

POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA.

El presente documento expone los lineamientos generales de la Política de Participación Ciudadana de la Agencia Nacional de Hidrocarburos, donde se dan a conocer los diferentes mecanismos con los que cuenta la entidad a través de tres ejes fundamentales (Transparencia y Acceso a la Información Pública, Participación Ciudadana en la Gestión y Rendición de Cuentas) cuyo objetivo fundamental es fomentar una efectiva participación ciudadana y mejorar la relación de la Agencia Nacional de Hidrocarburos con el ciudadano.

¿QUÉ ES LA POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA?

Siendo la Participación ciudadana un derecho fundamental donde permite involucrar al ciudadano en la toma de decisiones de los entes públicos fomentando la transparencia de los servicios y políticas.

La Política de Participación Ciudadana de la Agencia Nacional de Hidrocarburos es una herramienta que consiste en ofrecer a los ciudadanos diferentes mecanismos de participación a través de los cuales puedan ejercer una interacción activa, efectiva y veraz, donde puedan dar a conocer sus opiniones, sugerencias y/o comentarios acerca de la gestión de la Entidad, y así mismo garantizar respuestas eficientes frente a sus peticiones, quejas, reclamos, denuncias, consultas o sugerencias, esto con el fin de crear y fortalecer una relación armoniosa que nos ayude a construir un mejor país.

OBJETIVO DE LA POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA.

Promover la relación Entidad-Ciudadano, a través de nuestros canales de atención, propiciar un acertamiento óptimo y una comunicación bilateral eficiente bajo lineamientos constitucionales.

MARCO NORMATIVO.

Conforme a la Ley 1757 del 2015 es deber de todas las entidades del orden nacional y territorial diseñar mecanismos o herramientas que garanticen una efectiva participación ciudadana en todo el ciclo de la gestión pública (diagnóstico, formulación, implementación, evaluación y seguimiento).

Cabe destacar las siguientes normas que la Agencia Nacional de Hidrocarburos acoge en desarrollo de su política de participación ciudadana:

- Ley 134 de 1994, se dictan normas sobre mecanismos de Participación ciudadana.
- Ley 1712 de 2014, Se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional.
- Ley 152 de 1994, por medio de la cual se establecen los procedimientos para la elaboración, aprobación, ejecución, seguimiento, evaluación y control de los planes de desarrollo.
- Ley 1474 de 2011

Artículo 76: En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.

- Decreto 0019 de 2012, "Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
- Decreto 2641 de 2012, Plan Anticorrupción y de Atención del Ciudadano.
- Decreto 2482 de 2012, Modelo Integrado de Planeación y Gestión.
- Ley 152 de 1994, por medio de la cual se establecen los procedimientos para la elaboración, aprobación, ejecución, seguimiento, evaluación y control de los planes de desarrollo.
- Ley 190 de 1995.

Lucha contra corrupción: Se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa.

Artículo 58: Todo ciudadano tiene derecho a estar informado periódicamente acerca de las actividades que desarrollen las entidades públicas y las privadas que cumplan funciones públicas administren recursos del Estado.

Cada entidad pública tendrá una línea telefónica abierta y/o gratuita a disposición de la ciudadanía para que aquella, reporte cualquier recomendación denuncia o crítica relacionada con las funciones que desempeña el servidor público

- Ley 1755 de 2015, "Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo"
- Ley 489 de 1998, por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional.
- Ley 734 de 2002, mediante la cual se expide el Código Único Disciplinario.
- Ley 1474 de 2011

Artículo 76: En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.

- Ley 850 de 2003, por medio de la cual se reglamentan las Veedurías Ciudadanas.

EJES DE LA POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA.

Para la Agencia Nacional de Hidrocarburos es primordial la participación de la ciudadanía en el desarrollo de su gestión pública, por lo cual los mecanismos con los que cuenta son:

- Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- Participación Ciudadana en la Gestión.

- Rendición de Cuentas
- **Transparencia y Acceso a la Información Pública:** En marco de la Ley 1712 de 2014 crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional.

La Agencia Nacional de Hidrocarburos por medio de su página web brinda al ciudadano información referente a su gestión, allí se pueden visualizar los planes, las políticas, manuales, indicadores, el sistema integral de gestión y control, procesos, normatividad, presupuesto, PQRS, control y contratación, gestión documental, estructura orgánica y talento humano.

Además de contar con espacios virtuales, también cuenta con espacios presenciales y telefónicos, mediante los cuales se ejerza una comunicación cercana y activa con el ciudadano.

- **Participación Ciudadana en la Gestión:** En marco de la Ley 134 de 1994, se dictan normas sobre mecanismos de Participación ciudadana.

La Agencia Nacional de Hidrocarburos ofrece el Derecho de Petición, Denuncias, Veedurías ciudadanas, Audiencias Públicas y Rendición de Cuentas como mecanismos de participación ciudadana en protección de los derechos ciudadanos y como aplicación del modelo democrático.

- **Rendición de Cuentas:** Según lo establecido en CONPES 3654 de 2010, las entidades estatales deben ofrecer audiencias públicas donde comuniquen sus labores desempeñados en la función pública a los ciudadanos.

La Agencia Nacional de Hidrocarburos durante el transcurso del año realiza dos Audiencias, una dirigida únicamente a la comunidad interna de la entidad y otra dirigida estrictamente a todos los ciudadanos externos. La Audiencia Interna se lleva a cabo entre el mes de junio y julio y la Audiencia Externa se lleva a cabo entre el mes de noviembre y diciembre del presente año.

Cabe resaltar que la Rendición de Cuentas se lleva a cabo en el Edificio Cámara de la Infraestructura Colombiana - Avenida Calle 26 No. 59-65 Piso 2, Bogotá.

ESCENARIOS DE PARTICIPACION CIUDADANA EN LA ANH.

La Agencia Nacional de Hidrocarburos cuenta con escenarios de participación virtual, presencial y telefónica para los ciudadanos, además implementa acciones para garantizar una atención accesible, contemplando las necesidades de la población como: Ciudadanos en condición de discapacidad, mujeres embarazadas, niños, niñas, adolescentes, adultos

mayores y en general personas en estado de indefensión bajo el cumplimiento de la Ley 1346 de 2009 por medio de la cual se aprueba la “Convención sobre los Derechos de las personas con Discapacidad”, adoptada por la Asamblea General de la Naciones Unidas el 13 de diciembre de 2006.

- **Escenarios de participación ciudadana por medio virtual:** La Agencia Nacional de Hidrocarburos dispone de los siguientes espacios de comunicación virtual:

| | | |
|---------------------------|---|---|
| Redes Sociales |  | @ANHColombia Se transmiten noticias y comunicados relacionados con proyectos y eventos de la ANH. |
| |  | @ANHColombia Se transmiten noticias y comunicados relacionados con proyectos y eventos de la ANH. |
| Página web |  | http://www.anh.gov.co Sitio web donde se encuentra disponible toda la información relacionada con la ANH. |
| Chat virtual |  | SILVIAA Sistema de información virtual para atender PQRSD (Disponible en la Página Web). |
| Portal para niños |  | La ANH para niños, aprender sobre petróleo. (Cuenta con juegos, historias, PQRSD y contacto) – Disponible en la Página Web. |
| Correo electrónico |  | info@anh.gov.co participacionciudadana@anh.gov.co Correo para realizar Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias. |

- **Escenarios de participación ciudadana presenciales y telefónicos:** La Agencia Nacional de Hidrocarburos dispone de los siguientes espacios de comunicación presencial y telefónica:

| | | |
|---|---|--|
| <p>Rendición de Cuentas Visita presencial</p> |  | <p>Cámara de la Infraestructura Colombiana Avenida Calle 26 No. 59-65 Piso 2</p> |
| <p>Medio Telefónico</p> |  | <p>Línea de atención al inversionista 01 8000 953000 Teléfono PBX: (57+1) 593 17 17</p> |

TIPOS DE PETICIONES.

Derecho de Petición: Es un mecanismo que permite a toda persona presentar en forma verbal o escrita, solicitudes ante las autoridades u organizaciones privadas que prestan un servicio público, para obtener una pronta resolución a un asunto, bien sea de interés general o particular (Conforme al Artículo 23 de la Constitución Política de Colombia). Las empresas están obligadas a responder a las peticiones. La no atención al Derecho de Petición por parte de las autoridades o particulares encargados del servicio público puede conducir a que este derecho sea tutelado. El término para responder es de 15 días hábiles.

Petición de Documentos: Término de respuesta: Diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, que la respectiva solicitud ha sido aceptada, y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los (3) días siguientes.

Petición De Consulta: Derecho que tiene cualquier persona para solicitar a la administración, que se absuelva una consulta en relación con las materias a su cargo y el cual debe resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

Los conceptos emitidos por las autoridades como respuestas a peticiones realizadas en ejercicio del derecho a formular consultas no serán de obligatorio cumplimiento o ejecución.

Derechos de Petición Entre Entidades Públicas: Son aquellas que se formulan en diferentes entidades entre sí y deben ser resueltas en un término no mayor a 10 días.

Sugerencia: Es un consejo o propuesta que formula un usuario o institución para el mejoramiento de los servicios de la Entidad, igualmente debe ser atendidas en un término no mayor a 15 días.

Quejas y reclamos: Mecanismos que le permiten a los ciudadanos o a las diferentes organizaciones comunitarias poner en conocimiento de la alta dirección de la entidad las anomalías y conductas irregulares presentadas en la debida prestación del servicio por parte de algún funcionario o área del Ministerio, o cuando un ciudadano exige a las autoridades competentes la solución a un hecho del cual no se obtuvo respuesta satisfactoria o por considerar que la prestación del servicio fue deficiente.

Solicitud de información: Cuando un(os) ciudadano(s) solicita(n) a las autoridades que den a conocer las acciones realizadas frente a un caso específico, entreguen información general sobre la entidad, expidan copias o faciliten el acceso a documentación que reposa en la entidad, el término para responder es de 10 días hábiles siguientes a la fecha de radicación de la solicitud. Si lo solicitado requiere búsqueda de documentos, la entidad correspondiente debe informar al peticionario la imposibilidad de dar respuesta en el término establecido, explicando los motivos y estableciendo una fecha de respuesta en un término no mayor a 3 meses.

Denuncias: Mecanismo que consiste en la manifestación clara acerca de acciones o actividades cometidas de un delito o falta.

FERIAS NACIONALES DE LA ANH.

Además de utilizar diferentes mecanismos de participación ciudadana anteriormente expuestos, la Agencia Nacional de Hidrocarburos ofrece Ferias Nacionales a distintos municipios del país donde se les comunica acerca del funcionamiento de la entidad, los métodos de protección ambiental, los beneficios que ofrece el petróleo a la economía colombiana, la repartición de regalías y demás temas de su interés con el fin de responder sus inquietudes y combatir la desinformación de la comunidad.

