**CARTA DE TRATO DIGNO A LOS CIUDADANOS**

**CLIENTES DE LA AGENCIA NACIONAL DE HIDROCARBUROS**

Respetados ciudadanos y ciudadanas

La Agencia Nacional de Hidrocarburos, interesada en satisfacer los requerimientos de los ciudadanos – clientes en relación con los asuntos de su competencia, mediante una atención y servicio excelencia; en concordancia con la defensa de la dignidad humana y la efectividad de los derechos de la persona establecidos en la Constitución Política de 1991, así como el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, Ley 1437 de 2011, se compromete a:

Reconocer y garantizar sus derechos a:

* 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.
* Salvo reserva legal, obtener información que repose en los registros y archivos públicos en los términos previstos por la Constitución y las leyes.
* Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.
* Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona humana.
* 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.
* 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 de la Agencia Nacional de Hidrocarburos trabajamos unidos y orientados a fortalecer la relación entre los ciudadanos y la administración; nos ocupamos de recibir y gestionar cada una de las consultas, solicitudes, peticiones, quejas o reclamos, siempre orientados a solucionar cada requerimiento dentro de los tiempos estipulados por la ley, es así como la Agencia Nacional de Hidrocarburos pone a disposición los siguientes canales de atención:

***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.
* Observar un trato respetuoso con los servidores públicos.

***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.

**Canal Presencial**

Brindamos orientación e información de manera personalizada e inmediata, y gestionamos la atención y asesoría por parte de nuestros servidores asesores de acuerdo al nivel especializado de su solicitud, petición o reclamo.

En las instalaciones de la Agencia Nacional de Hidrocarburos en la Avenida Calle 26 No.59-65 piso 1º. recibimos, radicamos o atendemos las peticiones físicas que usted desee radicar en la entidad en el horario 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 en el horario de 7:00 a 4:00 p.m o a través de la línea gratuita, mediante la cual hacer su solicitud o requerimiento.

PBX 5931717

Atención al ciudadano y

Comunicaciones: Extensiones 1529 y 1314

Línea gratuita a nivel nacional 018000953000

**Canal Virtual**

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://devspintra:83/)

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

Redes sociales: Twitter: @anh

Facebook: Agencia Nacional de Hidrocarburos

Chat: Abierto todos los viernes de 9:00 a.m. a 11:00 a.m.

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

Cordialmente,

**JAVIER BETANCOURT VALLE**

Presidente