

ESTRATEGIA DE SERVICIO
A LA CIUDADANIA
2026

Agencia
Nacional de Minería

Índice

1. Introducción y propósito

2. Objetivos

2.1. Objetivo general
2.2. Objetivos específicos

3. Alcance, responsables y articulación institucional

4. Marco normativo

5. Autodiagnóstico ANM – Vigencia 2025

5.1. Análisis de estudios nacionales relacionados con el servicio a las ciudadanías
5.2. Análisis de resultados FURAG – Política de Servicio a las Ciudadanías
5.3. Informe de caracterización de usuarios
5.4. Análisis de interacciones y evaluación de satisfacción 2025
5.5. Análisis de resultados de PQRS – Vigencia 2025
5.6. Análisis de PQRS de veedurías – Vigencia 2025
5.7. Espacios de participación ciudadana

6. Plan De Acción

7. Seguimiento y evaluación de la estrategia

8. Líneas de acción de la estrategia

8.1 Grupos de valor y enfoque diferencial
8.2 Lenguaje claro, accesibilidad y protocolos
8.3 Oferta, canales y materiales de servicio

9. Referencias bibliográficas y documentales

Agencia Nacional de Minería

1. Introducción y propósito

La Estrategia de Servicio a las Ciudadanías de la ANM constituye el marco orientador institucional, diseñado para garantizar un acceso eficiente, equitativo, transparente e incluyente a los trámites, servicios y canales de atención que la Entidad pone a disposición de la comunidad y de sus diversos grupos de interés. En un entorno público en constante evolución, el servicio a las ciudadanías va más allá de la recepción de solicitudes y la orientación sobre trámites: se consolida como un pilar fundamental para promover la confianza, la garantía de derechos y la generación de valor público.

Para la ANM, posicionar a las ciudadanías en el centro de la gestión pública, implica estructurar los canales de interacción presencial, telefónico y virtual, y adaptarlos a las dinámicas socioeconómicas y geográficas del sector minero. En este sentido, la Estrategia promueve la atención oportuna de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias - PQRS, así como el fortalecimiento del enfoque diferencial en beneficio de la población campesina, los mineros tradicionales y las personas con discapacidad. De esta manera, contribuye a una atención incluyente y a la reducción de barreras de acceso a la oferta institucional.

Bajo esta perspectiva, el presente documento establece la ruta metodológica y operativa para la vigencia 2026. Define acciones concretas en materia de capacitación del talento humano, seguimiento preventivo a las PQRS, accesibilidad, divulgación de información en lenguaje claro y evaluación de la calidad del servicio. De este modo, la Entidad reafirma su compromiso con el mejoramiento continuo de sus procesos de atención, alineando la planeación estratégica con las necesidades reales reportadas por las ciudadanías en todos los territorios.

Finalmente, esta Estrategia se fundamenta en los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), dentro de la dimensión de Relación Estado - Ciudadanías, que ubica a la Política de Servicio a las Ciudadanías como un componente transversal de la gestión pública.

El seguimiento y la evaluación del servicio a las ciudadanías se desarrollan periódicamente mediante instrumentos institucionales como los informes de atención al usuario, el análisis de PQRS, las mediciones de percepción y satisfacción y los monitoreos de calidad. Estos instrumentos permiten identificar

necesidades, brechas y oportunidades de mejora en la prestación del servicio. De manera complementaria, el cumplimiento de la Estrategia de Servicio a las Ciudadanías 2026 se evaluará al cierre de la vigencia, mediante la verificación de las actividades, metas y productos establecidos en el plan de acción.

2. Objetivos

2.1. Objetivo General

Fortalecer la Estrategia de Servicio a las Ciudadanías de la Agencia Nacional de Minería, promoviendo una atención eficiente, oportuna, transparente, incluyente y centrada en las necesidades de las personas y de los grupos de interés.

2.2. Objetivos Específicos

- Garantizar el acceso oportuno, eficiente y transparente a los tramites, servicios y canales de atención dispuestos por la ANM para las ciudadanías y sus diferentes grupos de interés.
- Fortalecer los canales de atención presencial, telefónico y virtual, promoviendo su accesibilidad, disponibilidad y adecuada utilización, de acuerdo con las necesidades de las ciudadanías y los grupos de valor del sector minero.
- Promover una atención incluyente y con enfoque diferencial, que contribuya a eliminar barreras de acceso y responda a las necesidades de poblaciones como campesinos, mineros tradicionales, personas con discapacidad y población en condición de vulnerabilidad.
- Impulsar el uso de lenguaje claro y mecanismos de participación ciudadana que faciliten la comprensión de la información y así fortalezcan la interacción entre las ciudadanías y la Entidad.
- Fortalecer los mecanismos de seguimiento, medición y evaluación de la Estrategia de Servicio a las Ciudadanías, con el propósito de contribuir al mejoramiento continuo.

3.Alcance, responsables y articulación institucional

La Estrategia de Servicio a las Ciudadanías de la Agencia Nacional de Minería comprende el conjunto de lineamientos, acciones, mecanismos y responsabilidades orientados a garantizar una atención oportuna, accesible, incluyente, transparente y de calidad a las personas y demás grupos de valor de la Entidad.

Su implementación comprende las diferentes dependencias, procesos, servidores públicos, contratistas y demás actores que, intervienen en la prestación, gestión, seguimiento y mejoramiento del servicio a las ciudadanías.

La estrategia será liderada por el Grupo de Atención, Participación Ciudadana y Comunicaciones, quien tendrá a su cargo la orientación, articulación, seguimiento y evaluación de las acciones definidas.

El alcance comprende, entre otras, las siguientes acciones:

- **Gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias de las ciudadanías (PQRS):** recepción, trámite, seguimiento, respuesta oportuna y análisis de las solicitudes, de acuerdo con las competencias de cada dependencia.
- **Medición de la satisfacción y percepción ciudadana:** diseño, aplicación y análisis de encuestas e instrumentos de medición que permitan conocer la experiencia de las ciudadanías frente a los servicios y canales de atención.
- **Fortalecimiento de los canales de atención:** seguimiento y mejora del canal presencial, telefónico y virtual, a través del protocolo de atención, procurando garantizar su accesibilidad, disponibilidad y oportunidad.
- **Caracterización de las ciudadanías:** identificación de necesidades, expectativas, características y particularidades de las personas y grupos que interactúan con la ANM.
- **Enfoque diferencial e inclusión:** incorporación de medidas que permitan brindar una atención pertinente y accesible.

- **Seguimiento a indicadores y mejoramiento continuo:** comprende la medición y el seguimiento de la gestión del servicio a las ciudadanías mediante el análisis de indicadores, resultados de PQRS, encuestas de satisfacción, ejercicios de evaluación y demás fuentes de información. Este análisis permite identificar brechas y oportunidades de mejora, así como establecer acciones correctivas, preventivas y de mejora. También incluye la formulación, implementación, seguimiento y evaluación de dichas acciones, orientadas al fortalecimiento de la calidad, oportunidad, accesibilidad y efectividad del servicio, y a la mejora continua de la gestión institucional.

4. Marco normativo

La Estrategia de Servicio a las Ciudadanías de la ANM se fundamenta en el marco jurídico que orienta la relación entre la Entidad y las personas. Este marco garantiza el acceso a la información, la transparencia, la participación ciudadana, la atención incluyente y el derecho a recibir servicios públicos de calidad.

- **Constitución Política de Colombia (1991):** Define los fines esenciales del Estado, el derecho de petición, el acceso a la información pública y los principios que orientan la relación con la ciudadanía.
- **CONPES 3649 de 2010:** Lineamientos generales de la Política Nacional de Servicio al Ciudadano.
- **CONPES 3785 de 2013:** Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano.
- **Ley 1712 de 2014:** Ley de Transparencia y Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional.
- **Ley 1755 de 2015:** Regula el Derecho Fundamental de Petición y sustituye parcialmente el CPACA.
- **Ley 2052 de 2020:** Establece disposiciones para la racionalización de Trámites y la eficiencia administrativa en la rama ejecutiva.
- **Ley 2195 de 2022:** Adopta medidas en materia de transparencia, integridad, prevención y lucha contra la corrupción.
- **Circular externa 100-004 de 2026 - Función Pública:** establece orientaciones para la formulación y publicación de la Estrategia de Servicio al Ciudadano en el marco del MIPG.

5. Autodiagnóstico ANM – vigencia 2025

5.1. Análisis de estudios nacionales relacionados con el servicio a las ciudadanías

Para elaborar este análisis, se revisaron fuentes documentales nacionales y los microdatos de la Encuesta sobre Ambiente y Desempeño Institucional (EDI) 2025, del Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE). Estas fuentes permiten identificar factores que inciden en la calidad del servicio a las ciudadanías y en la capacidad de las entidades públicas para responder a las necesidades de sus grupos de valor.
La revisión integra referentes sobre gestión institucional, transparencia, acceso a la información y participación ciudadana. Su propósito es establecer elementos técnicos que contribuyan al fortalecimiento de la Estrategia de Servicio a las Ciudadanías de la ANM.

En los resultados generales de la EDI 2025 relacionados con los canales de atención, el 41,7 % de los servidores públicos considera que el sitio web de la Entidad es el canal preferido por las ciudadanías para realizar trámites o solicitar servicios. Le siguen las oficinas o puntos de atención presencial, con un 26,3 %, y el correo electrónico, con un 22,1 %. La línea telefónica representa el 6,0 %, las aplicaciones móviles el 3,1 % y el correo el 0,7 %. Adicionalmente, el 52,7 % de los servidores públicos manifestó una percepción favorable sobre la satisfacción de las ciudadanías con los servicios y productos ofrecidos por las entidades.

Estos resultados constituyen un referente nacional para evaluar el desempeño de la ANM y resaltan la importancia de continuar fortaleciendo la Estrategia de Servicio a las Ciudadanías. Para ello, se requieren acciones orientadas a mejorar los canales de atención, optimizar la oportunidad de las respuestas, facilitar el acceso a la información institucional y fortalecer los espacios de diálogo e interacción con las ciudadanías.

5.2. Análisis de resultados FURAG – Política de Servicio a las Ciudadanías

El Formulario Único de Reporte de Avances de la Gestión (FURAG) registra para 2024 un puntaje de 53,5 en el Índice de la Política de Servicio a las Ciudadanías, según la gráfica de índices de las políticas de gestión y desempeño incluida en los resultados FURAG ANM 2024. El documento base de análisis de la vigencia 2025 reporta un incremento de 26 puntos frente a la medición de 2024. A partir de esa variación, el resultado de 2025 correspondería aritméticamente a 79,5 puntos (53,5 + 26).

El valor de 79,5 puntos se presenta como un cálculo derivado del incremento de 26 puntos. La comparación permite reconocer un avance frente a 2024; sin embargo, también evidencia la necesidad de continuar fortaleciendo las capacidades institucionales y de identificar las brechas que aún inciden en el desempeño de la Política de Servicio a las Ciudadanías.

Por lo anterior, se requiere mantener y fortalecer las acciones orientadas al mejoramiento continuo de la Política de Servicio a las Ciudadanías mediante la identificación de brechas, el fortalecimiento de los procesos y herramientas de atención, el seguimiento a los indicadores y la implementación de acciones de mejora derivadas de los resultados obtenidos.

Oportunidades de mejora identificadas a partir de los resultados FURAG
En el marco de la formulación y actualización de la Estrategia de Servicio a las Ciudadanías de la ANM 2026, se revisaron los resultados y requerimientos asociados a la evaluación del FURAG, con el propósito de identificar oportunidades de fortalecimiento para la planeación, implementación, seguimiento y evaluación de las acciones relacionadas con el servicio y el relacionamiento con las ciudadanías.

A partir de esta revisión, se identificaron aspectos que requieren fortalecerse o formalizarse para consolidar una gestión orientada a las necesidades de las ciudadanías, promover una atención incluyente y accesible, fortalecer la medición de la experiencia ciudadana y generar procesos de mejora continua.

- **Fortalecimiento del uso de los resultados de PQRS como insumo para la planeación**

Establecer mecanismos que permitan analizar y utilizar periódicamente la información proveniente de las PQRS para identificar tendencias, causas recurrentes, oportunidades de mejora y necesidades de las ciudadanías.

- **Documentación y gestión de buenas prácticas de servicio**

Contar con un mecanismo institucional que permita identificar, documentar, consolidar y compartir las buenas prácticas que contribuyan al mejoramiento de la experiencia ciudadana.

- **Fortalecimiento del lenguaje claro, comprensible e incluyente**

Garantizar que la información suministrada por la Entidad sea comprensible, accesible y adecuada a las características y necesidades de los diferentes grupos de valor.

- **Fortalecimiento de la participación de las ciudadanías en la construcción de la estrategia**

Incrementar la participación de los grupos de valor en la identificación de necesidades, expectativas y oportunidades de mejora relacionadas con el servicio.

- **Fortalecimiento de las competencias del talento humano**

Fortalecer la formación del talento humano mediante actividades de capacitación, inducción y reinducción para fortalecer los conocimientos y habilidades.

- **Fortalecimiento de la medición de la experiencia ciudadana**

Fortalecer la medición y análisis de la experiencia ciudadana como herramienta para la toma de decisiones y la mejora continua.

- **Fortalecimiento del Menú de Atención y Servicios a las Ciudadanías del sitio web**

Mejoras a la oferta institucional y de los escenarios de relacionamiento a partir de los resultados del seguimiento, medición y evaluación de la experiencia ciudadana.

- **Documentar las buenas prácticas de servicio a las ciudadanías**

Documentar estas buenas prácticas para preservar el conocimiento institucional y facilitar su divulgación, adaptación y aplicación en otros procesos o espacios de atención.

5.3. Informe de caracterización de usuarios

La Caracterización de Usuarios de la ANM es una herramienta para identificar las necesidades, expectativas, requisitos y percepciones de los diferentes grupos de interés relacionados con la Entidad. Para la vigencia 2025, el ejercicio se desarrolló mediante dos instrumentos complementarios:

- **Encuesta de Caracterización de Usuarios:** dirigida a los grupos de interés externos.
- **Matriz de Caracterización de Usuarios por Procesos:** orientada a identificar los grupos de interés vinculados a los diferentes procesos institucionales.

Durante 2025 se aplicaron 1.500 encuestas, distribuidas en 30 de los 32 departamentos del país, y se realizaron 50 mesas de trabajo con los equipos responsables de los 19 procesos institucionales y los 13 objetivos estratégicos formalizados de la ANM. La información se contrastó con registros de interacción ciudadana, encuestas de satisfacción, ANNA Minería, el Registro Único de Comercializadores de Minerales (RUCOM), Génesis y el Formulario de Manifestación de Interés.

Para el presente análisis se realizó una lectura conjunta de la Encuesta de Caracterización de Usuarios 2025, la Matriz de Caracterización de Usuarios por Procesos 2025 y los resultados y conclusiones incluidos en los documentos de caracterización. La matriz incorpora variables de cumplimiento, frecuencia, evidencia y dependencia responsable, lo que permite relacionar las necesidades de los grupos de interés con las acciones desarrolladas por las diferentes áreas.

Principales resultados

La caracterización permitió identificar diferentes perfiles de usuarios, entre ellos: apoderados y/o autorizados para trámites mineros 33,3%, titulares mineros 13,2%, empresas privadas 7,0%, solicitantes mineros 6,7%, mineros de subsistencia 4,5 %, usuarios relacionados con Áreas de Reserva Especial – ARE 4,1%, comercializadores de minerales 3,9% y usuarios relacionados con legalización

minera 3,7%. Estos resultados evidencian la diversidad de grupos de interés que interactúan con la ANM.

El 81% de los usuarios manifestó conocer los servicios ofrecidos por la ANM, mientras que el 19% indicó no conocerlos. Este resultado refleja un nivel importante de reconocimiento de los servicios institucionales y, al mismo tiempo, permite orientar acciones de divulgación hacia los usuarios que requieren más información.

En cuanto a los canales de atención, la página web institucional y los Puntos de Atención Regional se encuentran entre los canales más reconocidos. El canal presencial es el principal canal preferido, con un 56,9%, seguido del correo electrónico, con un 50,9%, y del canal telefónico, con un 31,3%. Estos resultados permiten reconocer la importancia de mantener y fortalecer los diferentes canales de atención, teniendo en cuenta las características y necesidades de los usuarios

Oportunidades de fortalecimiento

De acuerdo con los resultados analizados, se identifican como principales oportunidades de fortalecimiento institucional:

- Mejorar la oportunidad y facilidad de los trámites.
- Fortalecer la trazabilidad de solicitudes y expedientes.
- Continuar fortaleciendo la articulación entre las dependencias.
- Facilitar la disponibilidad y actualización de la información.
- Fortalecer la integración de las bases de datos y sistemas de información.
- Fortalecer el acompañamiento técnico y jurídico en los procesos de formalización y minería tradicional.
- Implementar mecanismos de seguimiento a trámites, solicitudes y requerimientos internos.

5.4. Análisis de interacciones y evaluación de satisfacción 2025

Como parte de la formulación y actualización de la Estrategia de Servicio a las Ciudadanías de la ANM para la vigencia 2026, se analizaron las interacciones registradas por la Entidad durante 2025 y los resultados de la Encuesta de Percepción y Satisfacción Ciudadana. El ejercicio permitió identificar los siguientes datos y oportunidades de mejora:

Consolidado general de usuarios e interacciones: durante 2025 se registraron 90.548 interacciones en los diferentes canales de atención.

- **Canal virtual:** 69.813 interacciones (canal con mayor demanda, representa más del 77% del volumen global).
- **Canal presencial:** 13.202 interacciones a nivel nacional (Puntos destacados: la sede central en Bogotá, Nobsa, Medellín y Manizales).
- **Canal telefónico:** 7.533 interacciones atendidas.

Resultados de percepción, satisfacción y confianza: las encuestas aplicadas a los usuarios reflejan niveles altos de aprobación general sobre los servicios prestados.

- **Satisfacción del usuario:** superior al 95%. El canal presencial mantiene niveles superiores al 98%, mientras que el canal telefónico alcanza el 91%.
- **Percepción de la Entidad:** superior al 95,3%. Los usuarios reconocen a la ANM como la autoridad minera que promueve el sector.
- **Confianza institucional:** superior al 94,3%, lo que evidencia la credibilidad de las ciudadanías respecto de las solicitudes y los trámites.
- **Resolución en el primer contacto:** mantiene un promedio superior al 94 % en los canales presencial y telefónico.

Hallazgos, brechas y oportunidades de mejora: la evaluación de cierre de la vigencia permitió identificar oportunidades de optimización operativa para fortalecer la gestión integral.

- **Rastreo de trámites y fortalecimiento de la escucha activa:** las encuestas aplicadas durante 2025 reflejan una valoración favorable de la experiencia de atención. Sin embargo, el instrumento de medición no permite identificar

con precisión el trámite o la solicitud específica por la que una persona puede estar experimentando demoras en la respuesta de fondo.

Por esta razón, para 2026 se estableció como compromiso prioritario rediseñar y actualizar los instrumentos de captura de información, de modo que permitan tipificar con mayor detalle el procedimiento que motiva cada consulta y fortalecer el seguimiento a la experiencia ciudadana.

- **Gestión documental y operación virtual:** la Entidad procesa mensualmente miles de solicitudes de entrada y salida. Se registra un promedio superior a 1.500 correos a través de contacto@anm.gov.co y un promedio superior a 1.800 comunicaciones radicadas por el Radicador Web. También se realizan orientaciones periódicas al personal sobre el uso del Sistema de Gestión Documental (SGD).
- **Control de calidad:** se realizan monitoreos periódicos de la calidad de la atención en los canales telefónico, virtual y presencial. En estos ejercicios se han obtenido niveles de cumplimiento de los lineamientos superiores al 94%.
- **Fortalecimiento del talento humano:** se desarrollan capacitaciones en lenguaje claro, comprensible e incluyente; enfoque de género en la atención a la ciudadanía; riesgos de corrupción; normatividad de formalización minera, y operación de plataformas tecnológicas.
- **Presencia regional:** se realizan visitas de asistencia técnica y jurídica en los puntos de atención para orientar alternativas de formalización minera y fortalecer la atención en regiones estratégicas, con el propósito de acercar la oferta institucional a los mineros de todo el país.

5.5. Análisis de resultados de PQRS - vigencia 2025

De acuerdo con el reporte estadístico de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias PQRS correspondiente a la vigencia 2025, la Agencia Nacional de Minería recibió 47.754 solicitudes. De estas, 35.116 tuvieron oportunidad de respuesta y 12.638 quedaron pendientes por responder.

En este contexto, uno de los principales retos consiste en reducir el número de solicitudes pendientes y avanzar hacia una atención más oportuna y efectiva. La demora en las respuestas puede afectar la satisfacción y la confianza de las ciudadanías, además de generar riesgos de incumplimiento normativo y cargas administrativas adicionales para la Entidad. Por ello, resulta necesario fortalecer los mecanismos de seguimiento y control, así como identificar oportunidades de mejora en los procedimientos internos que intervienen en la gestión de las PQRS.

Más allá de las cifras, el análisis de las PQRS permite conocer las principales necesidades, inquietudes y dificultades que manifiestan los ciudadanos en su relación con la Entidad. La información recopilada a través de estos mecanismos constituye un insumo para reconocer situaciones recurrentes, identificar aspectos del servicio que requieren mayor atención y orientar decisiones que respondan de manera más efectiva a las expectativas de los usuarios.

En este sentido, las PQRS no solo representan solicitudes que deben ser atendidas, sino también una fuente de información para evaluar la gestión institucional y fortalecer la relación con las ciudadanías. Su análisis permite identificar oportunidades para ajustar procedimientos, mejorar la articulación entre las dependencias y promover acciones que contribuyan a prevenir la repetición de situaciones que afectan la calidad del servicio.

A partir de estos resultados, se considera necesario mantener un seguimiento permanente a los tiempos de respuesta y a la calidad de las respuestas emitidas, fortalecer la coordinación entre las áreas responsables y revisar periódicamente los motivos que generan solicitudes, quejas y reclamos recurrentes. De igual manera, es importante promover el uso adecuado de los canales de atención y aprovechar la información disponible para establecer medidas preventivas y correctivas que contribuyan a una gestión más eficiente.

5.6. Análisis de PQRS de veedurías – Vigencia 2025

En la revisión de las PQRS registradas durante la vigencia 2025, se identificaron 67 solicitudes relacionadas con las veedurías ciudadanas. Estas solicitudes constituyen un insumo para reconocer las principales inquietudes y necesidades de estos actores en el ejercicio del control social.

Entre los temas abordados se encuentran las solicitudes de información sobre títulos y trámites mineros, denuncias relacionadas con presuntas irregularidades en actividades de explotación minera, las posibles afectaciones ambientales y comunitarias, así como los requerimientos de acompañamiento institucional y participación en espacios de diálogo.

El análisis de estas solicitudes permite identificar oportunidades de mejora relacionadas con el acceso a información clara y comprensible, el fortalecimiento de la articulación entre las dependencias y la comunicación con las veedurías ciudadanas.

Asimismo, evidencia la importancia de facilitar el acceso a información sobre las actuaciones de la Entidad, fortalecer los espacios de diálogo y promover mecanismos de retroalimentación que permitan conocer las inquietudes de las comunidades. Incorporar estos aspectos en la Estrategia de Servicio a las Ciudadanías de la ANM 2026 contribuirá a fortalecer el relacionamiento con las veedurías, facilitar el ejercicio del control social y promover una gestión institucional más transparente, participativa y cercana a las necesidades de las ciudadanías.

5.7. Espacios de participación ciudadana

Para validar la satisfacción en los espacios de participación, se revisó la información relacionada con 729 jornadas, actividades, eventos y espacios de relacionamiento reportados durante la vigencia 2025. El ejercicio tuvo como propósito identificar acciones de mejora para 2026 y revisar los mecanismos utilizados para consultar la percepción de los participantes, así como las oportunidades de fortalecimiento de la evaluación y el seguimiento.

Dentro de la información revisada se identificó evidencia de aplicación de una encuesta de satisfacción en la jornada de capacitación «Hablemos de ZETA», desarrollada en el municipio de Nobsa. Los resultados analizados reflejan una valoración general favorable, con un promedio de 4,66 sobre 5. Entre los aspectos mejor calificados se destacan el conocimiento y la utilidad de las orientaciones brindadas por el equipo de expertos, la atención a las inquietudes formuladas y la disposición de los asistentes a recomendar estos espacios.

No obstante, el análisis también permite reconocer aspectos susceptibles de mejora. En particular, se registró una calificación de 3 sobre 5 en una respuesta relacionada con la confianza institucional. También se recibieron sugerencias para dar continuidad a las capacitaciones sobre la plataforma ZETA, ampliar el acompañamiento regional y ofrecer información más clara y oportuna sobre determinados trámites. Estos elementos constituyen señales para orientar acciones de fortalecimiento; sin embargo, una respuesta aislada no permite inferir por sí sola una percepción generalizada de desconfianza.

Desde una perspectiva metodológica, es importante señalar que el resultado disponible corresponde a una jornada específica y no constituye una medición representativa del conjunto de los 729 espacios reportados. Por tanto, el principal hallazgo es la necesidad de consolidar mecanismos sistemáticos y diferenciados de evaluación que permitan contar con información comparable, identificar

necesidades recurrentes y determinar en qué medida los espacios de participación cumplen sus propósitos.

6. Plan de acción

Con base en los resultados del autodiagnóstico institucional y las oportunidades de mejora identificadas, la Agencia Nacional de Minería establece el siguiente plan de acción para la vigencia 2026, estructurado a partir de los cuatro subcomponentes de la política de Servicio a las Ciudadanías del modelo integrado de Planeación y Gestión (MIPG). Este plan contempla actividades orientadas al fortalecimiento de la atención, la accesibilidad, las competencias del talento humano y la evaluación del servicio, mediante la definición de metas, productos e indicadores que permitirán verificar los resultados alcanzados con corte al 31 de diciembre de 2026.

Componente	Objetivo	Actividad	Meta o producto	Indicador	Responsable	Periodo de ejecución
1. Diagnóstico y planeación estratégica del servicio	Planear acciones estratégicas para el mejoramiento del servicio.	Formular y publicar la Estrategia de Servicio a las Ciudadanías 2026.	1 estrategia formulada y publicada.	Estrategia publicada en la página web institucional.	GAPCC / Valentina Salazar Botero	Vigencia 2026
	Fortalecer el seguimiento y análisis de las PQRS.	Realizar seguimiento preventivo a las PQRS mediante herramientas de visualización y emisión de alertas dirigidas a los responsables de su gestión.	Torre de Control en uso operativo y alertas preventivas emitidas durante la vigencia.	Número de envíos de alertas realizadas.	GAPCC / Andrés Guevara	Vigencia 2026
		Elaborar y publicar informes trimestrales de análisis de PQRS para identificar tendencias y oportunidades de mejora.	Informes trimestrales de análisis de PQRS publicados durante la vigencia.	Número de informes publicados / Número de informes programados.	GAPCC / Andrés Guevara	Vigencia 2026

2. Talento humano idóneo y suficiente para el servicio	Fortalecer las capacidades y la calidad de la atención.	Desarrollar capacitaciones y talleres prácticos de fortalecimiento de competencias del equipo de atención, abordando temáticas de servicio, enfoque diferencial y conocimientos institucionales.	Capacitaciones y talleres realizados durante la vigencia, con sus respectivas evidencias.	Número de capacitaciones y talleres realizados / Número de actividades programadas.	GAPCC / Líderes de cada canal	Vigencia 2026
		Realizar monitoreos de calidad, evaluaciones de conocimientos y ejercicios de retroalimentación a los asesores de los canales de atención, identificando oportunidades de fortalecimiento.	Matrices de evaluación, informes internos y actas de retroalimentación o compromisos.	Número de evaluaciones y retroalimentaciones realizadas.	GAPCC / Líderes de cada canal	Vigencia 2026
	Promover la cultura de servicio y las buenas prácticas institucionales.	Diseñar y publicar una infografía sobre buenas prácticas de servicio a las ciudadanías, orientada a socializar recomendaciones aplicables en la atención a los usuarios.	1 infografía elaborada y publicada en la página web institucional.	Infografía publicada en la página web institucional.	GAPCC / Valentina Salazar	Vigencia 2026

3. Oferta institucional de fácil acceso, comprensión y uso para las ciudadanías	Identificar oportunidades de mejora en las condiciones de los puntos de atención.	Realizar un diagnóstico de las condiciones de los Puntos de Atención Regional y Local para identificar oportunidades de mejora y fortalecer su articulación con el Sistema Integrado de Gestión (SIG) y el Sistema de Gestión Ambiental (SGA).	1 diagnóstico consolidado y remitido a las dependencias competentes.	Documento entregado a las áreas competentes	GAPCC / Alejandra Fandiño	Vigencia 2026
	Identificar oportunidades de mejora en las condiciones de los puntos de atención.	Realizar el Autodiagnóstico de Atención Incluyente 2026 para identificar barreras de accesibilidad y necesidades de mejora en la atención a personas con discapacidad, y comunicar sus resultados a las dependencias competentes.	1 autodiagnóstico de atención incluyente consolidado y remitido a Servicios Administrativos.	Documento entregado a las áreas competentes	GAPCC / Alejandra Fandiño	Vigencia 2026
	Facilitar el acceso a información clara, incluyente y comprensible.	Elaborar, publicar y socializar la Guía de Lenguaje Claro, Comprensible e Incluyente de la ANM.	1 guía publicada y evidencias de socialización.	Guía publicada y socializada.	GAPCC / Yisela Torres	Vigencia 2026

		Actualizar y publicar la Carta de Trato Digno a la Ciudadanía de la ANM, facilitando el conocimiento de los derechos, deberes y canales de atención institucionales.	1 carta de Trato Digno actualizada y publicada.	Carta de Trato Digno publicada en la página web institucional.	GAPCC / Yisela Torres	Vigencia 2026
		Actualizar y publicar el protocolo de atención a la ciudadanía	1 protocolo de atención a la ciudadanía actualizado y publicado	Protocolo de atención a la ciudadanía actualizado y publicado	GAPCC / Yisela Torres	Vigencia 2026
		Realizar campañas de divulgación de información de interés para la ciudadanía y los grupos de valor, relacionadas con espacios institucionales, capacitaciones y novedades de la ANM.	Consolidado de campañas de divulgación y convocatoria realizadas durante la vigencia 2026.	Número de campañas de divulgación y convocatoria realizadas durante la vigencia.	GAPCC / Geovani Bejarano	Vigencia 2026
4. Evaluación de la gestión del servicio y medición de la experiencia ciudadana	Fortalecer el conocimiento y la evaluación de la experiencia ciudadana.	Desarrollar el ejercicio de caracterización de las ciudadanías y grupos de valor de la ANM durante la vigencia 2026, identificando sus características,	1 informe de caracterización elaborado y publicado.	Informe de caracterización publicado en la página web institucional.	GAPCC / Yisela Torres - Lorena Beltran	Vigencia 2026

		necesidades y expectativas.				
		Elaborar informes mensuales y trimestrales de Servicio y Atención al Usuario, consolidando las interacciones de los canales presencial, telefónico y virtual, los indicadores de atención, los resultados de satisfacción, percepción, confianza y las oportunidades de mejora identificadas.	Informes mensuales y trimestrales de Servicio y Atención al Usuario elaborados durante la vigencia.	Número de informes elaborados / Número de informes programados.	GAPCC / Juan Camilo Oquendo	Vigencia 2026

7. Seguimiento y evaluación de la estrategia

El seguimiento y la evaluación de la Estrategia de Servicio a las Ciudadanías 2026 estarán a cargo del Grupo de Atención, Participación Ciudadana y Comunicaciones (GAPCC), mediante la verificación de los resultados alcanzados en las actividades establecidas en el plan de acción.

Para este propósito, se realizará una evaluación al cierre de la vigencia mediante una matriz de seguimiento en la que se registrarán los resultados obtenidos y el cumplimiento de las metas y productos definidos. La matriz de seguimiento se incorporará como anexo en la página web de la Entidad.

8. Líneas de acción de la estrategia

8.1. Grupos de valor y enfoque diferencial

La ANM orienta su gestión a brindar una atención incluyente, accesible y pertinente a las comunidades y grupos de valor relacionados con el sector minero, reconociendo sus particularidades, necesidades y condiciones diferenciales. En este sentido, la Estrategia de Servicio a las Ciudadanías contempla acciones para garantizar una atención adecuada a los pueblos étnicos, las comunidades campesinas, los pueblos afrocolombianos, los pueblos indígenas y los demás grupos que requieran atención diferencial.

Para la vigencia 2026, se proyecta fortalecer la identificación y atención de los grupos de valor con enfoque diferencial. Para ello, se promoverán mecanismos de orientación y atención que tengan en cuenta las características culturales, sociales y territoriales de las comunidades, así como las posibles condiciones de vulnerabilidad o necesidades particulares que puedan presentar.

De igual manera, se fortalecerán las capacidades de los servidores y colaboradores de la ANM en materia de enfoque diferencial y servicio incluyente, mediante

actividades de capacitación y sensibilización orientadas a mejorar la calidad de la atención y promover el respeto por la diversidad.

Como parte de las acciones de fortalecimiento institucional en materia de atención a las ciudadanías, para la vigencia 2026 se contemplan actividades de capacitación orientadas a promover una atención incluyente, diferencial y de

calidad. Estas actividades se presentan a continuación:

	Eje temático	Actividades de formación
1	**Sensibilización en inclusión**	servicio a las ciudadanías incluyente; enfoque de género en el servicio; prevención temprana y superación de la estigmatización de las personas en proceso de incorporación y reintegración; atención a la ciudadanía desde un enfoque diferencial; humanización de la atención; 3 jornadas en lengua de señas.
2	**Sensibilización en discapacidad física o movilidad reducida**	3 jornadas en accesibilidad de los espacios, asistencia segura, eliminación de barreras y respeto por la autonomía.
3	**Capacitación con enfoque al servicio**	Escucha activa y comprensión; escritura efectiva para PQRS; manejo de ciudadanos difíciles; construcción de confianza; el detalle en la atención; narrativa para explicar procesos; aprendizaje desde casos reales; cultura de servicio y cierre.

De manera complementaria, se proyecta desarrollar otras jornadas de capacitación dirigidas al fortalecimiento de las competencias técnicas, administrativas y misionales. En el componente técnico, se abordarán temas relacionados con control a la producción, Plataforma Zeta, trazabilidad de minerales, formalización minera, declaración y delimitación de Áreas de Reserva Especial (ARE), regalías y contraprestaciones económicas, Catastro y Registro Minero, fortalecimiento asociativo de la pequeña minería, delimitación de zonas mineras de comunidades étnicas y estrategia Cero Mercurio.

En el componente administrativo, se abordarán temas como riesgos de corrupción, Sistema Integrado de Gestión en sus componentes de calidad y ambiental,

seguridad y salud en el trabajo (SST), y manejo de herramientas institucionales como el Sistema de Gestión Documental (SGD), el expediente digital y el Radicador Web.

Durante la vigencia 2026, la Entidad realizará un autodiagnóstico de atención incluyente dirigido al equipo de Servicios Administrativos, con el propósito de identificar oportunidades de mejora en las condiciones de accesibilidad de la infraestructura física institucional. Una vez consolidado el ejercicio, se remitirá una comunicación al área de Servicios Administrativos para poner en su conocimiento las necesidades identificadas y solicitar las acciones pertinentes para implementar las adecuaciones y mejoras requeridas. Estas acciones buscan fortalecer la accesibilidad y garantizar condiciones más incluyentes en la atención a las ciudadanías, especialmente para las personas con discapacidad y aquellas que requieren ajustes razonables.

Estas acciones constituyen un referente para continuar fortaleciendo la capacidad institucional de la ANM y orientar la prestación del servicio hacia una atención respetuosa, incluyente y acorde con las características y necesidades de los diferentes grupos de valor.

8.2. Lenguaje claro, accesibilidad y protocolos

En su compromiso con el fortalecimiento del servicio a las ciudadanías, la Agencia Nacional de Minería cuenta con herramientas institucionales para orientar y mejorar la atención y la participación, facilitar el acceso a la información y promover una comunicación clara, respetuosa e incluyente. Estos instrumentos permiten reconocer las necesidades y expectativas de los grupos de interés, orientar el relacionamiento con la ciudadanía y fortalecer la calidad de los servicios prestados.

Los protocolos de Atención, constituye el manual de servicio de atención a requerimientos de grupos de interés, el cual establece los lineamientos, procedimientos y recomendaciones orientados a fortalecer la calidad del servicio a las ciudadanías, mediante una atención oportuna, respetuosa, incluyente, accesible y efectiva.

Su propósito principal es estandarizar la atención brindada por los servidores públicos, contratistas y demás colaboradores de la Entidad a través de los canales presencial, telefónico, virtual y escrito, promoviendo una comunicación clara, un

trato digno y una adecuada orientación frente a las solicitudes, trámites, peticiones, quejas, reclamos y demás requerimientos ciudadanos.

El manual desarrolla las etapas del ciclo de servicio, desde el contacto inicial hasta la finalización de la atención y la evaluación de satisfacción. Asimismo, establece pautas sobre presentación personal, comunicación verbal y no verbal, manejo de situaciones difíciles, respuestas desfavorables, protección de datos personales y responsabilidades de quienes intervienen en la prestación del servicio.

Un componente relevante es la incorporación de los enfoques diferencial, territorial, campesino y climático, mediante orientaciones específicas para la atención de personas con discapacidad, comunidades étnicas, víctimas del conflicto armado, mujeres diversas, población LGBTIQ+ y otros grupos que requieren medidas particulares de accesibilidad e inclusión.

Guía de Lenguaje Claro, establece orientaciones y herramientas prácticas dirigidas a los funcionarios y contratistas de la Entidad, con el propósito de fortalecer la comunicación institucional y garantizar que la información suministrada a la ciudadanía sea clara, sencilla, accesible, oportuna e incluyente.

Con esta guía se busca facilitar la comprensión de los trámites, servicios, procedimientos y comunicaciones oficiales, mediante la utilización de expresiones

sencillas, la eliminación de tecnicismos innecesarios y la organización adecuada de la información.

La guía también promueve el uso de un lenguaje incluyente, libre de expresiones discriminatorias y adaptado a las necesidades de los diferentes grupos poblacionales, reconociendo las particularidades sociales, culturales, educativas y territoriales. Adicionalmente, contiene un glosario de términos, trámites y servicios del sector minero, orientado a facilitar la comprensión de los conceptos técnicos utilizados por la Entidad.

La Carta de Trato Digno a la Ciudadanía, en ella se establecen los compromisos institucionales de la ANM, orientados a garantizar una atención respetuosa, equitativa, oportuna y transparente, promoviendo el reconocimiento de los derechos y deberes de la ciudadanía en su relacionamiento con la Entidad.

El documento presenta los principales derechos de las personas que interactúan con nuestra Entidad, destacando el acceso a información clara, veraz y actualizada;

la presentación de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias; la obtención de respuestas dentro de los términos legales; la protección de datos personales; la consulta del estado de los trámites y la participación en los espacios institucionales. Asimismo, reconoce el derecho a recibir atención preferencial cuando existan condiciones de discapacidad, vulnerabilidad u otras circunstancias que requieran especial protección.

De igual manera, señala los deberes de la ciudadanía, entre ellos actuar de buena fe, suministrar información veraz y oportuna, respetar a los servidores públicos y demás usuarios, utilizar adecuadamente las instalaciones, cumplir los procedimientos establecidos y abstenerse de ofrecer beneficios indebidos.

Caracterización de Usuarios, presenta un análisis integral de las características, necesidades, intereses, expectativas y formas de relacionamiento de los diferentes grupos de interés que interactúan con la Entidad. El cual se realiza de manera anual a través de una encuesta dirigida a generar información que permita comprender mejor a la ciudadanía y orientar el fortalecimiento de los servicios, trámites y mecanismos de atención institucional.

Contiene información relacionada con las características sociodemográficas de los usuarios, su ubicación territorial, nivel educativo, ocupación, pertenencia a grupos

poblacionales y condiciones que requieren atención diferencial. Asimismo, aborda aspectos relacionados con la minería tradicional, los procesos de formalización minera, las principales dificultades identificadas por los usuarios y sus percepciones frente al cambio climático y la sostenibilidad de la actividad minera.

Adicionalmente, analiza el conocimiento, uso y preferencia de los canales de atención y comunicación de la ANM, los principales motivos de interacción con la Entidad y la percepción de los usuarios frente a los servicios recibidos.

La caracterización es importante, entendiendo que constituye una herramienta estratégica para la planeación y la toma de decisiones institucionales, al proporcionar información que permite reconocer las particularidades de los usuarios, identificar barreras de acceso, establecer oportunidades de mejora y orientar acciones acordes con las necesidades de los grupos de interés.

Estrategia de participación ciudadana, Establece los lineamientos, objetivos y acciones orientados a fortalecer la relación entre la Entidad, la ciudadanía y sus

grupos de interés, mediante la promoción de espacios de diálogo, participación, transparencia y control social.

Su contenido presenta los principios que orientan la participación ciudadana, los derechos y deberes de los actores involucrados, los mecanismos y espacios institucionales de relacionamiento, así como las estrategias de acercamiento a las comunidades en los territorios. Asimismo, incorpora un diagnóstico institucional que permite identificar fortalezas, debilidades y oportunidades de mejora, acompañado de un plan de acción y un cronograma de actividades para orientar la implementación y el seguimiento de la estrategia.

La importancia de este documento radica en que constituye una herramienta de planeación y gestión que facilita la participación de la ciudadanía en los asuntos institucionales, promueve el acceso a información clara y oportuna, Fortalece la rendición de cuentas y promueve el seguimiento de las ciudadanías a la gestión pública.

Estrategia de Servicio a las Ciudadanías, Establece los objetivos, lineamientos y acciones institucionales orientados a fortalecer la calidad, accesibilidad y oportunidad de los servicios ofrecidos a la ciudadanía y sus grupos de interés,

promoviendo una atención eficiente, incluyente, transparente y centrada en las necesidades de las personas.

Su contenido aborda los derechos y deberes de la ciudadanía, el marco normativo que orienta la prestación del servicio, el diagnóstico del desempeño institucional y los mecanismos de evaluación de la percepción, satisfacción y confianza de los usuarios. Asimismo, presenta las herramientas y documentos institucionales disponibles para facilitar el acceso a la información, los canales de atención y comunicación, y la incorporación del enfoque diferencial, con especial atención a las particularidades de la población campesina, la minería tradicional y los efectos del cambio climático.

La importancia de esta estrategia radica en que constituye una herramienta de planeación, orientación y mejora continua del servicio a las ciudadanías, al permitir identificar oportunidades de fortalecimiento institucional, desarrollar las capacidades de los servidores y colaboradores, reducir las barreras de acceso y promover una atención adecuada a las características y expectativas de los diferentes grupos poblacionales.

Dentro de la estrategia al finalizar la vigencia, se presenta los resultados del cumplimiento de los objetivos alineados hacia los grupos de interés.

8.3. Oferta, canales y materiales de servicio

Canales de atención (presencial, virtual y telefónico)

La multicanalidad de la ANM permite articular sus procesos misionales con la atención a la ciudadanía a través de tres canales oficiales: presencial, virtual y telefónico. Estos canales facilitan el acceso a la información, la orientación y los servicios institucionales, apoyándose en herramientas tecnológicas que permiten ampliar las alternativas de interacción de los usuarios con la Entidad.

A través de estos canales, la ciudadanía puede realizar consultas, radicar solicitudes, recibir orientación sobre trámites y procedimientos, acceder a información institucional y hacer seguimiento a sus gestiones. De esta manera, la ANM dispone de diferentes mecanismos de atención que buscan responder a las necesidades de los usuarios, facilitar el acceso a sus servicios y fortalecer el relacionamiento con la ciudadanía, tanto en el territorio como a través de medios no presenciales.

Canal presencial

La ANM cuenta con 25 puntos de atención presencial distribuidos en el territorio nacional, en los que brinda atención y orientación personalizada a la ciudadanía de lunes a viernes, en el horario de 7:30 a. m. a 4:00 p. m.

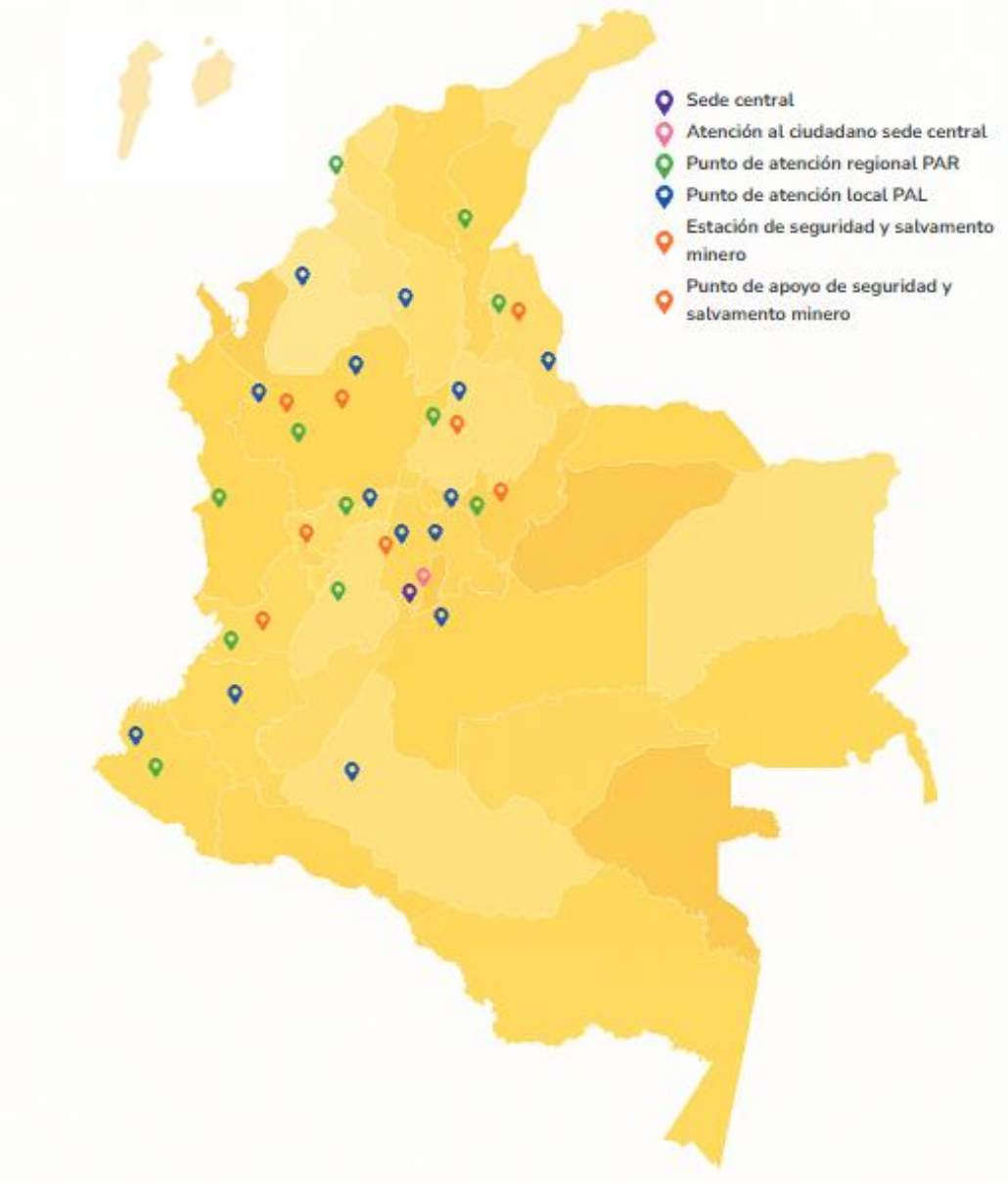
Esta presencia territorial busca facilitar el acceso a los servicios institucionales de manera descentralizada, acercando a la Entidad a las regiones y ofreciendo acompañamiento a los usuarios en sus consultas, solicitudes y trámites relacionados con la actividad minera.

La atención presencial se presta a través de los siguientes puntos:

- **Puntos de Atención Regional (PAR):** Sedes ubicadas en capitales de departamentos y sitios estratégicos del país. Cuentan con equipos multidisciplinarios orientados a brindar atención integral y asesoría técnica especializada.
- **Puntos de Atención Local (PAL):** Oficinas de cobertura subregional situadas en municipios con alta concentración de actividad minera. Su

función principal es articular el relacionamiento directo e instruir a la ciudadanía en territorio.

Adicionalmente, la ANM dispone de un servicio de agendamiento de citas presenciales a través de su página web institucional, mediante el cual la ciudadanía puede programar su atención en los puntos habilitados, facilitando la organización del servicio y el acceso a una atención personalizada.



Canal virtual

A través del canal virtual, la ANM pone a disposición de la ciudadanía diferentes medios digitales, que facilitan la presentación de solicitudes, consultas y el acceso a información institucional las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

- **Radicador web:** permite a la ciudadanía radicar PQRS y correspondencia oficial de manera virtual, sin necesidad de desplazarse a un punto de atención. El servicio está disponible en la dirección pública y permanente https://www.anm.gov.co/radicacion-web.
- **Correo contacto@anm.gov.co:** Es el buzón electrónico oficial dispuesto por la ANM para la recepción, direccionamiento y salida de correspondencia (emisión de respuestas), consultas y solicitudes de la ciudadanía dentro del canal virtual.
  Toda comunicación recibida a través de este medio es reenviada e integrada al Sistema de Gestión Documental de la ANM, asignándole su respectivo número de radicado de entrada para garantizar el seguimiento dentro de los términos de ley. Las solicitudes que llegan directamente a los correos institucionales de los funcionarios o colaboradores de la Entidad deben remitirse obligatoriamente a este buzón unificado para su correspondiente radicación formal y control institucional.
- **Página web:** Opera como la plataforma central del canal virtual, integrando la gestión transaccional, la orientación informativa, el acceso a servicios geográficos y el agendamiento de atenciones personalizadas. https://www.anm.gov.co/
- **Video atención:** Permite a las ciudadanías recibir orientación directa y personalizada por parte de un asesor institucional mediante videollamadas. Se resuelven dudas generales, se guía para la navegación en las plataformas institucionales o se brinda orientación sobre requisitos y trámites misionales sin necesidad de desplazarse a un PAR o PAL. Se solicita a través del portal web oficial de la ANM, seleccionando fecha, hora disponible y demás datos de contacto y caracterización del usuario. Los ciudadanos reciben una notificación al correo con el enlace de acceso (con fecha y hora elegidas). Si la consulta requiere intervención o verificación de una dependencia técnica especializada, durante la sesión se orienta al usuario sobre el trámite a seguir (escalamiento) o la radicación formal (Radicador Web o Correo contacto@anm.gov.co).

Canal Telefónico

Este canal proporciona atención, orientación inmediata y soporte a las ciudadanías a través de la línea de atención y el conmutador de la Sede Central en Bogotá. Permite resolver dudas sobre requisitos, verificar el estado de las solicitudes, orientar sobre el uso de las plataformas virtuales y direccionar a los usuarios, de lunes a viernes, de 7:30 a. m. a 4:00 p. m.

Canal de Atención (+57) 601 795 8080 - (+57) 601 220 1999
Línea temporal (+57) 602 519 0686
Línea Anticorrupción 018000128522

Oferta institucional, menú de servicios y materiales.

La Agencia Nacional de Minería pone a disposición de las ciudadanías una oferta institucional integral para facilitar el acceso a la información, la gestión de trámites y la orientación a los usuarios. Esta oferta se articula mediante herramientas digitales y un menú de servicios centralizado en el portal web oficial: https://www.anm.gov.co/.

Submenú: Atención y Servicio a la Ciudadanía

Consolida la información corporativa, las normativas de cara a los grupos de valor y las herramientas misionales del sector minero.

- Conciliaciones aprobadas
- Datos abiertos
- Notificaciones judiciales
- Notificaciones por avisos
- Repositorio notificaciones
- Caracterización grupos de interés
- Carta de trato digno a los usuarios
- Cierres Administrativos - Contratos de Concesión
- Estrategia de Servicio a las ciudadanías
- Estrategia de participación ciudadana y rendición de cuentas
- Glosario técnico minero
- Política de atención y participación ciudadana de la ANM
- Preguntas frecuentes

Submenú: Canales de Atención

Consolida los canales, mecanismos y herramientas de atención ciudadana, orientados a facilitar la comunicación, gestionar las solicitudes y fortalecer la satisfacción y calidad del servicio.

- Directorio institucional
- Encuesta de satisfacción
- Informe de satisfacción y atributos de calidad del servicio
- Contáctenos
- Formularios
- Ofertas de empleo
- Protocolos de atención
- PQRS

Submenú: Oferta Institucional

Consolida la oferta de trámites, servicios, plataformas y herramientas institucionales dispuestas para facilitar la gestión y el acceso a la ciudadania a los servicios del sector minero.

- Anna minería
- Trámites y servicios
- Tarifas de servicios
- Génesis
- Inventario de trámites mineros
- Portafolio de servicios estratégicos

➢ **Redes sociales institucionales como medios de difusión**: como complemento comunicacional para divulgar campañas, eventos y avisos institucionales de interés público, la ANM cuenta con los siguientes canales digitales oficiales:

- ✓ **Facebook:** agencianacionalmineria
- ✓ **X:** @ANMColombia
- ✓ **Instagram:** @anmcolombia
- ✓ **YouTube:** anmcolombia
- ✓ **LinkedIn:** Agencia Nacional De Minería

Referencias bibliográficas y documentales

- Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE). (2025). Encuesta sobre Ambiente y Desempeño Institucional Nacional – EDI 2025 microdatos y diccionario de variables. https://microdatos.dane.gov.co/index.php/catalog/887/
- Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE). (2025). Variable F07F: satisfacción de la ciudadanía con los servicios y productos. https://microdatos.dane.gov.co/index.php/catalog/887/variable/F2/V447?name=F07F
- Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE). (2025). Variable G01B: atención oportuna de requerimientos, quejas, denuncias y reclamos. https://microdatos.dane.gov.co/index.php/catalog/887/variable/F2/V455?name=G01B
- Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE). (2025). Variables G05 y G06: canales de atención y razones para la preferencia presencial. https://microdatos.dane.gov.co/index.php/catalog/898/variable/F4/V976?name=G05
- Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE). (2025, 12 de diciembre). Encuesta sobre Ambiente y Desempeño Institucional Nacional y Departamental (EDI–EDID) 2025. Boletín técnico. https://www.dane.gov.co/files/operaciones/EDI/bol-EDI-EDID-2025.pdf
- Agencia Nacional de Minería (ANM). (2021, 11 de noviembre). Resolución No. 710 de 2021, por medio de la cual se modifica parcialmente la Resolución No. 206 de 22 de marzo de 2013 y se dictan otras disposiciones. https://www.anm.gov.co/sites/default/files/Resolucion_No.710_de_11_noviembre_2021.pdf
- Agencia Nacional de Minería (ANM). (2022, 23 de mayo). Resolución No. 239 de 2022, por medio de la cual se adopta la Política de Atención y Participación Ciudadana de la Agencia Nacional de Minería. https://www.anm.gov.co/sites/default/files/Resolucion_239_del_23_de_mayo_de_2022.pdf

Agencia Nacional de Minería

- Agencia Nacional de Minería (ANM). (2025, 11 de julio). Resultados FURAG ANM 2024 https://anm.gov.co/otros-informes-de-control-interno?page=
- Agencia Nacional de Minería (ANM). (2025). Encuesta de Caracterización de Usuarios 2025 y Matriz de Caracterización de Usuarios por Procesos 2025 [documentación institucional].
- Agencia Nacional de Minería (ANM). (2025). Reportes y registros institucionales de interacciones, percepción, satisfacción, PQRS y espacios de participación ciudadana correspondientes a la vigencia 2025 [documentación interna].

- Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP). (2026, 22 de enero). Circular Externa No. 100-004 de 2026: orientaciones para la elaboración y publicación de la Estrategia de Servicio al Ciudadano.https://www.funcionpublica.gov.co/documents/d/guest/2026-01-23_circular_sac



Agencia
Nacional de Minería

www.anm.gov.co