

FECHA DE CORTE: ABRIL 30 DE 2013

ESTRATEGIA, MECANISMO, MEDIDA.	ACTIVIDADES	PRODUCTO ASOCIADO	PLAZO	FECHAS DE CORTE			RESPONSABLE	OBSERVACIONES
				ABRIL 30/ 2013	AGOSTO 31/2013	DICIEMBRE 31/2013		
Estrategia Antitrámites	Implementación nuevos trámites (Una vez recibida función de fiscalización). Verificables: 1. Implementación de mecanismos encaminados a simplificar estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar nuevos trámites (gobierno en línea). 2. Priorización de trámites. 3. Análisis normativo asociado a cada trámite. 4. Incorporación al Sistema Integrado de Gestión y Control.	Registro de trámites en el Sistema Único de información y Trámites - SUIT.	Entre 01/05/2013 y 31/12/2013.	N.A.			Vicepresidencia de Operaciones, Regalías y Participaciones.	
	Revisión metodología para la rendición de cuentas. Verificables: 1. Aplicación de la ruta de la rendición de cuentas.	Guía Metodologica de Rendición de Cuentas.	Entre 04/06/2013 y 21/06/2013.	N.A.			Participación al Ciudadano y Comunicaciones.	
	Identificar las necesidades de información institucional de la ANH de acuerdo con lo que requieran los grupos de interés.	Encuesta diseñada y diligenciada aplicable al finalizar cada rendición de cuentas.	16/08/2013	N.A.			Participación al Ciudadano y Comunicaciones.	
	Planear y elaborar el alistamiento de la Rendición de cuentas. Verificables: 1. Estructuración de cronogramas, información, acciones de diálogo y de participación . 2. Disponibilidad de insumos requeridos.	Plan de alistamiento para la realización de la Rendición de Cuentas.	Entre 04/05/2013 y 21/06/2013	N.A.			Participación al Ciudadano y Comunicaciones.	

FECHA DE CORTE: ABRIL 30 DE 2013

ESTRATEGIA, MECANISMO, MEDIDA.	ACTIVIDADES	PRODUCTO ASOCIADO	PLAZO	FECHAS DE CORTE			RESPONSABLE	OBSERVACIONES
				ABRIL 30/ 2013	AGOSTO 31/2013	DICIEMBRE 31/2013		
Estrategia de Rendición de Cuentas	Planear la logística de la rendición de cuentas y realizar la convocatoria a la ciudadanía.	Lista de chequeo.	Entre 05/06/2013 y 16/08/2013	N.A.			Participación al Ciudadano y Comunicaciones.	
	Realización audiencia rendición de cuentas a la ciudadanía. Verificables: 1. Amplia participación 2. Interacción de la ciudadanía con la administración 3. Solución a las inquietudes y consultas de la ciudadanía 4. Uso de medios virtuales	Evento.	16/08/2013	N.A.			Participación al Ciudadano y Comunicaciones.	
	Elaboración, publicación y divulgación en medios internos y externos de las memorias del evento de rendición de cuentas. Verificables: 1. Socialización de compromisos derivados de la rendición de cuentas	Memorias de la rendición de cuentas/registro video y fotográfico	30/08/2013	N.A.			Participación al Ciudadano y Comunicaciones.	
	Evaluar el desarrollo de la Rendición de Cuentas. Verificables: 1. Cumplimiento de cada etapa del cronograma 2. Nivel de satisfacción de la ciudadanía	Tabulación encuestas de satisfacción.	Entre 16/08/2013 y 30/08/2013.	N.A.			Participación al Ciudadano y Comunicaciones.	

FECHA DE CORTE: ABRIL 30 DE 2013

ESTRATEGIA, MECANISMO, MEDIDA.	ACTIVIDADES	PRODUCTO ASOCIADO	PLAZO	FECHAS DE CORTE			RESPONSABLE	OBSERVACIONES
				ABRIL 30/ 2013	AGOSTO 31/2013	DICIEMBRE 31/2013		
Mecanismo para mejorar la atención al ciudadano	Elaboración del protocolo de atención al ciudadano. Verificables: 1. Que incluya definiciones de PQRS y denuncia. 2. Estructuración de procedimientos internos de entrega de trámites y servicios al ciudadano y de PQRS. 3. Inclusión de términos establecidos en Art. 14 Ley 1437 de 2011. 4. Disposición de información actualizada para la ciudadanía. 5. Definición del portafolio de servicios al ciudadano. 6. Diseño de formatos electrónicos para formulación de PQRS y denuncias. 7. Identificación de necesidades, expectativas e intereses del ciudadano para gestionar la atención adecuada y oportuna.	Manual de atención al Ciudadano.	30/04/2013	Existe documento elaborado, no publicado en la web.			Participación al Ciudadano y Comunicaciones.	1. Requiere publicación en la web institucional para conocimiento de la ciudadanía. 2. Requiere ajustes en: a. Estructuración de procedimientos de entrega de trámites y servicios al ciudadano y de PQRS. b. Inclusión de términos legales aplicables a las PQRS. c. Detalle del portafolio de servicios disponible. d. Anexo formatos electrónicos formulación PQRS. e. Identificación de necesidades, expectativas e intereses del ciudadano.
	Divulgación Manual de atención al Ciudadano.	Divulgación Manual de atención al Ciudadano.	Entre 01/02/2013 y 31/12/2013	N.A.			Participación al Ciudadano y Comunicaciones.	
	Actualizar la Resolución 115 de 2006 por medio de la cual se reglamentan las PQRS.	Resolución	31/05/2013	N.A.			Participación al Ciudadano y Comunicaciones.	
	Incluir a la ANH en la guía o portafolio de servicios sectorial (fiscalización de la producción de crudo y recaudo de regalías una vez se implemente el procedimiento.	Guía publicada en la intranet, web y demás canales.	Entre 31/10/2013 y 30/11/2013	N.A.			Participación al Ciudadano y Comunicaciones.	
	Elaborar un informe sobre las necesidades de la entidad en relación con el Sistema Nacional de Discapitados.	Informe elaborado	Entre 23/09/2013 y 30/11/2013	N.A.			Participación al Ciudadano y Comunicaciones.	

FECHA DE CORTE: ABRIL 30 DE 2013

ESTRATEGIA, MECANISMO, MEDIDA.	ACTIVIDADES	PRODUCTO ASOCIADO	PLAZO	FECHAS DE CORTE			RESPONSABLE	OBSERVACIONES
				ABRIL 30/ 2013	AGOSTO 31/2013	DICIEMBRE 31/2013		
	Atender y orientar a los ciudadanos que solicitan información de manera presencial sobre la ANH.	Ciudadano atendido y formato estadístico.	Entre 01/01/2013 y 31/12/2013	N.A.			Participación al Ciudadano y Comunicaciones.	
	Diseñar encuesta de satisfacción al ciudadano.	Formato encuesta de satisfacción al ciudadano.	Entre 04/06/2013 y 31/12/2013	N.A.			Participación al Ciudadano y Comunicaciones.	
	Establecer canales de atención que permitan la participación ciudadana. Verificables: 1. Cantidad de reuniones ejecutadas. 2. Controles de asistencia. 3. Fácil acceso del ciudadano a los canales. 4. Registro de inquietudes y solicitudes de los grupos de interés 5. Registro de compromisos y soluciones	Mesas de trabajo y reuniones con grupos de interés.	Entre 02/07/2013 y 31/12/2013	N.A.			Participación al Ciudadano y Comunicaciones.	
	Creación de un sistema de registro ordenado de peticiones, quejas, reclamos y denuncias. Verificables: 1. Sistema de registro en operación.	Base de datos actualizada.	Entre 01/05/2013 y 31/12/2013	N.A.			Participación al Ciudadano y Comunicaciones.	

FECHA DE CORTE: ABRIL 30 DE 2013

ESTRATEGIA, MECANISMO, MEDIDA.	ACTIVIDADES	PRODUCTO ASOCIADO	PLAZO	FECHAS DE CORTE			RESPONSABLE	OBSERVACIONES
				ABRIL 30/ 2013	AGOSTO 31/2013	DICIEMBRE 31/2013		
Otras:	Seguimiento al sistema de PQRS. Elaboración informe semestral sobre cumplimiento normativo y de los parámetros establecidos por la entidad para PQRS. Verificables: 1. Oportunidad de respuestas a solicitudes formuladas. 2. Registro público sobre los derechos de petición 3. Integración del sistema de peticiones, quejas, reclamos y denuncias con los organismos de control.	Informe seguimiento	Entre 01/01/2013 y 31/12/2013	Enviado por la Oficina de Control Interno al Representante Legal de la entidad, con radicado 20131300004083 del 01/02/2013			Oficina de Control Interno	
	Acciones correctivas por incumplimiento de condiciones del sistema de PQRS. Apertura de procesos disciplinarios en caso de incumplimiento (Leyes 734 de 2002, 1437 de 2011 y 190 de 1995 (Cuando aplique).	Estadística procesos aperturados	Entre 01/01/2013 y 31/12/2013	No se han presentado conductas disciplinables derivadas del tema.			Control Interno Disciplinario	
Consolidación del documento	Cargo: Experto Oficina de Control Interno Nombre: Luz María Celis Lotero						FECHA:	09/05/2013
Seguimiento de la Estrategia	Cargo: Jefe de Control Interno Nombre: Mireya López Ch.							