

## CARTA DE TRATO DIGNO DE LA AGENCIA NACIONAL DE HIDROCARBUROS – ANH.

### Apreciados ciudadano(a)s y usuario(a)s:

La Agencia Nacional de Hidrocarburos, interesada en cumplir con los derechos constitucionales y satisfacer los requerimientos de los ciudadanos – clientes en relación con los asuntos de su competencia, se compromete a brindar un trato equitativo, respetuoso, eficaz, diligente, sin distinción alguna, mediante una atención y servicio excelente. Contribuyendo en la construcción de un mejor Estado, en concordancia con la defensa de la dignidad humana y lo establecido en la Constitución Política de 1991, así como el numeral 5 del artículo 7 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, (Ley 1437 de 2011), Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional (Ley 1712 de 2014), Decreto 1166 de 2016, se compromete a:

Reconocer y garantizar sus derechos a:

- Recibir un trato digno, con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona humana.
- Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto. Estas actuaciones podrán ser adelantadas o promovidas por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la entidad, aún por fuera de las horas de atención al público.
- Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.
- Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para tal efecto.
- Ser informado(a) acerca de la gestión adelantada de su solicitud.
- Que las peticiones en las cuales se busca el reconocimiento de un derecho fundamental sean recibidas de manera prioritaria.
- Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, 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.
- Conocer, actualizar y rectificar la información recogida sobre usted en nuestra base de datos y archivos, y demás derechos, libertades y garantías constitucionales referidas en el artículo 15 de la Constitución Política Colombiana.
- Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
- Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las Leyes

Los servidores públicos y colaboradores de la Agencia Nacional de Hidrocarburos trabajamos unidos y orientados a fortalecer la relación entre los ciudadanos y la administración; nos ocupamos de recibir, gestionar y dar respuesta a cada una de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o denuncias, siempre orientados a solucionar los requerimientos dentro de los tiempos estipulados por la ley.

### ***Deberes de los ciudadanos***

- Cumplir la Constitución Política y las leyes.
- Obrar de acuerdo con el principio de buena fe, abstenerse de dilatar las actuaciones, y de hacer o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o afirmaciones temerarias.
- Ejercer con responsabilidad sus derechos y, en consecuencia, abstenerse de insistir en solicitudes evidentemente improcedentes.
- Mantener un trato respetuoso con los servidores públicos y colaboradores.

### ***Deberes de las autoridades***

- Tratar de manera respetuosa y considerada, así como atender diligentemente a todas las personas sin distinción.
- Garantizar atención personal al público durante cuarenta horas a la semana en horarios que satisfagan las necesidades de los ciudadanos.
- Atender a todas las personas que ingresen a las oficinas públicas dentro del horario de atención.
- Establecer un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio y las nuevas tecnologías, para la atención ordenada de peticiones, quejas, denuncias o reclamos, sin perjuicio del trato prioritario debido a las personas en alguna situación particular.
- Expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario donde la respectiva autoridad especifique los derechos de los usuarios y los medios disponibles para garantizarlos.
- Tramitar las peticiones que lleguen por fax o medios electrónicos, de acuerdo con el derecho a presentar peticiones y a obtener información y orientación.
- Encargar a una dependencia especializada la función de atender quejas y orientar al público.
- Adoptar medios tecnológicos para tramitar y resolver peticiones, y permitir el uso de medios alternativos para quienes no dominen la tecnología respectiva.
- Habilitar espacios idóneos para consultar expedientes y documentos, así como para atender cómoda y ordenadamente al público.

Para dar cumplimiento a lo consignado en esta carta, la Agencia Nacional de Hidrocarburos pone a su disposición los siguientes canales de atención:

### ***Canal Presencial***

Brindamos orientación e información de manera personalizada e inmediata, gestionamos la atención y asesoría por parte de nuestros servidores y colaboradores de acuerdo con el nivel especializado de su petición, queja, reclamo, denuncia o sugerencia, para ello Atención al Ciudadano y Comunicaciones Internas atenderá sus requerimientos o consultas en el piso 2 de las instalaciones de la entidad. Así mismo, contamos con dos (2) Quioscos electrónicos de radicación, uno en el primer piso y el otro en el segundo piso, donde usted podrá radicar su solicitud y enviarla de forma electrónica a nuestro sistema de Gestión Documental.

La Agencia Nacional de Hidrocarburos se encuentra ubicada en la Avenida Calle 26 No. 59 - 65 piso 1º (Edificio Cámara Colombiana de Infraestructura). El horario de atención para recibir y radicar sus peticiones físicas y/o verbales es de 7:00 a.m. a 4:00 p.m. en jornada continua de lunes a viernes.

### ***Canal Telefónico***

Los ciudadanos pueden comunicarse a través de un servicio telefónico rápido y amigable a través del PBX 5931717 Ext: 1518 y 1547 y a nuestra línea gratuita 018000953000.

### **Canales Virtuales**

A continuación, presentamos el acceso virtual a la Agencia Nacional de Hidrocarburos, el cual se encuentra disponible las 24 horas del día.

Página Web: [www.anh.gov.co](http://www.anh.gov.co)

Correo Electrónico: [participacionciudadana@anh.gov.co](mailto:participacionciudadana@anh.gov.co) .

Redes Sociales: Twitter: @ANHColombia y Facebook: ANH Colombia

Sistema Virtual de Asesoría: SILVIA (Disponible las 24 horas en nuestra página web).

Aplicación Móvil: Descarga SILVIA en las tiendas móviles de celulares iPhone y Android.

**Nos comprometemos a atenderlo con el respeto, dignidad y calidad que usted se merece**