen como parte de esta población.

•**POBLACIÓN RAIZAL:** Personas nativas ancestrales del Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina, con características socioculturales y lingüísticas angloafrocaribeñas. (Manual del servicio a la ciudadanía del Distrito Capital Vol. 2, 2022).

•**PUEBLOS INDÍGENAS:** Son comunidades únicas cuyo eje central gira en torno a su relación con la tierra y el medio ambiente. Sus características culturales e identitarias se encuentran interconectadas con su bienestar espiritual y físico. (Los pueblos indígenas en América Latina, Cepal, 2013)

•**PUEBLO RROM O GITANOS:** Las personas pertenecientes a este pueblo llegaron en distintas épocas a Colombia y cuentan con particularidades culturales asociada a una tradición nómada, con un complejo sistema de valores y una particular concepción y relación con el territorio desde la idea de libertad. (Manual de servicio a la ciudadanía del Distrito Capital Vol. 2, 2022)



## 18.1 Recomendaciones de atención en los canales presenciales y no presenciales

Para brindar un excelente servicio, es importante tener en cuenta la diversidad de las personas que requieren la atención. Para lograrlo tenga en cuenta que las personas con discapacidad, embarazadas, personas mayores, y niños requieren de una atención preferencial tal y como se mencionó anteriormente. Evite referirse a ellas como “discapacitadas” o “discapacitados”.

En este sentido, se mencionan algunas recomendaciones para una atención diferencial a cada tipo de población que se acerca a la Agencia Nacional de Minería.

## 19. RECOMENDACIONES PARA PERSONAS DE TALLA BAJA

La talla baja no se considera una discapacidad independiente, pero al tener particularidades concretas para las actividades de la vida diaria, principalmente con el movimiento y la ubicación, es importante tener en cuenta las siguientes recomendaciones a la hora de brindar la atención:

- Si el punto de atención no cuenta ventanillas especiales para atender a las personas de talla baja, busque la forma de que quede ubicada a una altura adecuada para poder comunicarse.
- De manera respetuosa adapte la situación y ubicación de su módulo o lugar de atención, para que la persona quede ubicada a una altura adecuada.
- Trate al ciudadano según su edad cronológica. Es común tratar a las personas de talla baja como niños y niñas, o con diminutivos (“personita”), lo cual no es correcto.
- Verifique que, durante el proceso de atención, los elementos necesarios estén al alcance de la mano de la persona que accede al servicio.
- Cuando camine junto a una persona de baja estatura, disminuya el paso ya que el tamaño de las piernas de una persona con enanismo podría dar lugar a una longitud de paso inferior al suyo.
- Nunca acaricie o bese a una persona de baja estatura en la cabeza.
- La comunicación puede ser más fácil cuando las personas están al mismo nivel. Las personas de talla baja tienen preferencias diferentes. Puede arro-

dillarse para estar al nivel de la persona o alejarse un poco para poder mantener contacto visual sin que la persona fuerce el cuello.

- Actúe normal y preste atención a las señales que le dé la persona.

## 20. RECOMENDACIONES PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD

Las personas que hacen parte de este grupo tienen atención prioritaria, de conformidad con el artículo 13 del Decreto 19 de 2012, el cual menciona: “Todas las Entidades del Estado o particulares que cumplan funciones administrativas, para efectos de sus actividades de atención al público establecerán mecanismos de atención preferencial para infantes, mujeres gestantes, personas en situación de discapacidad, adultos mayores y veteranos de la fuerza pública”.

En el momento de iniciar la atención, tenga en cuenta lo siguiente:

- Antes de llevar a cabo cualquier acción de ayuda pregunte: “¿Desea recibir ayuda?” Si su respuesta es afirmativa, consúltele “¿Cómo desea que le ayude?”.
- Cuando la persona lleve un acompañante, diríjase a la persona con discapacidad directamente, no a su acompañante.

### Conozca los tipos de discapacidad y las pautas básicas en la atención.

● **Discapacidad sensorial.** Hace referencia a aquellas personas afectadas por ciertas alteraciones de algún los sentidos, para este caso oído, la vista o ambas.

● **Discapacidad sensorial auditiva.** Se refiere a las personas que presentan de forma permanente alteraciones en las funciones auditivas como localización, tono, volumen y calidad de los sonidos. En esta categoría se pueden encontrar personas sordas sin posibilidad de percibir sonido alguno, personas con dificultades graves o importantes para oír sonidos de sirenas, alarmas, dispositivos de advertencia o personas que, debido a una pérdida o la reducción de la capacidad auditiva, se le dificulta entender una conversación en un tono normal.

● **Discapacidad visual moderada y discapacidad visual grave.** Se reagrupan comúnmente bajo el término “baja visión”; la baja visión y ceguera representan conjuntamente el total de casos de discapacidad visual.



● **Discapacidad multisensorial.** Es resultado de la combinación de dos más deficiencias sensoriales (visual y auditiva).

● **Discapacidad física motora.** Se refiere a personas que tienen una limitación del movimiento, ausencia o parálisis de una, dos, tres extremidades, puede manifestarse como: - Paraplejía: parálisis de las piernas. - Cuadriplejía: parálisis de las cuatro extremidades o amputación.

● **Discapacidad cognitiva.** Es la disminución de las habilidades cognitivas e intelectuales de un individuo, entre las más conocidas están el síndrome Down, síndrome de Asperger o Autismo, entre otras.

● **Discapacidad mental.** Se refiere a personas que presentan una alteración bioquímica que afecta su forma de pensar, sus sentimientos, su humor, su habilidad de relacionarse con otros, por ejemplo, personas con esquizofrenia o con trastorno bipolar.

● **Discapacidad múltiple.** Las personas con discapacidad múltiple son aquellas que presentan más de una diferencia, sea sensorial, física o mental.



## Pautas generales

- Tenga en cuenta las pautas que aplican del protocolo de atención presencial.
- La primera persona que recibe a un ciudadano con discapacidad debe permitir su ingreso y de manera inmediata informar para que sea atendida con prioridad.
- Identifíquese y pregunte el trámite a realizar.
- Una vez identificado el trámite requerido asigne el turno preferencial y confirme que la persona sea guiada al módulo de atención.
- Si la persona con discapacidad está acompañada y usted requiere más información, no dude en preguntar directamente para no excluirla del proceso.
- Actúe con respecto y equidad sin postura asistencialista.
- Presente una actitud de servicio para cubrir todas aquellas actividades que la persona no pueda realizar por sí misma.

- Tenga cuidado con el lenguaje utilizado. Algunas palabras son consideradas como ofensivas y la comunidad con discapacidad puede considerar que atenta contra su dignidad y sus capacidades.



### EXPRESIÓN INCORRECTA:

- Discapacitado / Inválido / Lisiado.



### EXPRESIÓN CORRECTA:

- Persona con discapacidad.



### EXPRESIÓN INCORRECTA:

- Minusválido / Defecto de nacimiento /
- Malformación / Postrado
- Deforme / Enano / Confinado a una silla de ruedas / Cojo / Mudo
- Sordomudo / Tullido / Lisiado / Parálítico / Retardado mental
- Bobo / Tonto / Mutilado / Neurótico / Esquizofrénico / Epiléptico
- Pobrecito / Cieguito / Sordito / Cojito / Mudito / Mochito / Discapacitado



### EXPRESIÓN CORRECTA:

- Si se debe mencionar de manera específica el tipo de discapacidad, agregue los términos física, sensorial (auditiva o visual), mental (cognitiva o psicosocial) o múltiple.

(Sentencia C-458 de 2015,  
Corte Constitucional)

- Hable en tono normal, despacio y claro, evitando gritar o elevar la voz.
- Cuando se encuentre con personas con discapacidad visual, evite utilizar pronombres demostrativos como “aquí”, “allá”, “esto” o “aquellos”. Es preferible utilizar términos más orientativos como “a su izquierda”, “detrás de usted”. No sustituya palabras de su lenguaje tales como ver, mirar o ciego; ellos también las usan frecuentemente.
- En ningún momento tome decisiones por la persona: consulte primero. Evite que la intuición lo traicione y evite la ayuda espontánea, pues puede ser inoportuna.
- Evite todo tipo de invasión corporal (tomar las manos, poner el lápiz en la boca). Sin embargo, en ocasiones puede ser útil conducir la mano del usuario hacia el objeto, previo aviso, e indicarle de lo que se trata.

## 21. RECOMENDACIONES PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD AUDITIVA (PERSONAS SORDAS)

- Puede referirse a esta población como: persona sorda o sordo. Evite usar expresiones como sordo-mudo, mudo, no oyente, u otras que son consideradas ofensivas.
- Cuando interactúe con una persona sorda, diríjase directamente a él o a ella, en primera persona, en lugar de dirigirse solo al intérprete o acompañante.
- Tenga presente que no todas las personas sordas dominan el español escrito, su lenguaje es el de señas. Por lo tanto, escribirle no siempre es una solución para atenderlo. Si lo hace, use palabras sencillas y cortas. Sin embargo, para comunicar mensajes específicos y relevantes se requiere la mediación de un intérprete de lenguaje de señas.

Para la Agencia Nacional de Minería es importante brindar a las y los funcionarios y/o contratistas información y herramientas para brindar una atención con inclusión a una persona con discapacidad auditiva o persona sorda, por lo que se recomienda acatar las siguientes recomendaciones específicas frente a los diferentes canales de atención:

- Si es una llamada, debe prestar mucha atención al momento de contestar, ya que una persona sorda sí puede comunicarse telefónicamente con el apoyo de la interpretación, cabe resaltar que esta llamada siempre iniciará con “Buenos días (tardes o noche), una persona sorda se está comunicando con usted”.
- Al momento de estar en la atención o solución del requerimiento debe informarle a la persona sorda que se puede acercar a las instalaciones físicas de la ANM con una cita previa, para poderle brindar una atención con el servicio de interpretación a través del Centro de Relevó o con el intérprete de la ANM virtual o presencial.
- Cuando el usuario llegue a un punto presencial sin cita previa, se le habla común y corriente, si este manifiesta que no escucha, automáticamente se identifica que es una persona sorda, ahí debe proceder a buscar un bolígrafo y hoja para comunicarse de manera escrita. Es necesario escribir oraciones cortas, sencillas y evitar utilizar tecnicismos, ya que el español es el segundo idioma de las personas con discapacidad auditiva.
- Con el fin de brindar una atención completa e incluyente, se le ofrece al usuario con discapacidad

auditiva el servicio de interpretación presencial o virtual del intérprete de la ANM o se le solicita amablemente activar el Servicio de Interpretación en Línea (SIEL) a través del Centro de Relevó.

- Para tener una comunicación efectiva con las personas con discapacidad auditiva no debe utilizar el tapabocas. Cuando le esté brindando la atención, evitar mover el rostro para otra dirección que no sea donde está la persona sorda.
- Repita la información las veces que sea necesario de manera calmada, clara y sencilla. Siempre modular con la boca de forma correcta, sin exagerar los movimientos, sin alzar la voz y sin gritar, esto con el objetivo de no molestar e incomodar a las personas con discapacidad auditiva y las que están en el punto de atención.
- Si la persona sorda asiste al punto de atención acompañada de una o un intérprete, se le deben brindar los mismos accesos a los dos. Es importante destacar que la otra persona brinda un servicio de interpretación. Por lo tanto, toda la comunicación y preguntas deben estar dirigidas verbal y visualmente al usuario con discapacidad auditiva.

## 22. RECOMENDACIONES PARA LA ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD SORDO CEGUERA

La sorda ceguera es un tipo de discapacidad sensorial que implica dos sentidos, la vista y la audición. En estos casos se presenta la disminución parcial o total del desarrollo visual y/o auditivo, generando una serie de dificultades para la comunicación e interacción con la sociedad, por este motivo es fundamental orientar y guiar a una persona sordo ciega en una atención con acción sin daño, ofreciendo un servicio según las necesidades de esta población.

Desde la Agencia Nacional de Minería y sus instalaciones se busca que estas poblaciones cuenten con todos los mecanismos necesarios para su movilidad y desplazamiento cotidiano. Estas personas siempre están acompañadas de bastón guía con franjas de color roja y blanca, de esta manera la o el funcionario y/o contratista podrá lograr identificar a una persona con esta discapacidad sordo ceguera y ceñirse a las siguientes recomendaciones.

- La atención debe ser prioritaria, brindando un servicio amable, respetuoso y empático con la o el usuario que visita la ANM, ya que la sordo ceguera es una discapacidad única y con entidad propia.

- Las personas sordo ciegas naturalmente siempre están acompañadas de perros guías, un guía intérprete, un familiar o su cuidador, por tal motivo se les debe permitir los mismos accesos a su acompañante.

- Cuando llega una persona con sorda ceguera a las instalaciones de la ANM, la comunicación debe estar dirigida hacia el usuario, no a su acompañante. Ejemplo, es incorrecto decir, “por favor dígame que...”, lo correcto, es decir, “señor(a) nombre de la persona, el Radicado Web...” y complementa con la información que ha sido solicitada, su guía intérprete le transmitirá el mensaje como si el funcionario y/o contratista le estuviera escribiendo en la mano.

- Para comunicarse con un usuario con sorda ceguera existen más de doce sistemas comunicación distintos como: Lengua de Señas Colombianas (LSC), braille, alfabeto, alfabeto dactilológico, entre otros. Esto depende de las condiciones del usuario y con qué sentido tuvo dificultad primero.

### 23. RECOMENDACIONES PARA LA ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD FÍSICA

Al momento de brindarle una atención integral a una persona con discapacidad, la o el funcionario y/o contratista podrá reconocer regularmente una persona con discapacidad física, puesto que la mayoría se desplazan diferente y van acompañados de apoyos tales como: bastones, caminadores, muletas, órtesis, prótesis, sillas de ruedas, entre otros. Al momento de identificar una persona con movilidad reducida se deben tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

- Se debe brindar una atención empática, respetuosa y preferencial a las personas con discapacidad física o con movilidad reducida, así brindar una experiencia íntegra en su visita a las instalaciones de la ANM.

- Regularmente las personas con discapacidad física se desplazan de manera natural con el apoyo que llevan, por este motivo, antes de mover o tocar algo, deben ofrecer su ayuda. Si la respuesta es afirmativa, se procede a preguntar en qué y cómo pueden brindar la ayuda.

- El bastón, caminador, muletas o silla de ruedas son objetos que hacen parte del espacio personal de la persona, por lo tanto, no se deben apoyar ni mover sin su permiso.

- Si la persona está en silla de ruedas, la atención se debe hacer al mismo nivel de los ojos en los que

está la persona con discapacidad física, es decir, la o el funcionario y/o contratista debe estar sentado, logrando mantener una comunicación directa.

- Las y los funcionarios y/o contratistas deben informarle e indicarle al usuario que la Agencia Nacional de Minería cuenta con instalaciones amplias zonas, pasamanos, barandas de apoyo, rampas, antideslizantes, puertas anchas, baños para personas con discapacidad, entre otros espacios acondicionados necesariamente para el ingreso y atención de las personas con discapacidad física.



### 24. RECOMENDACIONES PARA LA ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD VISUAL

Una persona con discapacidad visual o persona ciega desarrolla con mayor precisión los sentidos del oído, olfato y tacto, logrando así una mejor conexión, interacción y comunicación con el entorno. Esta población siempre está acompañada de su bastón o bastón guía, ya que ellos van palpando el espacio a través del contacto de este elemento con el piso.

Dentro del uso del bastón guía se pueden percibir tres colores importantes a la hora de atender un usuario ciego que se deben tener presente: el de franjas de color rojo y blanco lo utilizan sordo ciegos, el verde es para personas con baja visión y el que es completamente blanco, lo utilizan las personas con ceguera.

Para que la atención sea íntegra, desde la ANM se deben tener en cuenta las siguientes recomendaciones.

- La atención a una persona ciega debe ser prioritaria y hay que tener el tiempo suficiente para los requerimientos que solicite, brindando amabilidad y cordialidad a la hora de interactuar con él o ella.

- Antes de iniciar una conversación, el funcionario y/o contratista debe presentarse para que la persona con discapacidad visual asocie el tono de su voz. Dé su nombre para que sepa quién la está atendiendo.

- Al momento de comunicarse con la persona ciega debe dirigirse hacia él o ella mirándola, ya que ellos perciben desde dónde le están hablando. Así mismo, al informar se debe ser muy descriptivo, para que ellos comprendan con detalles el contexto de la situación.

- No se debe tocar ni tomar a la persona ciega sin antes ofrecer la ayuda o pedir permiso para tener contacto físico, ya que es invasivo hacerlo sin su autorización. Si la persona accede a la ayuda, solo se le debe ofrecer el brazo para que él o ella se tome y la pueda guiar u orientar al lugar donde necesita desplazarse.

- Cuando están en un lugar cerrado se le debe informar a la persona con discapacidad visual cuántas personas hay y cada uno de los asistentes se debe presentar, de igual forma cuando el funcionario se debe ausentar y la persona ciega queda sola o hay un silencio largo también se le debe comunicar qué se está haciendo. Es necesario expresarle por cuánto tiempo va a estar sola mientras llega otro funcionario y/o contratista o vuelve la persona que la está atendiendo, si aplica.

- Es importante orientar espacialmente a la persona ciega respecto a la posición que tenga, utilizando palabras como “a su izquierda”, “a su derecha”, “Adelante”, “atrás”, entre otras. Así mismo se debe evitar utilizar las palabras comunes como “allí”, “aquello”, “aquí”, “esto”, “mire” o “vea”.

- Si la o el usuario va con un acompañante o perro-guía, estos deben tener el mismo acceso a donde la persona ciega se dirige, así mismo la comunicación siempre va dirigida al usuario con discapacidad visual, no hacia su acompañante.

## **25. RECOMENDACIONES PARA LA ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL**

Para las personas con discapacidad intelectual, desde la ANM se brinda una información diferente y empática para solucionar los requerimientos solicitados por el usuario con esta discapacidad, de

esta forma se deben seguir las siguientes recomendaciones para facilitar el acceso a la información a través del desempeño integral de las o los funcionarios y/o contratistas.

- Saludar con respeto sin alzar la voz, presentarse con el nombre, cargo y dependencia a la que pertenece, luego de esto debe prestar mucha atención y tener paciencia a lo que dice el usuario para identificar sus necesidades o deseos dentro de la Agencia.

- Si es necesario y facilita la comunicación a través de textos o dibujos, debe buscar un bolígrafo y una hoja para iniciar la comunicación e interacción con la o el usuario, sin acelerar a la persona para que no esté nerviosa.

- Es necesario comunicarse a través de oraciones cortas, sencillas y evitar utilizar tecnicismos, así se logra que la persona comprenda la información que se le está suministrando.

- Cuando le solicitan repetir la información, la debe hacer las veces que sea necesario con respeto y empatía, vocalizando y manejando el tono de voz adecuadamente, sin exagerar los movimientos de la boca o el volumen de la voz.

- La o el funcionario y/o contratista no puede influenciar en las respuestas o toma de decisiones del usuario, para esto la persona con discapacidad intelectual solicitará ayuda a un externo o su acompañante lo asesorará para dar respuesta.

- Es importante brindarles una atención sin límite de tiempo, puesto que en algunos casos las personas con discapacidad intelectual requieren de más tiempo de lo común para comprender la información y entablar una comunicación bidireccional.

## **26. RECOMENDACIONES PARA LA ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD PSICOSOCIAL (MENTAL)**

Las personas con discapacidad psicosocial o mental son aquellas que presentan limitaciones permanentes o temporales al momento de interactuar con el entorno, afectando el desarrollo funcional al momento de comunicarse o socializar con otras personas, esto en algunos casos no les permite comprender sus actos o asumir riesgos excesivos y/o innecesarios, logrando alterar la relación y la participación plena con la sociedad.

Cuando una persona tiene la condición de discapacidad psicosocial o mental, no significa que no

pueda llevar a cabo sus labores o funciones, al contrario, lo podrá lograr de una forma distinta a los estándares que existe de relación con el entorno, con otras personas e incluso con ella misma. Por este motivo la Agencia Nacional de Minería brinda las siguientes recomendaciones para que las o los funcionarios y/o contratista se comuniquen e interactúen integralmente con esta población.

- Es importante no relacionar la discapacidad intelectual, con la psicosocial, puesto que cada una tiene su particularidad diferenciadora. En el caso de las personas con discapacidad psicosocial o mental no tienen comprometido su proceso de aprendizaje.

- Cuando se le brinda atención a una persona con discapacidad psicosocial, no se le puede presionar o limitar el tiempo, se les debe brindar más tiempo de lo común para que puedan procesar la información suministrada.

- La atención que se le brinda a una persona con discapacidad psicosocial debe ser con paciencia, ya que en algunos casos la forma de expresarse es pausada a comparación con el ritmo de cómo piensan las cosas, por este motivo se les puede dificultar la expresión de las ideas.

- Debe ser muy claro, preciso y conciso el mensaje que se le está brindando, si es necesario explicar cada punto, lo debe hacer con un trato empático y respetuoso.

- Esta población es estigmatizada porque se cree que supuestamente siempre están alterados, molestos o violentos, pero es solo un mito. Si llegara a presentarse una persona que sube la voz, la o el funcionario y/o contratista debe mantener la calma, brindar tranquilidad, evitar discusiones y resolver la situación basada en el respeto.

## **27. RECOMENDACIONES PARA LA ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD MÚLTIPLE**

Las personas con discapacidad múltiple son aquellas que presentan dos o más discapacidades de su condición física, sensorial, mental y/o intelectual, además de esto, no solo es la suma de cada una de las discapacidades, sino también influye el desarrollo de la persona desde el nivel comunicativo, social y funcional, lo que produce mayores dificultades que una persona con una sola discapacidad.

Esto depende de la edad, características y severidad con la que cuenta una persona con discapacidad múltiple, por este motivo desde la Agencia

Nacional de Minería se presta un servicio de atención diferencial, basado en la empatía, sensibilidad y comprensión de la persona, para esto es importante tener en cuenta los protocolos mencionados anteriormente según se requiera. De igual forma, al atender a una persona con esta discapacidad, se le debe preguntar cuáles son las discapacidades con las que cuenta para poder actuar de forma integral.

## **Apoyo para la toma de decisiones**

La Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos de las personas con Discapacidad reafirma la igual de todos ante la ley, reconociendo la capacidad jurídica plena de las personas con discapacidad, lo que conlleva no solo la capacidad de tener derechos, sino la capacidad de ejercerlos, e implica a su vez la posibilidad y el poder para crear, modificar o extinguir relaciones jurídicas en cualquier escenario del proyecto de vida una persona.

Así las cosas, se parte de que todas las personas pueden tomar decisiones, sin perjuicio de que algunas puedan necesitar más o menos apoyos para hacerlo, dependiendo de cada situación.

Debe tenerse presente que el apoyo no consiste en tomar decisiones por la otra persona, sino en acompañar y explicar un tema de una manera distinta para la mejor comprensión de un concepto que permita un consentimiento informado, la toma de una decisión con conciencia de lo que ello implica y de las consecuencias que puede acarrear.

Bajo este entendido, no puede generarse una fórmula universal de apoyos que sea viable para el conglomerado con discapacidad, sino que, por el contrario, los apoyos han de ser definidos conforme a las necesidades particulares de cada individuo y de las circunstancias o actos para las cuales ellos son requeridos.



En todo caso, los apoyos que se ofrezcan deben estar basados en principios de diseño universal, accesibilidad, ajustes razonables y medidas afirmativas, y deben orientarse esencialmente a impulsar, proteger y salvaguardar la autonomía y la voluntad de la persona.

No olvide que la persona con discapacidad debe aceptar y sentirse cómoda con los apoyos y con quienes los prestarán.

## **28. RECOMENDACIONES PARA LA ATENCIÓN A PERSONAS PERTENECIENTES A ETNIAS**

El enfoque diferencial étnico destaca las necesidades de atención y protección que se deben tener en cuenta en los servicios brindados a los pueblos indígenas, raizal, gitanos o Rrom, palenqueros y afrodescendientes, por lo que se recomienda seguir las siguientes recomendaciones:

- Determine el idioma en el que la persona se comunica, ya sea español u otra lengua nativa. En el caso de que utilice otra lengua, explore las opciones disponibles para comprender sus necesidades, siguiendo el procedimiento de atención de solicitudes en esa lengua adicional, ya sea un idioma nativo o un dialecto oficial de Colombia.
- Si la persona presenta dificultades para expresar claramente su solicitud, bríndele acompañamiento en la transcripción de la misma en forma escrita para posteriormente poder realizar la traducción.
- Establezca preguntas de primer nivel que permitan identificar y reconocer a las personas como pertenecientes a comunidades étnicas.
- No suponga a qué etnia o comunidad pertenece por su forma de vestir o expresarse y no realice preguntas o gestos referentes a los mismos.
- Verifique en los archivos a diligenciar que la información dada por las usuarias y usuarios étnicos esté escrita correctamente, lo anterior debido a las diferencias lingüísticas.

## **29. RECOMENDACIONES PARA LA ATENCIÓN A PERSONAS VÍCTIMAS DEL CONFLICTO ARMADO**

La comunidad internacional considera víctima a toda persona que haya sufrido daños, individual o colectivamente, incluidas lesiones físicas o mentales, sufrimiento emocional, pérdidas económicas o afectación de sus derechos fundamentales, como consecuencia de acciones u omisiones que constituyan una violación de las normas internacionales de derechos

humanos o una violación grave del derecho humanitario. Cuando corresponda, y en conformidad con el derecho interno, el término “víctima” también comprenderá a la familia inmediata, a las personas a su cargo y de las personas que hayan sufrido daños al intervenir para prestar asistencia a víctimas en peligro o para impedir la victimización.

La Unidad para la Atención y Reparación Integral de las Víctimas tipifican esta condición como la persona que ha sufrido un daño o perjuicio por acción u omisión, sea por culpa de una persona o por fuerza mayor. Ahora bien, dentro del marco de la justicia, “víctima” se refiere a aquella persona que ha sufrido un daño real, concreto y específico, que la legitima en un proceso judicial con el objeto de obtener justicia, verdad y reparación.

De manera particular, la Ley 1448 de 2011 enmarca sólo las víctimas por infracciones al Derecho Internacional Humanitario o de violaciones graves y manifiestas a las normas internacionales de Derechos Humanos, incluyendo secuestro, desplazamiento forzado, reclutamiento forzado, tortura, delitos en contra de la libertad e integridad sexual, lesiones y tratos inhumanos o degradantes.

Se considerará como “víctimas” no solo a la persona directamente afectada, sino también a su familia inmediata o a aquellos responsables de su cuidado, esto en casos de homicidio o desaparición forzada. Además, se incluirán en esta categoría a quienes hayan sufrido daños al intervenir para brindar asistencia a la víctima directa. En el caso de los familiares de miembros de grupos armados al margen de la ley, se les considerará como víctimas directas. No obstante, esta consideración no se aplica a los propios miembros de dichos grupos, ya que cuentan con mecanismos de justicia transicional distintos a los establecidos en la Ley 1448 de 2011.

### **Algunas recomendaciones:**

- Escuche atentamente y no demuestre algún tipo de prevención hacia la persona que quiere acceder a la Agencia Nacional de Minería.
- No realice juicios de valor.
- Durante el proceso, utilice un lenguaje que no genere falsas expectativas. Debe ser un lenguaje claro y sencillo, sin tecnicismos.
- Evite realizar inferencias o suposiciones acerca de lo que la víctima ha dicho. En su lugar, parafrasee la información y confírmela directamente con la persona afectada para garantizar una comprensión

precisa de sus expresiones.

- Garantice la confidencialidad de la información suministrada.
- Reconozca a la persona que tiene enfrente como un sujeto de derechos y usted como el puente que facilita el acceso al mismo a partir de la información suministrada.
- Evite el trato en término de inferioridad o de lástima, con seguridad esto es percibido por la víctima.

### 30. RECOMENDACIONES PARA LA ATENCIÓN A MUJERES DIVERSAS

- Brinde una atención de calidad y de manera respetuosa, sin discriminar por su condición étnica, de género, orientación sexual, identidad de género, social, física y económica.
- Brinde atención respetuosa y acorde a la garantía efectiva a una vida libre de violencias. Por ejemplo, no permitir acciones como: acoso sexual físico, verbal y no verbal.

### 31. RECOMENDACIONES PARA LA ATENCIÓN A PERSONAS DE LA COMUNIDAD LGBTIQ+

Todas las personas poseen una identidad sexual que se moldea en relación con su sexo, ya sea identificándose como hombre, mujer, intersexual o ninguna de estas categorías, y también en relación con el género, definiéndose como masculino, femenino, transgénero o ninguna de estas opciones. Es crucial comprender que la construcción de la identidad es un proceso intrapersonal, donde la decisión recae en la propia persona y debe ser respetada de la misma manera que cualquier otra elección personal, siempre y cuando no infrinja los derechos de los demás y esté en concordancia con el libre desarrollo de la personalidad.

Recuerde que la comunidad LGBTIQ+ ha sido reconocida como personas especiales de protección constitucional, esto se debe a la discriminación y violencia sufrida históricamente sobre todo en los espacios públicos; estos prejuicios se relacionan en su mayoría con su sexualidad.

Pautas de actuación

La persona encargada de realizar labores de servicio interactúa con la ciudadanía en diversos entornos, y en todo momento debe considerar aspectos fundamentales en su trato. El objetivo es asegurar que los derechos de la persona atendida sean res-

petados, sin importar su identidad sexual:

- Absténgase de hacer gestos, ademanes o actitudes que denoten prevención hacia una persona por su forma de vestir, sus movimientos y su forma de hablar.
- Es posible encontrarse con personas que presenten un aspecto predominantemente femenino pero que tengan bigote, así como individuos con una apariencia mayormente masculina que opten por llevar falda. También existen personas andróginas, cuya vestimenta o comportamiento no facilitan una identificación clara como masculino o femenino. Por lo tanto, se recomienda evitar asumir o etiquetar el género de alguien hasta que la persona brinde indicaciones al respecto.
- Salude e inmediatamente pregunte el nombre de la persona. Esto proporcionará la información necesaria para dirigirse a ella de manera respetuosa, utilizando el término "señor" o "señora" según su identificación de género. Este enfoque es especialmente importante al interactuar con personas transgénero, asegurando un trato inclusivo y respetuoso.
- No hay ningún tipo de limitación legal frente a las muestras de afecto en espacios públicos ni en entidades, por lo cual no se debe manifestar ningún gesto ni expresión de rechazo si la ciudadanía manifiesta el afecto a través de caricias, abrazos o besos.
- Si la persona solicita un servicio referido en particular a este tema, se recomienda abstenerse de utilizar términos como "LGBT", "LGBTI", "comunidad", "colectivo", "gremio" o "ustedes", a menos que expresamente lo solicite.

### Pautas de atención en caso de presenciar actos de violencia basada en género

- A continuación, se presentan directrices para el personal encargado de la atención presencial a la ciudadanía, que abarca funciones como vigilancia, atención de servidores, y personal en el punto de atención, entre otros. Estas pautas son especialmente relevantes en situaciones donde se evidencie algún acto de violencia dirigido hacia mujeres y la población LGBTIQ+. Su propósito es brindar apoyo a este personal en momentos que pongan en riesgo su seguridad personal:
- Crea en la víctima y no la culpe por lo ocurrido.
- No emita juicios acerca de los hechos ocurridos, ni de la reacción de la víctima, ni de su forma de vestir o expresión de género.

- No ponga en tela de juicio lo que dice la víctima en cuanto a los hechos ocurridos.

- No emita juicios sobre una persona por su orientación sexual o su identidad de género.

- Tenga en cuenta que la verificación de los hechos y la gravedad de los mismos es competencia de las autoridades públicas o judiciales.

- No haga nada que evite que la víctima denuncie o ponga conocimiento a las autoridades lo ocurrido.

- Bríndele seguridad en medio de sus posibilidades.

- Propicie un espacio seguro y permita que se sienta escuchada y atendida.

- Comprenda que fue una experiencia que vulnera su derecho a vivir libre de violencia.

- Recuerde que históricamente las mujeres lesbianas, bisexuales y trans han sido discriminadas por estereotipos de género y prejuicios sobre su sexualidad.

## 32. GLOSARIO GENERAL

- **ATRIBUTOS DE SERVICIO:** son aquellas características o cualidades que tiene un servidor público para prestar el servicio.

- **ACOSO SEXUAL FÍSICO:** son aquellos manoseos o tocamientos, pellizcos, palmadas, apretones, roces deliberados, contacto físico innecesario, agresión física (violación), miradas lascivas u obscenas, guiños, persecución e impedir el paso intencionalmente.

- **ACOSO SEXUAL NO VERBAL:** exhibición de fotos, imágenes, videos o audios de connotación sexual y/o pornográfica, exhibicionismo (exposición de genitales) o masturbación en público, y fotos al cuerpo sin consentimiento.

- **ACOSO SEXUAL VERBAL:** son cualquier silbido o expresión verbal de índole sexual, como aullidos, lamentos o sonidos de besos, así como comentarios, chistes o insinuaciones de naturaleza sexual. Esto incluye preguntas sobre fantasías eróticas, insultos basados en el sexo, identidad u orientación sexual de la persona, así como comentarios que refuercen estereotipos sexuales racializados o calificaciones sobre la sexualidad de la persona.

- **CALIDAD:** es el grado en el que se cumple con los requisitos, entendiendo por requisito la “necesidad



o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria” (Norma de calidad ISO 9000-9001).

- **CANALES DE ATENCIÓN:** se refieren a los medios y espacios que utilizan los ciudadanos para llevar a cabo trámites y solicitar servicios, así como para obtener información, orientación o asistencia relacionada con las actividades de las entidades de la Administración Pública y del Estado en general.

- **CANAL PRESENCIAL:** es un espacio físico en el que se facilita la interacción directa entre ciudadanos y servidores para llevar a cabo trámites, solicitar servicios, obtener información, orientación o asistencia vinculada con las actividades de la entidad y del Estado. Incluye las oficinas de atención, los centros integrados de servicios y otros lugares designados por las entidades para atender a los ciudadanos.

- **CANAL TELEFÓNICO:** medio que permite la interacción en tiempo real entre el servidor público y el ciudadano por medio de las redes de telefonía fija o móvil. Mediante este canal se pueden realizar trámites, servicios, informar, orientar o asistir al ciudadano. Pertenecen a este canal los teléfonos fijos de las entidades, conmutadores, Centro de Contacto Ciudadano.

- **DISCAPACIDAD:** es un término general que abarca las deficiencias, limitaciones de la actividad y restricciones de una persona para participar. Las deficiencias son problemas que afectan a una estructura o función corporal; las limitaciones de la actividad son dificultades para ejecutar acciones o tareas, y las restricciones de la participación son



problemas para participar en situaciones vitales (Definición de la Organización Mundial de la Salud).

● **ENFOQUE DIFERENCIAL:** perspectiva de análisis que permite obtener y difundir información sobre grupos poblacionales con características particulares en razón de su edad o etapa del ciclo vital, género, orientación sexual, identidad de género, pertenencia étnica, campesina y discapacidad, entre otras, para promover la visibilización de situaciones de vida particulares y brechas existentes, y guiar la toma de decisiones públicas y privadas (adaptado del artículo 13 de la Ley 1448 de 2011, Ley de Víctimas).

● **ENFOQUE DE INTERSECCIONALIDAD:** perspectiva que posibilita comprender la presencia simultánea de dos o más características diferenciales en las personas, tales como género, discapacidad, etapa del ciclo vital, pertenencia étnica y campesina, entre otras. Estas características, dentro de un contexto histórico, social y cultural específico, aumentan la carga de desigualdad, generando experiencias sustancialmente diversas entre los individuos. (adaptado de Corte Constitucional-Sentencia T-141-15).

● **EQUIDAD:** se refiere a la dignidad y los derechos inherentes a todas las personas. Este término aborda el derecho de hombres y mujeres a recibir un trato justo, independientemente de su género, y representa la lucha por asegurar que todas las personas tengan acceso a oportunidades en los ámbitos social, económico, político y doméstico, según sus necesidades.

● **ESCALAMIENTO:** para el caso del servicio, está definido como la presentación de la solicitud o requerimiento de un ciudadano a un área o instancia de mayor jerarquía que pueda tomar acciones para su solución.

● **ESTEREOTIPOS DE GÉNERO:** opiniones o prejuicios generalizados sobre las características atribuidas a lo masculino o femenino en relación con los roles que deben desempeñar en un contexto social y un momento histórico específicos.

● **IGUALDAD:** es el derecho de todas las personas de recibir el mismo trato ante la ley.

● **INCLUSIÓN:** es la actitud, tendencia o política de integrar a todas las personas en la sociedad, con el objetivo de permitirles participar, contribuir y beneficiarse en este proceso. Busca que todos los individuos o grupos sociales, especialmente aquellos que se encuentran en condiciones de segregación o marginación, tengan las mismas posibilidades y oportunidades para realizarse como individuos.

● **LENGUA DE SEÑAS:** es el idioma natural de las personas sordas, que constituye una parte fundamental de su patrimonio cultural. Es tan rica y compleja en gramática y vocabulario como cualquier lengua oral.

● **PREGUNTAS FRECUENTES:** conjunto de preguntas y respuestas que surgen a partir de las consultas habituales de los usuarios. Estas se originan dentro de un contexto específico y están dirigidas a un tema particular.

● **PROTOCOLO DE SERVICIO:** guía o manual que proporciona orientaciones básicas para facilitar la gestión del servidor público en su interacción con los ciudadanos. El objetivo principal es lograr un manejo más eficiente y efectivo de un canal específico.

● **REDES SOCIALES:** aplicaciones web diseñadas para comunidades de usuarios, donde se les permite intercambiar fotos, archivos, aplicaciones, mensajes cortos de texto (SMS) y otros contenidos de forma instantánea y en línea.

● **VIOLENCIA BASADA EN GÉNERO:** Corresponden a cualquier acción o conducta que se desarrolle a partir de las relaciones de poder asimétricas basadas en el género que sobrevaloran lo relacionado con lo masculino y subvaloran lo relacionado con lo femenino (Entidades coordinadoras del Sistema Integrado de Información sobre Violencia de Género SIVIGE, 2016, p.61).

### 33. REFERENCIAS

- Acuerdo 371 de 2009. "Por medio del cual se establecen lineamientos de Política Pública para la garantía plena de los derechos de las personas lesbianas, gays, bisexuales y transgéneros – LGBT– y sobre identidades de género y orientaciones sexuales en el Distrito Capital y se dictan otras disposiciones."
- Advocates for youth, 2019.
- Constitución Política de Colombia de 1991.
- Carta de Trato Digno: [http://www.bogota.gov.co/secretariageneral/pdfs/carta\\_trato\\_digno.pdf](http://www.bogota.gov.co/secretariageneral/pdfs/carta_trato_digno.pdf)
- Cartilla "Cómo tratar adecuadamente al Ciudadano(a)". 2010.
- Cartilla "Sí es posible quejarse adecuadamente". Veeduría Distrital. 2010.
- Cialdini, R. B. (1993). *Influence: Science and Practice*. (3rd Ed.). Nueva York: Harper Collins.
- Covey, S. R. (1992). *Principle-Centered Leadership*. Nueva York: Simon and Schuster.
- Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad de las Naciones Unidas.
- Convención internacional de los derechos de las personas con discapacidad ONU, 2006.
- Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad. Naciones Unidas, 2006. Disponible en <http://www.un.org/spanish/disabilities/convention/convention.html>
- Conpes 3649 de 2010, Política Nacional de Servicio al Ciudadano.
- Comisión de la verdad, 2022.
- Decreto 428 de 2018 Documento Conpes 3649 de 2010. Política Nacional de Servicio al Ciudadano.
- Decreto 197 de 2014 Documento Conpes 3785 de 2013. Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano.
- Decreto 2573 de 2014 Guía para Entidades Públicas. Servicio y Atención Incluyente. Programa Nacional de Servicio al Ciudadano (2013).
- Decreto 062 de 2014 Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación. Aporte Manual de Servicio al Ciudadano en Puntos de Atención para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas. Documento de trabajo, 15 de marzo de 2019.
- POBLACION CAMPESINA La reciente aprobación del Acto Legislativo número 1 de 2023, que reconoce al campesinado como sujeto de especial protección constitucional, representa un hito fundamental para la forma en que la Agencia Nacional de Minería (ANM) debe interactuar con esta población. Más allá de las obligaciones previas del Artículo 64 de la Constitución, ahora se reafirma el deber del Estado de garantizar el acceso del campesinado a servicios esenciales y



su reconocimiento como grupo vulnerable, lo que tiene un impacto directo en la calidad y pertinencia de nuestra atención.

- En Colombia, la principal normativa de cambio climático es la Ley 2169 de 2021, conocida como la Ley de Acción Climática. Esta ley es fundamental para el país, ya que establece las metas y medidas mínimas para alcanzar la carbono neutralidad y la resiliencia climática.

- Decreto 19 de 2012 Circular 005 de 2019 de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

- Decreto 2623 de 2009 Circular 035 de 2019 de la Secretaría Distrital de Planeación.

- Decreto 197 DE 2014 “Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C.”

- Decreto 062 de 2014. Por el cual se adopta la Política Pública para la garantía plena de los derechos de las personas lesbianas, gay, bisexuales, transgeneristas e intersexuales- LGBTI – y sobre identidades de género y orientaciones sexuales en el Distrito Capital, y se dictan otras disposiciones”

- Departamento Nacional de Planeación. Protocolos de Servicio al Ciudadano. (Documento institucional). Bogotá: DNP



- Decreto 2623 del 13 de 2009 “por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano”, el cual es liderado por el Departamento Nacional de Planeación, constituido como la instancia coordinadora para la Administración Pública del orden nacional, de las políticas, estrategias, programas, metodologías, mecanismos y actividades encaminados a fortalecer la administración al servicio del ciudadano.

- Entidades coordinadoras del Sistema Integrado de Información sobre Violencia de Género SIVIGE, 2016, p.61

- Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano V2, Secretaría de la Presidencia.

- Guía para Entidades Públicas Servicio y Atención Incluyente - Programa Nacional De Servicio Al Ciudadano

- Human Rights

- Instituto Nacional para Ciegos INCI e Instituto Nacional para Sordos INSOR, dirigido a Superintendencia de Notariado y Registro. Asunto de Cumplimiento a los Artículos 8 y 15 de la Ley 982 de 2005

- Ley 1712 de 2014, Proyecto de Ley Estatutaria “Por medio del cual se crea la ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional”. Fue revisado mediante la sentencia C-274 de 2013, de acuerdo con lo establecido en los artículos 153 y 241-8 de la Constitución Política.

- Ley 1618 de 2013, por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad.

- Ley 1437 de 2011, Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

- Ley 1482 de 2011 Acuerdo Distrital 731 de 2018

- Ley 1448 de 2011 Resolución 003 de 2017

- Ley 982 de 2005 Sentencia C-052 de 2012. Corte

- Ley 527 de 1999 Convención sobre los Dere-

chos de las Personas con Discapacidad. Naciones Unidas (2006)

- Ley 489 de 1998 Documento Conpes D. C. 01 de 2019. Política Pública Distrital de Transparencia, Integridad y No Tolerancia con la Corrupción

- Ley 734 de 2002. Código Disciplinario

- Ley 1482. "Por medio de la cual se modifica el Código Penal y se establecen otras disposiciones.

- Ley 790 del de 2002 “por la cual se expiden disposiciones para adelantar el programa de renovación de la administración pública”; fija en su Capítulo III, Artículo 14 la implementación del programa Gobierno en línea, definido como el desarrollo de tecnologías y procedimientos para facilitar la interacción del Estado con la comunidad.

- Ley 872 del de 2003, artículos 4° y 5°. Reglamentada por el Decreto Nacional 4110 de 2004, reglamentada parcialmente por el Decreto Nacional 4295 de 2007, derogada por el Artículo 5°, decreto Nacional 1499 de 2017.

- Ley 1474 de 2011, Artículo 76, reglamentado Decreto Nacional No. 2641 de 2012 “Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”.

- Ley 1437 de 2011 Artículos 5°, 7°, 8° y 9° “Código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo”; del cual se extraen las formalidades y términos para atender las solicitudes y peticiones presentadas por los ciudadanos ante cualquier entidad del Estado.

- Ley Estatutaria 1755 de 2015 Artículos 13 al 31 “Por la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.

- Los pueblos indígenas en América Latina, Cepal, 2013

- Manual de servicio al ciudadano Punto de Atención para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas.

- Manual de servicio a la ciudadanía M-IN-007 – Alcaldía de Bogotá
- Manual de servicio a la ciudadanía del Distrito Capital Vol. 2, 2022
- Modii organización
- Norma de calidad ISO 9000-9001
- Organización de Naciones Unidas
- Organización Mundial de la Salud
- Planned parenthood
- Protocolos de servicio al ciudadano – DNP Programa Nacional de Servicio al Ciudadano, 2013.
- Protocolo de atención del Ministerio de Minas y Energía, 2021.
- Protocolo de atención de la Agencia Nacional de Minería, 2022.
- Protocolo de atención y servicio al ciudadano del sector vivienda, agua y saneamiento básico del Ministerio de Vivienda, 2019.
- Protocolo de tención inclusiva en el acceso a la justicia para personas con discapacidad del Ministerio de justicia, 2019.
- Página del Instituto Nacional de Ciegos -INCI-: [www.inci.gov.co](http://www.inci.gov.co)
- Página del Instituto Nacional de Sordos -INSOR-: [www.insor.gov.co](http://www.insor.gov.co)
- Página de Federación Nacional de Sordos de Colombia -FENASCOL-: [www.fenascol.org.co](http://www.fenascol.org.co)
- Sección 6. Influir en las personas: <http://ctb.ku.edu/es/tabla-de-contenidos/liderazgo/funciones-deliderazgo/influir-en-las-personas/principal>
- Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá. (2019). Manual de Servicio a la Ciudadanía. Dirección Distrital de Servicio a la Ciudadanía (ver. 3). Bogotá: Alcaldía Mayor de Bogotá.
- Sentencia T-141-15, Corte Constitucional, Derecho a la no discriminación por razón de orientación sexual diversa.
- Sentencia C-458 de 2015, Corte Constitucio-
- nal. Expresiones referidas a personas con discapacidad.
- Unidad para la Atención y Reparación Integral de la Víctimas
- Un free & equal, 2019
- [diversidadsexual@sdp.gov.co](mailto:diversidadsexual@sdp.gov.co)
- <http://discapacidadcolombia.com/modules.php?name=News&file=article&sid=1861>
- <http://www.defensoria.org.co/red/anexos/pdf/04/juspa4.pdf>
- <http://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/2012/C-052-12.htm>
- <http://discapacidadcolombia.com/modules.php?name=News&file=article&sid=1861>
- <http://discapacidadcolombia.com/modules.php?name=News&file=article&sid=1861>



Agencia  
Nacional de Minería



Protocolos de  
**atención**

Manual de servicio de atención a  
requerimientos de grupos de interés

**2026**