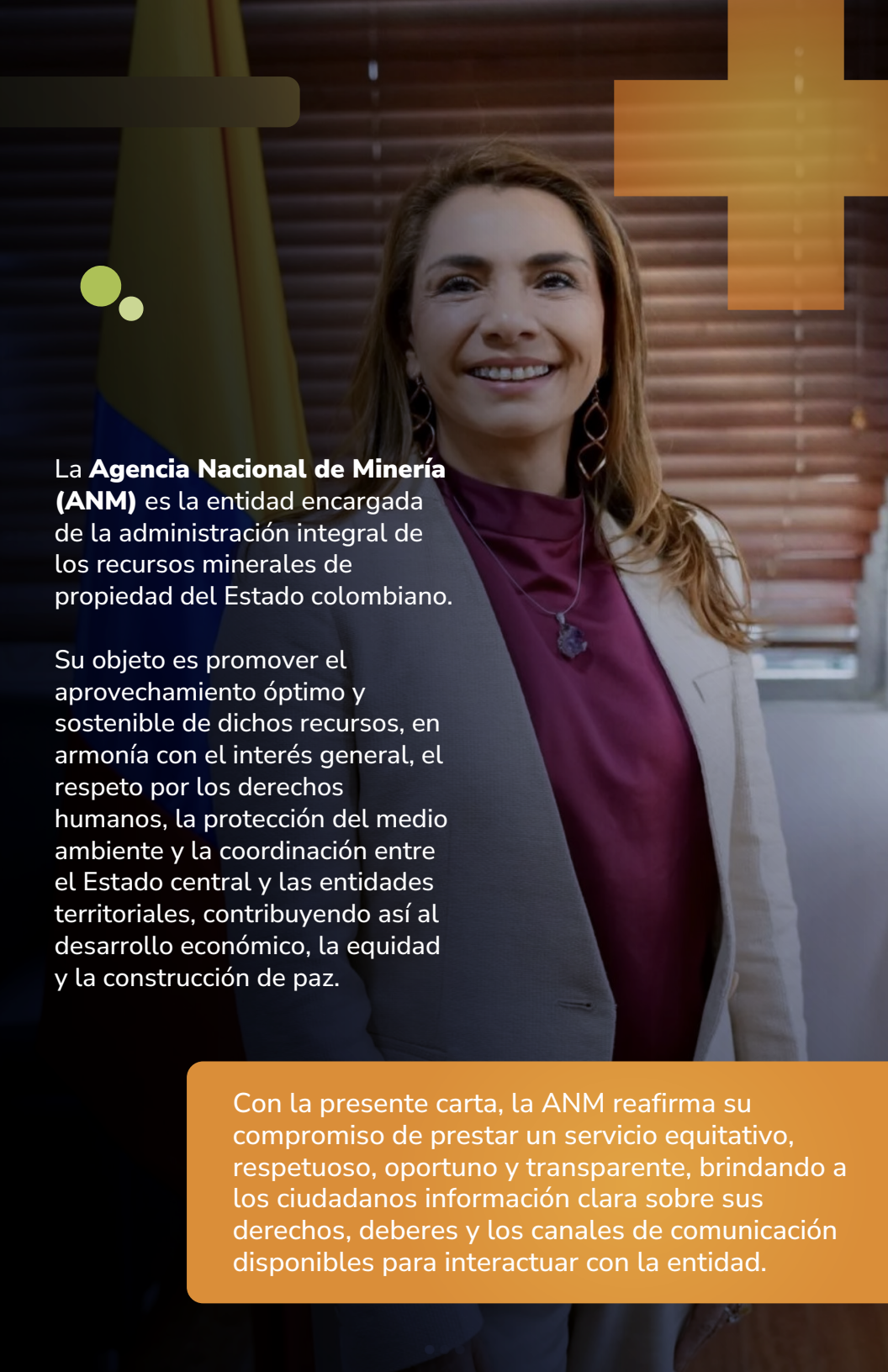


Carta de trato digno a la ciudadanía



Agencia
Nacional de Minería





La **Agencia Nacional de Minería (ANM)** es la entidad encargada de la administración integral de los recursos minerales de propiedad del Estado colombiano.

Su objeto es promover el aprovechamiento óptimo y sostenible de dichos recursos, en armonía con el interés general, el respeto por los derechos humanos, la protección del medio ambiente y la coordinación entre el Estado central y las entidades territoriales, contribuyendo así al desarrollo económico, la equidad y la construcción de paz.

Con la presente carta, la ANM reafirma su compromiso de prestar un servicio equitativo, respetuoso, oportuno y transparente, brindando a los ciudadanos información clara sobre sus derechos, deberes y los canales de comunicación disponibles para interactuar con la entidad.

Derechos de la ciudadanía

- Ser tratados con respeto, dignidad, igualdad e imparcialidad.
- Recibir atención en los horarios establecidos por la Entidad.
- Exigir que sus datos personales sean tratados con confidencialidad y seguridad.
- Solicitar la reserva de su información de acuerdo con las normas vigentes.
- Obtener atención especial y preferente en caso de encontrarse en situación de discapacidad, ser niño, niña, adolescente, mujer gestante, adulto mayor o persona en condición de vulnerabilidad, de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política.



- Exigir el cumplimiento de las funciones de los servidores públicos.
- Conocer, salvo reserva legal, el estado de sus solicitudes o trámites y obtener copias de los documentos a su costa.
- Presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o felicitaciones a través de cualquiera de los canales de atención dispuestos por la Entidad.
- Recibir información clara, veraz y actualizada sobre requisitos, procedimientos y trámites.
- Obtener respuesta oportuna y efectiva a las solicitudes presentadas, dentro de los plazos establecidos por la ley.
- Exigir transparencia en los procedimientos y participar activamente a través de los espacios y mecanismos de atención y participación ciudadana.

Deberes de la ciudadanía



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



Canales de atención a la ciudadanía

Escrito:

Correo físico, postal o buzón de sugerencias:

Sede central en Bogotá,
Av. Calle 26 No. 59-51,
Torre 4, pisos 8, 9 y 10.

Horario: lunes a viernes de
7:30 a.m. a 4:00 p.m.
Código Postal: 111321.
Puntos de Atención Regional (PAR)



<https://surl.lu/dyetem>

Presencial:

**12 Puntos de Atención
Regional (PAR)
8 Puntos de Atención
Local (PAL)**

La ANM cuenta con 20 puntos, en todo el país, donde se ofrece atención e información personalizada de lunes a viernes, de 7:30 a.m. a 4:00 p.m.



<https://surl.li/vbgmzy>

Telefónico:

Bogotá: (+57) 601 795 8080
Línea temporal: (+57) 602 519 0686
Línea anticorrupción: 018000 128 522
Horario: lunes a viernes de 7:30 a.m. a 4:00 p.m.



Virtual:

Radicación página web:

A través de la página web de la ANM se pueden radicar los PQRS y trámites contáctenos.

Correo electrónico: contacto@anm.gov.co



<https://surl.li/tuagbo>

ChatBot - Asistente virtual

A través del ChatBot, ubicado en la página web de la ANM, podrás resolver dudas y gestionar trámites relacionados con la Entidad.

Disponible las 24 horas, los 7 días de la semana.



www.anm.gov.co

Línea de atención a WhatsApp:

A través de la página web www.anm.gov.co se puede ingresar a la línea de WhatsApp de la ANM.

Disponible las 24 horas, los 7 días de la semana.



<https://surl.li/nauezp>

Redes sociales



**Agencia Nacional
de Minería**

<https://n9.cl/31fxl>



@ANMColombia

<https://n9.cl/q1e193>



@anmcolombia

<https://n9.cl/0efiaa>



**Agencia Nacional
de Minería**

<https://n9.cl/h97wrb>



**Agencia
Nacional de Minería**

