



Participación Ciudadana y Comunicaciones Internas

CÓDIGO	ANH- PCC- CR- 01	TIPO	APOYO	VERSIÓN	11
---------------	-------------------------	-------------	--------------	----------------	-----------

LÍDER	Vicepresidente Administrativo y Financiero				
OBJETIVO	Realizar el seguimiento eficiente y oportuno de las PQRSD presentadas a la ANH, fomentar la participación ciudadana con el fin de satisfacer las necesidades de los grupos de interés de la entidad y contribuir en la elaboración y divulgación de campañas de comunicación internas.				
ALCANCE	INICIO	Caracterización de la Partes Interesadas.			
	FIN	Implementar las oportunidades de mejora en el Proceso de Participación Ciudadana.			

PROVEEDORES	ENTRADA	PHVA	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES
<ul style="list-style-type: none"> Clientes internos y externos 	<ul style="list-style-type: none"> Base de datos de usuarios. Encuesta de satisfacción. Normatividad vigente. 	P	<ul style="list-style-type: none"> Realizar la caracterización de usuarios y el análisis de necesidades y expectativas. 	<ul style="list-style-type: none"> Documento de caracterización de usuarios ANH. 	<ul style="list-style-type: none"> Ciudadanía y grupos de interés. Otros procesos.
<ul style="list-style-type: none"> Gobierno Nacional. MME. DAFP 	<ul style="list-style-type: none"> Políticas directrices nacionales y sectoriales. 	P	<ul style="list-style-type: none"> Definir la estrategia, el protocolo y la política de atención y servicio al ciudadano de la entidad. 	<ul style="list-style-type: none"> Plan Estratégico de participación ciudadana. Protocolo de atención participación ciudadana. Política de servicio al ciudadano. 	<ul style="list-style-type: none"> Ciudadanía y grupos de interés. Otros procesos. Entes de control.



Participación Ciudadana y Comunicaciones Internas

PROVEEDORES	ENTRADA	PHVA	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES
<ul style="list-style-type: none"> Clientes internos y externos. Otros procesos. 	<ul style="list-style-type: none"> Informe de PQRSD Caracterización de usuarios. Encuesta de satisfacción. 	P	<ul style="list-style-type: none"> Formular actividades para las distintas estrategias del Plan Anticorrupción y Atención al ciudadano. 	<ul style="list-style-type: none"> Plan Anticorrupción y Atención la Ciudadano. 	<ul style="list-style-type: none"> Ciudadanía y grupos de interés Entes de Control
<ul style="list-style-type: none"> Gobierno Nacional. MME 	<ul style="list-style-type: none"> Normatividad vigente. Políticas y directrices sectoriales. Informe PQRSD 	P	<ul style="list-style-type: none"> Definir acciones, directrices y lineamientos internos para la atención de PQRSD. 	<ul style="list-style-type: none"> Manual protocolo de Atención al Ciudadano. Procedimiento de atención a PQRSD. 	<ul style="list-style-type: none"> Ciudadanía y grupos de interés. Funcionarios ANH Entes de Control.
<ul style="list-style-type: none"> Ciudadanía y grupos de interés. Otros procesos. 	<ul style="list-style-type: none"> Encuesta de satisfacción. Informe de PQRSD. 	P	<ul style="list-style-type: none"> Identificar y administrar los riesgos del proceso. 	<ul style="list-style-type: none"> Riesgos estratégicos del proceso. 	<ul style="list-style-type: none"> Ciudadanía y grupos de interés. Otros procesos. Entes de Control.
<ul style="list-style-type: none"> Clientes internos 	<ul style="list-style-type: none"> Directrices, lineamientos y contenidos a publicar Necesidades de comunicación de todos los procesos. 	P	<ul style="list-style-type: none"> Analizar y definir la estrategia para realizar campañas de divulgación y comunicaciones internas. 	<ul style="list-style-type: none"> Manual estratégico de comunicaciones internas. Procedimiento estructuración y divulgación de campañas de comunicaciones internas. 	<ul style="list-style-type: none"> Clientes internos



Participación Ciudadana y Comunicaciones Internas

PROVEEDORES	ENTRADA	PHVA	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES
<ul style="list-style-type: none"> Ciudadanos y grupos de interés. Gobierno Otros procesos. 	<ul style="list-style-type: none"> Normatividad y lineamientos vigentes. Plan estratégico de participación ciudadana. Plan anticorrupción y atención al ciudadano. 	H	<ul style="list-style-type: none"> Promover la participación ciudadana y el ejercicio del control social en la gestión de la entidad. 	<ul style="list-style-type: none"> Talleres, capacitaciones, encuentros de sensibilización. Ferias del servicio al ciudadano. 	<ul style="list-style-type: none"> Ciudadanía y grupos de interés Entes de Control Otros procesos.
<ul style="list-style-type: none"> Proceso de Participación ciudadana. 	<ul style="list-style-type: none"> Actividades y ejercicios desarrollados. 	H	<ul style="list-style-type: none"> Analizar, estructurar y presentar informes sobre la gestión y cumplimiento del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 	<ul style="list-style-type: none"> Informes cuatrimestral PAAC. 	<ul style="list-style-type: none"> Alta dirección. Ciudadanos y grupos de interés. GIT Planeación. OCI
<ul style="list-style-type: none"> Ciudadanos y grupos de interés. Entes de control. 	<ul style="list-style-type: none"> Controldoc SILVIAA Correo electrónico. 	H	<ul style="list-style-type: none"> Atender de forma oportuna las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias presentadas a la entidad. 	<ul style="list-style-type: none"> Respuesta PQRSD Informe de PQRSD 	<ul style="list-style-type: none"> Alta dirección. Ciudadanos y grupos de interés. Entes de control.
<ul style="list-style-type: none"> Clientes internos 	<ul style="list-style-type: none"> Solicitudes de campañas de comunicaciones internas. 	H	<ul style="list-style-type: none"> Ejecutar las campañas de divulgación interna requeridas por las diferentes áreas de la entidad. 	<ul style="list-style-type: none"> Campañas de divulgación. 	<ul style="list-style-type: none"> Clientes internos
<ul style="list-style-type: none"> Gestión integral 	<ul style="list-style-type: none"> Requisitos para elaborar y actualizar documentos. Manual del SGIC. MIPG. 	H	<ul style="list-style-type: none"> Contribuir con la operación y normalización del Sistema Integrado de Gestión y su integración con MIPG. 	<ul style="list-style-type: none"> Documentación. Riesgos. Indicadores. Políticas. 	<ul style="list-style-type: none"> Ciudadanos y grupos de interés Gestión integral



Participación Ciudadana y Comunicaciones Internas

PROVEEDORES	ENTRADA	PHVA	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES
<ul style="list-style-type: none"> Gobierno Nacional 	<ul style="list-style-type: none"> Habeas data Legislación vigente aplicable 	H	<ul style="list-style-type: none"> Implementar buenas prácticas de manejo de la información y de atención al ciudadano. 	<ul style="list-style-type: none"> Política de Protección de Datos Personales en la Agencia Nacional de Hidrocarburos ANH. 	<ul style="list-style-type: none"> Ciudadanía y grupos de interés. Funcionarios.
<ul style="list-style-type: none"> Ciudadanía y grupos de interés. 	<ul style="list-style-type: none"> Encuesta de satisfacción- 	V	<ul style="list-style-type: none"> Realizar encuesta de satisfacción y percepción del servicio a la ciudadanía. 	<ul style="list-style-type: none"> Informe encuesta. 	<ul style="list-style-type: none"> Proceso. Ciudadanía y grupos de interés.
<ul style="list-style-type: none"> Ciudadanos y grupos de interés. Entes de control. 	<ul style="list-style-type: none"> Controldoc SILVIAA Correo electrónico. 	V	<ul style="list-style-type: none"> Monitorear y supervisar la trazabilidad de las PQRSD allegadas a la entidad por los diferentes canales de atención. 	<ul style="list-style-type: none"> Informe de PQRSD 	<ul style="list-style-type: none"> Alta dirección. Ciudadanos y grupos de interés. Entes de control.
<ul style="list-style-type: none"> Proceso de Participación ciudadana. Entes de control 	<ul style="list-style-type: none"> Encuesta de satisfacción. Informes internos y externos. Auditorías. 	V	<ul style="list-style-type: none"> Realizar seguimiento y evaluar la eficacia, eficiencia y efectividad de las actividades realizadas por proceso. 	<ul style="list-style-type: none"> Medición indicadores. Informe de gestión. Informes PAAC Plan de tratamiento de riesgos. 	<ul style="list-style-type: none"> Alta dirección. Ciudadanos y grupos de interés. Entes de control. Gestión Integral.
<ul style="list-style-type: none"> Proceso de Participación ciudadana. Entes de control 	<ul style="list-style-type: none"> Medición indicadores. Informe de gestión. Informes PAAC Plan de tratamiento de riesgos. 	A	<ul style="list-style-type: none"> Establecer, documentar e implementar acciones de mejora en el proceso. 	<ul style="list-style-type: none"> Planes de mejoramiento. Oportunidades de mejora. 	<ul style="list-style-type: none"> Alta dirección. Gestión integral.



Requisitos de Norma Aplicables			
Tema	ISO 9001:2015	ISO14001:2015	NTC ISO 45001:2018
Liderazgo	5.1. Liderazgo y compromiso	5.1. Liderazgo y compromiso	5.1. Liderazgo y compromiso
Planificación	6.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades		
	6.3 Planificación de Cambios.		
Apoyo	7.1 Recursos		
	7.3. Toma de conciencia	7.3. Toma de conciencia	7.3. Toma de conciencia
Operación	8.1 . Planificación y Control Operacional	8.1 . Planificación y Control Operacional	8.1 . Planificación y Control Operacional
	8.2. Requisitos para los productos y servicios		
	8.5. Producción y Provisión del Servicio		
	8.6. Liberación de los productos y servicios		
	8.7. Control de las salidas No Conformes		
Evaluación del Desempeño	9.1. Seguimiento, Medición, Análisis y Evaluación	9.1. Seguimiento, Medición, Análisis y Evaluación	9.1. Seguimiento, Medición, Análisis y Evaluación



Requisitos Aplicables			
Tema	ISO 9001:2015	ISO14001:2015	NTC ISO 45001:2018
Mejora	10.1 Generalidades	10.1 Generalidades	10.1 Generalidades
	10.2. No Conformidad y Acción Correctiva	10.2. No Conformidad y Acción Correctiva	10.2. No Conformidad y Acción Correctiva
	10.3. Mejora Continua	10.3. Mejora Continua	10.3. Mejora Continua





INDICADORES

NOMBRE	Tipo	DESCRIPCIÓN	CÁLCULO	META	FRECUENCIA DE MEDIDA
Nivel de satisfacción del ciudadano al ciudadano.	EFFECTIVIDAD	El indicador muestra el nivel de satisfacción del ciudadano en la oportunidad recibida en el trámite y servicio de PQRSD por parte de la ANH en sus diferentes canales de comunicación.	Puntaje obtenido/Puntaje deseado	4,0	Anual
Efectividad en las respuestas a las PQRSD presentadas ante la entidad.	EFICACIA	El indicador mide la efectividad en las respuestas a las solicitudes ciudadanas determinando que respondan a todos los requerimientos de información plasmados en las PQRSD.	Número de solicitudes atendidas/No. de solicitudes recibidas	100%	Trimestral
Efectividad en la divulgación de las comunicaciones internas.	EFFECTIVIDAD	El indicador muestra el nivel de satisfacción cliente interno en la oportunidad recibida en la estructuración y divulgación de las campañas de comunicación interna.	Puntaje obtenido/Puntaje deseado	3,8	Trimestral



Atención al Ciudadano y Comunicaciones Internas

MATRIZ DE AUTORIDAD Y RESPONSABILIDAD

ACTIVIDADES	VICEPRESIDENTE ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO	EXPERTO G3 GRADO 4 ATENCIÓN AL CIUDADANO	EXPERTO G3 GRADO 4 COMUNICACIONES INTERNAS	TECNICO ASISTENCIA O1 GRADO 10 ATENCIÓN AL CIUDADANO	GESTIÓN DOCUMENTAL	TODOS LOS PROCESOS	CIUDADANOS Y GRUPOS DE INTERES
<ul style="list-style-type: none"> Realizar la caracterización de usuarios y el análisis de necesidades y expectativas. 	A	C	I	R		I	I
<ul style="list-style-type: none"> Definir la estrategia, el protocolo y la política de atención y servicio al ciudadano de la entidad. 	A	C	I	R		I	I
<ul style="list-style-type: none"> Formular actividades para las distintas estrategias del Plan Anticorrupción y Atención al ciudadano. 	A	R	I	I		I	C
<ul style="list-style-type: none"> Definir acciones, directrices y lineamientos internos para la atención de PQRSD. 	A	R	I	I		I	C
<ul style="list-style-type: none"> Identificar y administrar los riesgos del proceso. 	A	C	C	R		I	C
<ul style="list-style-type: none"> Analizar y definir la estrategia para realizar campañas de divulgación y comunicaciones internas. 	A	I	R	I		C	
<ul style="list-style-type: none"> Promover la participación ciudadana y el ejercicio del control social en la gestión de la entidad. 	A	R	I	R		I	C



Atención al Ciudadano y Comunicaciones Internas

MATRIZ DE AUTORIDAD Y RESPONSABILIDAD



ACTIVIDADES	VICEPRESIDENTE ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO	EXPERTO G3 GRADO 4 ATENCIÓN AL CIUDADANO	EXPERTO G3 GRADO 4 COMUNICACIONES INTERNAS	TECNICO ASISTENCIA O1 GRADO 10 ATENCIÓN AL CIUDADANO	GESTIÓN DOCUMENTAL	TODOS LOS PROCESOS	CIUDADANOS Y GRUPOS DE INTERES
<ul style="list-style-type: none"> Analizar, estructurar y presentar informes sobre la gestión y cumplimiento del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 	A	R	I	I	C	C	I
<ul style="list-style-type: none"> Atender de forma oportuna las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias presentadas a la entidad. 	A	R	I	I	C	I	I
<ul style="list-style-type: none"> Ejecutar las campañas de divulgación interna requeridas por las diferentes áreas de la entidad. 	A	I	R	I		I	
<ul style="list-style-type: none"> Contribuir con la operación y normalización del Sistema Integrado de Gestión y su integración con MIPG. 	A	R	I	R		I	I
<ul style="list-style-type: none"> Implementar buenas prácticas de manejo de la información y de atención al ciudadano. 	A	R	I	R		I	I
<ul style="list-style-type: none"> Realizar encuesta de satisfacción y percepción del servicio a la ciudadanía. 	A	C	I	R		I	C
<ul style="list-style-type: none"> Monitorear y supervisar la trazabilidad de las PQRSD allegadas a la entidad por los diferentes canales de atención. 	A	R	I	I	C	I	C



Atención al Ciudadano y Comunicaciones Internas

MATRIZ DE AUTORIDAD Y RESPONSABILIDAD

ACTIVIDADES	VICEPRESIDENTE ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO	EXPERTO G3 GRADO 4 ATENCIÓN AL CIUDADANO	EXPERTO G3 GRADO 4 COMUNICACIONES INTERNAS	TECNICO ASISTENCIA O1 GRADO 10 ATENCIÓN AL CIUDADANO	GESTIÓN DOCUMENTAL	TODOS LOS PROCESOS	CIUDADANOS Y GRUPOS DE INTERES
<ul style="list-style-type: none"> Realizar seguimiento y evaluar la eficacia, eficiencia y efectividad de las actividades realizadas por proceso. 	A	R	R	R		I	C
<ul style="list-style-type: none"> Establecer, documentar e implementar acciones de mejora en el proceso. 	A	R	R	R		I	I

Responsable

Encargado de ejecutar una tarea

Autoridad

Persona a cargo, responsable que la tarea esté hecha

Consultado

Se les debe consultar datos o decisiones respecto a la actividad o proceso que se define

Informado

Se les informa de las decisiones que se toman o de resultados obtenidos