



CARTA DE TRATO DIGNO



AGENCIA NACIONAL DE
MINERÍA

Respetados ciudadanos y ciudadanas:

La Agencia Nacional de Minería está comprometida en prestar un servicio equitativo, respetuoso, diligente y sin distinción alguna, buscando siempre fortalecer la comunicación y transparencia con los ciudadanos.

Los invitamos a conocer sus derechos, así como los canales que tenemos dispuestos para atenderlos:



DERECHOS DE LOS USUARIOS

1. Ser tratado con el respeto, dignidad, igualdad e imparcialidad..
2. Ser atendido siempre que hubiere ingresado a las oficinas dentro del horario establecido por la entidad..
3. Que sus datos personales sean tratados con confiabilidad.
4. Exigir la reserva de su información de acuerdo con las normas existentes.
5. Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política.
6. Exigir el cumplimiento de las funciones de los servidores públicos.
7. Conocer, salvo estricta reserva legal, el estado de sus solicitudes o trámites y obtener copias de documentos a su costa.
8. Presentar peticiones, consultas, solicitudes, quejas o reclamos ante nuestros puntos de atención o por cualquiera de los medios tecnológicos o electrónicos disponibles en la Entidad.
9. Obtener información correcta y actualizada sobre los requisitos que las normas vigentes exigen para adelantar cualquier actuación o trámite ante la ANM.
10. Recibir respuesta oportuna y efectiva a las peticiones, consultas, solicitudes, quejas o reclamos presentados dentro de los plazos establecidos por la ley.

CANALES DE ATENCION Y REDES SOCIALES

Presencial Once Puntos de Atención Regional o PARES (Medellín, Bucaramanga, Ibagué, Cali, Pasto, Quibdó, Valledupar, Cartagena, Cúcuta, Nobsa y Manizales)

Un Punto de Atención en Bogotá

Un Punto de Atención Local en Ubaté

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

<https://www.anm.gov.co/?q=agencia-nuestras-sedes>

Telefónico Los usuarios pueden comunicarse con la Agencia Nacional de Minería a través de su teléfono fijo o celular:

➤ Desde Bogotá: (601) 220 19 99

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

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>

La Agencia Nacional de Minería cuenta con redes sociales:

- ▶ Facebook: <https://www.facebook.com/agencianacionalmineria-agencianacionalmineria>
- ▶ Twitter: [@ANMColombia](https://twitter.com/ANMColombia)
- ▶ LinkedIn: <http://www.linkedin.com/company/agencia-nacional-deminer-a> - Agencia Nacional de Minería
- ▶ YouTube: [@anmColombia](http://www.youtube.com/user/anmcolombia)
- ▶ Instagram: <https://www.instagram.com/anmcolombia/> - @anmcolombia





AGENCIA NACIONAL DE
MINERÍA

Avenida Calle 26 No. 59-51 torre 4 pisos (8,9 y 10) Bogotá D.C – Colombia

Teléfonos: (601) 2201999

Atención al ciudadano, de Lunes a Viernes 7:30 a.m. a 4:00 p.m.

WWW.ANM.GOV.CO