



POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

Agencia Nacional de Hidrocarburos -ANH-

INTRODUCCIÓN

El presente documento expone los lineamientos generales de la Política Servicio al Ciudadano de la Agencia Nacional de Hidrocarburos -ANH- y se dan a conocer los canales de servicio con los que cuenta la entidad cuyo objetivo fundamental es fomentar una efectiva participación ciudadana y mejorar la relación con el ciudadano.

Esta política pretende articular los elementos y principios establecidos en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), el Estatuto Anticorrupción (Ley 1474 de 2011) y la Ley 1753 de 2015 conforme a la finalidad de la entidad para formular directrices y programas que satisfagan las necesidades de sus grupos de interés bajo un enfoque de relacionamiento directo.

Esta Política involucra a todas las dependencias y será puesta en marcha directamente por todos sus funcionarios y colaboradores quienes estarán involucrados con el reconocimiento de los derechos de las personas que interactúan con la ANH, con el fin de ofrecer una atención clara, precisa y abierta sobre las actividades y servicios desarrollados por nuestra entidad.

OBJETIVO.

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

ALCANCE.

Esta política contempla las indicaciones para establecer una relación Entidad - Ciudadano de manera óptima y transparente, encaminada a lograr el compromiso por parte de sus funcionarios y contratistas con nuestros grupos de interés, mediante la eficiencia de los canales de comunicación.

Con la ejecución de esta política, la entidad busca comprometer a sus funcionarios, contratistas y colaboradores a priorizar de manera más efectiva la importancia que debe existir en la relación entre la ANH y el ciudadano. Por este motivo, la ANH ha fortalecido los canales de comunicación con el ciudadano, garantizando su participación y acceso a la información.

GLOSARIO.

Ciudadano: toda persona titular de derechos y deberes que acude ante las entidades del Estado.

Grupos de interés: ciudadanos, usuarios o interesados (personas naturales o jurídicas) con los cuales interactúa una entidad.

Servicio al ciudadano: derecho que tiene la ciudadanía al acceso oportuno, eficaz, eficiente, digno y cálido a los servicios que presta el Estado para satisfacer sus necesidades.

Trámite: conjunto de requisitos, pasos o acciones reguladas por el Estado, que deben efectuar los ciudadanos, usuarios o grupos de interés, ante una entidad pública o particular para adquirir un derecho o cumplir una obligación prevista o autorizada por la Ley

Racionalización de trámites: acciones orientadas a simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar trámites y otros procedimientos administrativos, para facilitar el acceso de los ciudadanos a sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.

Seguimiento: conjunto de acciones que permiten comprobar en qué medida se cumplen las acciones y metas propuestas.

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano: instrumento de tipo preventivo para el control de la corrupción. Su metodología incluye cinco componentes autónomos e independientes, que contienen parámetros y soporte normativo propio, y un sexto componente que contempla iniciativas adicionales.

Monitoreo: proceso continuo y sistemático que mide el progreso y los resultados de la ejecución de un conjunto de acciones en un período de tiempo, con base en indicadores previamente determinados.

Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG: marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de las entidades y organismos, con el fin de generar resultados que atiendan los planes de desarrollo y resuelvan las necesidades y problemas de los ciudadanos, con integridad y calidad en el servicio.

MARCO JURIDICO.

La Política de Servicio al Ciudadano para la ANH parte en primera instancia de identificar el marco jurídico que le da fundamento, desde la Constitución Política Colombiana hasta la inclusión de las normas de rango legal constituidas para tal fin, cuya finalidad es generar una cultura de servicio al ciudadano en el marco de la eficiencia y transparencia del servicio. En este sentido, se presenta a continuación, el marco jurídico donde se incluye una breve descripción del contenido de la norma.

Los artículos de la Constitución Política de Colombia de 1991 aplicables a la presente política son:

ARTICULO	DESCRIPCIÓN
1	Colombia es un Estado Social de Derecho, principio fundante donde todas las actividades estatales y particulares deben ser pensadas en función de este; la preservación continua del principio democrático y la participación ciudadana se fundamentan en el respeto de la dignidad humana, donde el servicio al ciudadano se enmarca dentro de las condiciones sociales.
2	Entre los fines esenciales del Estado, se encuentra el servicio a la comunidad, para facilitar y fomentar la participación de los ciudadanos en las distintas esferas de la administración pública.
13	Todas las personas nacen libres e iguales ante la ley, recibirán el mismo trato de las autoridades y gozarán de los mismos derechos libertades y oportunidades sin discriminación alguna. La condición de ser humano exige a la administración pública un tratamiento diferente a personas que de acuerdo con sus condiciones hacen razonable la distinción.
20	Se garantiza a todas las personas la libertad de informar y recibir información veraz e imparcial por parte del Estado.
23	Derecho de Petición. Cada respuesta debe ser oportuna, de fondo, clara, precisa, congruente con lo solicitado y ser puesta en conocimiento del peticionario dentro de los términos establecidos por la Ley.
74	Se establece el derecho que tienen las personas a acceder a documentos públicos con excepción a aquellos casos que prevé la ley
79	Cuando exista una situación que pueda afectar la calidad de vida del ciudadano, la administración debe garantizar la participación de la comunidad en las decisiones que esta adopte o pueda tomar.
209	El Estado tiene a su cargo el ejercicio de la función administrativa estatal, donde la búsqueda y el logro de los intereses generales imponen a las autoridades una gestión objetiva mediante la observancia de los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad.

Normas de Rango Legal:

A continuación se relacionan las normas legales vigentes relacionadas con el servicio al ciudadano:

NORMA	DESCRIPCIÓN
Ley 962 de 2005	Se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos y se establece la obligación de la observancia de los principios rectores de la política de racionalización, estandarización y automatización de trámites, a fin de evitar exigencias injustificadas a los administrados
Decreto 2623 de 2009	Crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano, como 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
Ley 1341 de 2009	Definen principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – TIC–, y establece la protección al usuario, facilitando el libre acceso y sin discriminación de personas a la Sociedad de la Información.
Ley 1437 de 2011	Expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y en sus artículos 7, 8 y 9 destaca los deberes de las autoridades en la atención al público, el deber de información al público y el deber de recibir y dar respuesta a las peticiones respetuosas de los ciudadanos.
Ley 1474 de 2011	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.
Decreto 019 de 2012	Tiene finalidad proteger y garantizar la efectividad de los derechos de las personas naturales y jurídicas ante las autoridades y facilitar las relaciones de los particulares con la administración pública de conformidad con los principios y reglas previstos en la Constitución Política y la ley
Decreto 2482 de 2012	Se establece la adopción del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, como instrumento de articulación y reporte de la planeación.
Ley Estatutaria 1581 de 2012	Desarrolla el derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bases de datos o archivos; así como el derecho a la información consagrado en el artículo 20 de la misma.
Ley 1712 de 2014	Crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional, regula el derecho de acceso a la información pública, los procedimientos para el ejercicio y garantía del derecho y las excepciones a la publicidad de información.
Ley 1755 de 2015	Regula el Derecho Fundamental de Petición por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma, sustituyendo un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
Ley Estatutaria 1757 de 2015	Promueve, protege y garantiza modalidades del derecho a participar en la vida política, administrativa, económica, social y cultural, y así mismo a controlar el poder político, mediante los mecanismos de participación ciudadana.
Decreto 1166 de 2016	regula la presentación, radicación y constancia de todas aquellas peticiones presentadas verbalmente en forma presencial, por vía telefónica, por medios electrónicos o tecnológicos o a través de cualquier otro medio idóneo para la comunicación o transferencia de la voz.
Decreto 1499 de 2017	Modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, cuyo objeto es dirigir la gestión pública al mejor desempeño institucional y a la consecución de resultados para la satisfacción de las necesidades y el goce efectivo de los derechos de los ciudadanos
Ley 1955 de 2019	Se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022. “Pacto por Colombia, Pacto por la Equidad”. Establece las bases de legalidad, emprendimiento y equidad que

	permitan lograr la igualdad de oportunidades para todos los colombianos. Incluye un conjunto de pactos transversales que hacen posible el logro de una mayor equidad de oportunidades para todos.
Decreto 2106 de 2019	Se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública
Ley 2052 de 2020	Se establecen disposiciones a la Rama Ejecutiva del nivel Nacional, Territorial y particulares que cumplen funciones públicas o administrativa, en relación con la racionalización de trámites, con el fin de facilitar, agilizar y garantizar el acceso al ejercicio de los derechos de las personas, el cumplimiento de sus obligaciones, combatir la corrupción y fomentar la competitividad.
Ley 2080 de 2021	Reforma algunas disposiciones del código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo Ley 1437 de 2011, referente a la actuación de la administración y su relacionamiento con los administrados. Esta reforma propende por una digitalización del procedimiento y contencioso administrativos, a fin de generar un mejor funcionamiento de toda la función administrativa.

CONPES 3649 de 2010	de	Política Nacional de Servicio al Ciudadano.
CONPES 3650 de 2010	de	Importancia Estratégica de la Estrategia de Gobierno en Línea.
CONPES 3654 de 2010	de	Política de rendición de cuentas de la rama ejecutiva a los ciudadanos.
Directiva Presidencial No. 02 de 2000		Proporciona directrices para las entidades públicas con el fin de facilitar la eficiencia y colaboración entre las entidades del estado, así como con la sociedad en su conjunto, para contribuir al incremento de la transparencia en la Gestión Pública y promover la Participación Ciudadana haciendo uso de los medios electrónicos.
Directiva Presidencial No. 04 de 2009		Sobre el estricto cumplimiento al Derecho de Petición.

MARCO TÉCNICO - CONCEPTUAL.

Dado que el presente documento pretende sustentar la necesidad de formular e implementar la Política Institucional de Servicio al Ciudadano, se requieren establecer conceptos claros que determinen la postura de la Entidad respecto a estos temas tomando como referencia los marcos jurídicos y conceptuales aplicables. En los siguientes apartados, se retoma el concepto de Servicio al Ciudadano desde lo jurídico y lo técnico a partir del Modelo Integrado de Planeación y Gestión del Departamento Administrativo de la Función Pública -DAFP-.

- **PARTICIPACIÓN CIUDADANA.**

Conjunto de mecanismos dispuestos para que la población acceda a las decisiones del gobierno de manera

independiente sin necesidad de formar parte de la administración pública. Es la posibilidad que tienen todos los ciudadanos de participar e intervenir activamente en el control de la gestión pública, la planeación, seguimiento y vigilancia de los resultados. Debe ser ejercida por los ciudadanos en general pensando en el bien común.

- **CONTROL SOCIAL.**

El control social es toda intervención o fiscalización que se efectúa para supervisar el funcionamiento correcto de algo. Todo ciudadano tiene el derecho y el deber de hacer control social ya que permite prevenir, racionalizar, proponer, acompañar, sancionar, vigilar y controlar la gestión pública, sus resultados y la prestación de los servicios públicos suministrados por el Estado.

- **ARREGLOS INSTITUCIONALES.**

Ajustes y acuerdos requeridos al interior de la entidad para una adecuada prestación del servicio al ciudadano. En este sentido, la Agencia Nacional de Hidrocarburos -ANH- debe proveer y promover la adopción de acuerdos, políticas, planes, acciones y una estructura organizacional que facilite la implementación de estrategias y toma de decisiones para asegurar que el servicio al ciudadano sea respetuoso, oportuno, eficiente y de calidad.

- **PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.**

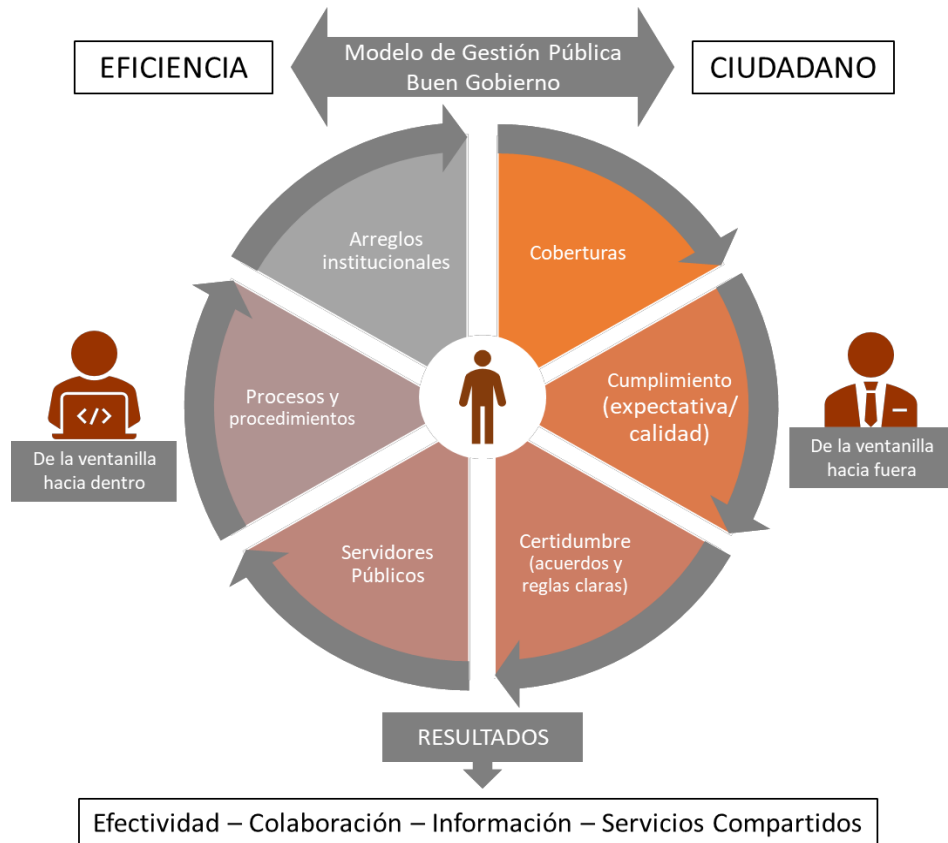
Requerimientos de gestión documental, mejora y racionalización de trámites que permitan precisar y estandarizar la relación bilateral entre el ciudadano y la entidad.

- **SERVICIO AL CIUDADANO.**

De acuerdo con los lineamientos planteados por el Departamento Nacional de Planeación a través del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano (PNSC), se entiende por servicio al ciudadano el conjunto de iniciativas y actividades propias del quehacer de la ANH, por medio de las cuales se hacen los ajustes institucionales, técnicos y de talento humano necesarios para gestionar y dar respuestas satisfactorias en términos de calidad y cobertura a las peticiones, quejas, recursos, sugerencias y denuncias (PQRS).

Dicho compromiso o responsabilidad que el Estado ha asumido durante las últimas décadas se representa en la Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano, para avanzar hacia la modernización y mejoramiento de la gestión de las entidades públicas, fortaleciendo la relación de confianza con el ciudadano, los mecanismos de interlocución e interacción con éste y la percepción de satisfacción respecto a los servicios prestados por la administración pública.

La Política de Servicio al Ciudadano como uno de los ejes del Modelo de Gestión y Desempeño busca fortalecer las capacidades institucionales, técnicas y operativas de las entidades “ventanilla hacia adentro”, para que puedan cumplir las expectativas de los ciudadanos en materia de cobertura, cumplimiento y calidad en el servicio “ventanilla hacia afuera”. El objetivo de esta Política Nacional es “mejorar la efectividad, la colaboración y la eficiencia de las entidades de la rama Ejecutiva del orden Nacional y sus capacidades para atender oportunamente y con calidad los requerimientos de los ciudadanos”.



Fuente: Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión. Versión 3. Departamento Administrativo de la Función Pública.

Para el fortalecimiento de las capacidades institucionales desde la Ventanilla hacia adentro, el Modelo de Gestión Pública Eficiente al Servicio al Ciudadano plantea tres áreas de trabajo: 1) Mejora en los arreglos

institucionales; 2) Efectividad e Innovación en los Procesos y Procedimientos; 3) Compromiso de los Servidores Públicos. Respecto a la Ventanilla hacia fuera, se trabajan las siguientes áreas: 1) Cobertura y Fortalecimiento de los canales de acceso; 2) Cumplimiento y experiencia del servicio; 3) Certidumbre y lenguaje claro.

Estas seis estrategias que plantea la Política Nacional orientan a las entidades públicas sobre las acciones que deben ser emprendidas para responder satisfactoriamente a las demandas de la ciudadanía en el marco de una gestión eficaz y bajo principios de colaboración, transparencia y calidad. La apropiación e implementación de estas estrategias en la ANH serán desarrolladas en el Modelo de Servicio al Ciudadano y las actividades que se presentarán más adelante.

PRINCIPIOS DEL SERVICIO AL CIUDADANO.

La Agencia Nacional de Hidrocarburos -ANH- para implementar la Política de Servicio al Ciudadano, tiene en cuenta los siguientes principios.

- **Lenguaje claro:** la Agencia nacional de Hidrocarburos -ANH- ofrecerá información clara y fácil de entender.
- **Eficiencia:** la Agencia nacional de Hidrocarburos -ANH- dará una respuesta oportuna y coherente con las necesidades y requerimientos de los ciudadanos.
- **Transparencia:** los ciudadanos y grupos de interés podrán hacer seguimiento en tiempo real a la gestión de la Agencia nacional de Hidrocarburos -ANH- en relación con sus solicitudes.
- **Consistencia:** se recibe la misma información de todos los servidores públicos a los que se contacta en relación con las solicitudes.
- **Oportunidad en el servicio:** la Agencia nacional de Hidrocarburos -ANH- brinda una atención rápida y oportuna y ofrece soluciones en los términos acordados.
- **Calidad:** los asuntos tratados por la Agencia nacional de Hidrocarburos -ANH- son manejados de acuerdo con estándares de excelencia.

¿QUE ES EL CICLO DE SERVICIO AL CIUDADANO?

El Ciclo de Servicio al Ciudadano representa los momentos de atención mediante los cuales la Agencia Nacional de Hidrocarburos -ANH- tiene la oportunidad de mejorar y fortalecer la confianza ciudadana en la Entidad y su imagen institucional. El contacto, la identificación, la petición, la respuesta, las aclaraciones particulares y la manifestación de satisfacción son las fases principales de los momentos de atención que deben ser potencializados por los funcionarios y colaboradores que prestan la atención al ciudadano, generando una satisfactoria experiencia de servicio.



El ciudadano busca atención por parte de la Entidad a través de alguno de los canales (presencial, móvil, telefónico, virtual), o viceversa. Clave: identificar elementos de enfoque diferencial.

CONTACTO



Corresponde al momento del reconocimiento e identificación de las partes, tanto del funcionario como el ciudadano. Clave: capturar datos de contacto del ciudadano para formalizar la atención.

IDENTIFICACIÓN



Momento exclusivo para la manifestación de la solicitud (petición, queja, recurso, sugerencia y denuncia). Clave: analizar la solicitud para garantizar una respuesta oportuna.

SOLICITUD



Es necesario aplicar los protocolos de atención y emitir respuesta según las orientaciones de los programas misionales, así evitar trasladar al ciudadano con otro funcionario o canal. Clave: explicar al ciudadano de principio a fin la ruta (paso a paso) de su solicitud.

RESPUESTA



Momento en que finaliza la atención y el ciudadano expresa que la información recibida orienta y satisface su petición. Clave: garantizar que el ciudadano se lleve la mejor información alrededor de la solicitud que lo condujo a buscar atención de la entidad.

MANIFESTACIÓN DE
SATISFACCIÓN

¿EN QUÉ CONSISTE LA ARTICULACIÓN DE LA POLÍTICAS DE SERVICIO AL CIUDADANO DE MIPG?

La Política de Servicio al Ciudadano del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) contribuye en el desarrollo e implementación de la dimensión de Gestión con Valores para resultados. Esta dimensión busca que las entidades mantengan una constante y permanente interacción y contacto con la ciudadanía de manera que pueda generarse una relación de intercambio de información, diálogo, comunicación fluida que otorgue transparencia a la gestión de la Agencia y que genere confianza en el ciudadano respecto a su desempeño, fortaleciendo así la relación Ciudadano - Estado.

Para cumplir con este propósito, la dimensión incluye las políticas pertinentes que afianzan esta relación. Para la política de Servicio al Ciudadano, tal como lo enuncian sus nominaciones, el centro de su gestión es el ciudadano mismo.

La Política de Servicio al Ciudadano busca garantizar el acceso a éste a sus derechos mediante los servicios de la Entidad a través de una atención eficiente, eficaz y digna. Para el cumplimiento de este propósito, alrededor de esta política se genera un escenario de interacción cuya dinámica presenta características similares en escenarios de participación ciudadana, como:



TRATO HUMANO

El desarrollo de la participación ciudadana y servicio al ciudadano exigen de manera contundente una relación basada en la dignidad y respeto hacia el ciudadano en su condición de ser humano.



DIÁLOGO DIRECTO

La participación ciudadana y el servicio al ciudadano implica en sí mismas establecer un diálogo directo con el ciudadano haciendo uso de las diferentes actividades y canales existentes para ello



INFORMACIÓN

A través de las actividades de participación ciudadana y servicio al ciudadano, éste puede acceder a la información de la entidad, recurso que es usado por el ciudadano para ejercer sus derechos plenamente.



ESCUCHAR

El principio esencial tanto de la participación ciudadana como del servicio al ciudadano es escuchar, sin la escucha, no es posible el diálogo, no es posible el acceso a la información, la opinión, control social, la rendición de cuentas.



TRABAJO CONJUNTO

La participación ciudadana pretende que el ciudadano asuma un rol activo en la gestión de la entidad a través de las actividades que se desarrollen para ello; en el servicio al ciudadano, el ciudadano se vincula a través del ejercicio del derecho de petición haciendo uso de los canales que se han dispuesto con este fin. En ambos casos, el ciudadano retroalimenta, aporta y construye.



GENERACIÓN DE CONFIANZA

Tanto la participación ciudadana y el servicio al ciudadano deben generar como resultado de su implementación, CONFIANZA hacia la gestión que realiza la Entidad en términos de transparencia, eficacia, calidad, oportunidad, respuesta real a sus necesidades y expectativas.



APROPIACIÓN

La participación ciudadana y el servicio al ciudadano requieren de concebir al ciudadano como sujeto activo en la coadministración de la Entidad, facultado para opinar y decidir.

Pueden existir muchos otros elementos comunes en la dinámica de implementación de estas dos políticas. Los mencionados anteriormente son considerados relevantes en la interacción de la Agencia con el ciudadano y por estas razones, las políticas de participación ciudadana y servicio al ciudadano no serán asumidas como escenarios aislados. Al contrario, tendrán una postura institucional unificada, no en cuanto al documento donde se plasma su contenido, sino respecto al compromiso de la entidad en el cumplimiento y desarrollo de éstas.

¿CUÁLES SON LOS OBJETIVOS DE LA POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO?

GENERALES.

Promover el ejercicio del servicio al ciudadano en cumplimiento de los requisitos normativos y técnicos existentes, que permitan la incidencia de la ciudadanía en el ciclo de gestión de los planes, programas y proyectos de la Agencia Nacional de Hidrocarburos -ANH- y facilitar el acceso de los ciudadanos, beneficiarios y grupos de interés a los derechos que les asiste, a través de los servicios que ofrece la Agencia.

ESPECÍFICOS.

- Establecer las orientaciones y lineamientos técnicos de Servicio al Ciudadano que permitan la implementación en la Agencia de esta Política Institucional.
- Desarrollar procesos de cualificación y capacitación en el Equipo de Atención al Ciudadano respecto a las orientaciones técnicas que permitan la implementación de la Política de Servicio al Ciudadano.
- Fortalecer el uso de las herramientas tecnológicas para promover el ejercicio del Servicio al Ciudadano.
- Promover la cultura de servicio al ciudadano al interior de la Agencia.

¿CUÁL ES EL ALCANCE DE LA POLÍTICA INSTITUCIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO?

La Política Institucional de Servicio al Ciudadano de la Agencia Nacional de Hidrocarburos -ANH- aplica a todas las Vicepresidencias, Oficinas, Grupos Internos de Trabajo y Gerencias de la Agencia que desarrollen acciones de Servicio al Ciudadano.

Los responsables de esta política son el Comité Institucional de Gestión y Desempeño, la Vicepresidencia Administrativa y Financiera -VAF- y los líderes de los diferentes procesos y sus equipos de trabajo.

La implementación de esta Política por parte de la Agencia Nacional de Hidrocarburos -ANH- implica el desarrollo de tres (3) actividades o líneas estratégicas, a saber: (i) capacitación del talento humano en la atención de solicitudes y trámites ciudadanos; (ii) actualización de los protocolos de atención al ciudadano con especial mención a las personas en condición de discapacidad; (iii) desarrollo de servicios tecnológicos para el registro y autogestión de solicitudes ciudadanas.

- **Capacitación del talento humano en la atención de solicitudes y trámites ciudadanos.**

La Política del Servicio al Ciudadano de la ANH basa su enfoque, en primer lugar, en dotar a sus funcionarios y colaboradores de todos los elementos suficientes para satisfacer las necesidades de los usuarios que consultan e interactúan con la entidad. Así las cosas, en concordancia con el Plan de Acción y el Plan Anual de Capacitación se brindarán las herramientas necesarias para que no solo las personas que hacen parte del equipo de Atención al Ciudadano sino todas las personas o colaboradores de la entidad estén en capacidad de atender adecuadamente a los ciudadanos y facilitarles el acceso a los trámites y servicios brindados por la entidad.

- **Actualización de los protocolos de atención al ciudadano con especial mención a las personas en condición de discapacidad.**

La prestación del servicio al ciudadano por parte de la ANH deberá estar caracterizado por el cumplimiento de estándares de eficiencia, calidad, oportunidad y efectividad. En ese sentido, la entidad promoverá la actualización y unificación de criterios para la atención de sus grupos de interés para que así los servidores que atienden ciudadanos tengan claros los principios y elementos para una correcta y adecuada atención. De ahí que sea necesario la aplicación de directrices claras para el logro efectivo de los derechos de los ciudadanos a través de los diferentes canales de atención, las reglas de contacto con las personas y el lenguaje a utilizar en diferentes situaciones, así como las pautas para tener en cuenta en el trato con personas en condición de discapacidad que accedan a la entidad.

- **Desarrollo de servicios tecnológicos para el registro y autogestión de solicitudes ciudadanas.**

La ANH garantizará que sus servicios e infraestructura de tecnología de la información sea accesible y acorde con las necesidades de los usuarios de la entidad. En dicha dirección, la gestión documental de las solicitudes

ciudadanas seguirá ofreciéndose de forma virtual a través de los buzones de correo electrónicos de la entidad con el fin de facilitar la comunicación directa y en tiempo real con los usuarios, sin necesidad de desplazamientos físicos. Lo anterior, de acuerdo con las medidas implementadas por la entidad de acuerdo con las orientaciones dadas por el Gobierno Nacional a partir de la emergencia sanitaria por la pandemia de Covid 19. Igualmente, para continuar incentivando un mayor y mejor nivel de comunicación y de calidad con la ciudadanía, nuestra entidad seguirá en la mejora continua del módulo de autogestión y registro de peticiones dispuesto en la página web, así como el Asesor Virtual Silviaa.

MECANISMOS Y ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN.

La Agencia Nacional de Hidrocarburos -ANH- cuenta con diferentes mecanismos y espacios de participación y por medio de estos, cualquier ciudadano puede disponer de los mismos en caso de requerirlo:

- **DERECHO DE PETICIÓN EN SUS DIFERENTES MODALIDADES.**

Es un derecho fundamental de toda persona acudir ante las entidades públicas o privadas para pedir entre otros el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una determinada situación jurídica, la prestación de un servicio, información, consultar, examinar o requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias, reclamos o interponer recursos. Lo anterior, de acuerdo con la Ley 1437 del 2011 y la Ley 1755 de 2015.

- **DENUNCIA.**

Puede ser presentada por cualquier persona como parte de su deber como ciudadano por acciones o hechos delictivos ante la autoridad competente. Para realizar la denuncia, debe brindar información cierta, clara y específica del posible hecho o acto de corrupción y del servidor público o contratista que cometió la falta. La denuncia de corrupción o de conflictos de intereses debe relatar las circunstancias de modo, tiempo y lugar del hecho denunciado, así: ¿qué ocurrió?, ¿cómo ocurrió?, ¿cuándo ocurrió?, ¿dónde ocurrió?, ¿quién lo hizo? y ¿quiénes participaron? En caso de tenerlas, el denunciante debe aportar las pruebas de la denuncia.

- **SOLICITUD DE INFORMACIÓN.**

Es una petición formulada ante los sujetos obligados, a través de la cual se abre la posibilidad de consultar, sin necesidad de acreditar ningún tipo de interés, los documentos generados, administrados y resguardados por ellos, tal cual se encuentran en sus archivos.

- **QUEJA.**

Manifestación de inconformidad por parte de los usuarios, generada por el comportamiento en la atención a los mismos, ya sea de carácter administrativa o por presuntas conductas no deseables de los funcionarios de la entidad.

- **RECLAMO.**

Manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica, sobre el incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los servicios ofrecidos por la entidad.

- **SUGERENCIA.**




Propuesta de cambio formulada por funcionarios o particulares sobre las actividades internas o externas que desarrolla la entidad y que tengan un beneficio general.


- **HABEAS DATA.**

Es la disposición de todo individuo que permite acceder a un banco de información o registro de datos que incluye referencias informativas sobre sí mismo. El sujeto tiene derecho a exigir que se corrijan parte o la totalidad de los datos en caso de que éstos le generen algún tipo de perjuicio o que sean erróneos.

¿CUÁLES SON LOS CANALES DE ATENCIÓN ANH?

Son canales de atención los medios a través de los cuales los ciudadanos pueden comunicarse con la Agencia Nacional de Hidrocarburos y presentar sus requerimientos. La Agencia con ocasión a la emergencia sanitaria Covid-19 fortaleció sus canales de atención a los ciudadanos y grupos de interés. A continuación, se relacionan detalladamente cada uno de ellos.

MEDIO DE COMUNICACIÓN	CANAL DE COMUNICACIÓN	DIRECCIÓN/NOMBRE/ USUARIO
 <p>VIRTUALES</p>	Portal web	www.anh.gov.co
	Peticiones, quejas, reclamaciones, sugerencias y denuncias (PQRSD)	http://www.anh.gov.co/Atencion-alciudadano/Paginas/default.aspx
	Correo electrónico institucional	correspondenciaanh@anh.gov.co participacionciudadana@anh.gov.co
	Chat online – Silvia	http://www.anh.gov.co/Atencion-alciudadano/Paginas/default.aspx
	App móvil – Silvia	Google Store o Apple Store
	Encuesta de Opinión	http://www.anh.gov.co/Atencion-alciudadano/EncuestasANH/Paginas/Encuestas_Opinion.aspx
 <p>REDES SOCIALES</p>	Facebook	www.facebook.com/ANHColombia
	Instagram	www.instagram.com/anh_colombia
	Linkedin	https://co.linkedin.com/company/agencia-nacional-de-hidrocarburos
	Twitter	www.twitter.com/anhcolombia
	YouTube	www.youtube.com CANAL YOUTUBE ANH
	Google	@anhcolombia http://plus.google.com/
 <p>TELEFÓNICOS</p>	PBX	+57-601-593-1717
	Línea gratuita nacional	+57-01-8000-953000
	Línea de atención PQRSD	+57-601-593-1717

 <p>PRESENCIALES</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Servicio de orientación - Registro de correspondencia - Atención para la participación ciudadana - Encuentros y diálogos regionales - Quioscos de atención - Audiencias públicas de rendición de cuentas 	<p>Avenida Calle 26 No. 59-65 Piso 2º</p>
--	---	---

MEDICION Y PERCEPCIÓN DEL SERVICIO.

Un servicio que no se evalúa no permite confrontar las malas prácticas de la administración, los errores en que está incurriendo la entidad o simplemente, conocer de primera mano aquellas fortalezas que deben mantenerse. En dicha dirección, nuestra entidad aplicará mediciones periódicas para apreciar la forma como nuestros usuarios valoran el servicio prestado por la ANH y el desempeño de sus funcionarios en la interacción o comunicación con la ciudadanía.

En dicha dirección se proponen las siguientes actividades para medir el servicio prestado por la ANH:

1. Revisar las estadísticas generadas en los informes de peticiones por parte de la entidad para evaluar las solicitudes recurrentes, las áreas que intervienen y las ampliaciones o complementaciones requeridas.
2. Efectuar la caracterización de usuarios para determinación los grupos poblacionales objetivo de la ANH.
3. Aplicar encuestas de satisfacción a usuarios sobre los servicios institucionales prestados por la ANH.
4. Mantener interacciones frecuentes con los usuarios a través de redes sociales y el asesor Virtual Silviaa validando que sus consultas sean resueltas y verificando las opiniones sobre el servicio prestado.