ANH
AGENCIA NACIONAL DE HIDROCARBUROS

Política de atención al ciudadano.

2023

Índice

Introducción 2

Atributos del Buen Servicio de la ANH 2

Objetivo General 3

Objetivos Especificos 3

Alcance 3

Marco Estratégico ANH 3

Grupos de Interés de la ANH 5

Canales de Atención de la ANH 6

Oferta Institucional al Servicio de la Ciudadanía 7

Estrategía de Servicio al Ciudadano 2023 9

Introducción.

La política de servicio al ciudadano tiene como propósito definir lineamientos, estrategias y actividades en la Agencia Nacional de Hidrocarburos con el fin de realizar un mejoramiento continuo que permitan de forma optima garantizar el buen servicio a los ciudadanos y dar a conocer los canales de atención dispuestos para fortalecer el relacionamiento entre ciudadanía y entidad.

Uno de los propósitos de la entidad es garantizar a la ciudadanía el acceso a la información pública frente a la gestión de las entidades en la administración de los recursos de la Nación y para ellos se comparte la presente política de atención al ciudadano donde se impartirán líneas estratégicas orientadas al cierre de brechas que han sido identificadas y las cuales pretender brindarles a nuestros grupos de valor un servicio digno, efectivo, de calidad y confiable a través de cada uno de los canales de atención dispuestos para su acercamiento a la entidad.

En el proceso de formulación e implementación de la presente política, se busca fortalecer la dinámica de comunicación y participación entre los grupos de valor y los servidores de la entidad, generando oportunidad y calidad en el servicio prestado, logrando la satisfacción de las necesidades y expectativas de quienes, en búsqueda de soluciones a sus necesidades de información, acuden a la entidad.

ATRIBUTOS DEL BUEN SERVICIO DE LA ANH.

- **Empática:** Ponerse en el lugar del ciudadano para dar el trámite pertinente a su necesidad.
- **Incluyente:** ofrecer un servicio de manera equitativa y de calidad a los diferentes grupos de valor y ciudadanía que lo requieran.
- **Efectivo:** todo servicio ofrecido a la ciudadanía deberá responder a las necesidades expresadas por la ciudadanía.
- **Oportuno:** el servicio ofrecido por la entidad deberá ser atendido en los tiempos estipulados a cada uno de los requerimientos.
- **Claro:** la información ofrecida por la entidad deberá ser en un lenguaje sencillo y claro con el fin de evitar reprocesos donde la ciudadanía procede a reiterar solicitudes por falta de entendimiento.
- **Transparente:** brindar información confiable y de calidad a la ciudadanía.
- **Calidad:** toda la información suministrada y solicitada por la ciudadanía deberá satisfacer las necesidades de quien lo solicita.

Objetivo General.

Establecer lineamientos al proceso de atención al ciudadano de la Agencia Nacional de Hidrocarburos a través de actividades que mejoren el relacionamiento de la entidad con sus diferentes grupos de valor y ciudadanía, ofreciendo servicios de calidad, eficientes, entendibles y oportunos.

Objetivos Específicos.

- Formular y desarrollar actividades de fortalecimiento frente a la cultura de servicio y atención a la ciudadanía, así como la creación de manuales, protocolos, etc.
- Disponer de canales de comunicación efectivos para el relacionamiento entre entidad y ciudadanía.
- Fortalecer el talento humano dispuesto a la atención de los diferentes grupos de valor asegurándose que cuenten con las capacidades necesarias para el desarrollo optimo del proceso.
- Realizar la medición de la satisfacción frente a los servicios ofrecidos por la entidad con el fin de realizar acciones de mejora a las debilidades que se presenten.

ALCANCE.

El desarrollo de la política estará enfocado en el fortalecimiento del relacionamiento estado – ciudadano y comprometerá a los funcionarios y colaboradores en la priorización de brindar un servicio de calidad, transparente y oportuno.

MARCO ESTRATÉGICO ANH.

Misión.

La ANH es la autoridad encargada de promover el aprovechamiento óptimo y sostenible de los recursos hidrocarburíferos del país, administrándolos integralmente y armonizando los intereses de la sociedad, el Estado y las empresas del sector.

Visión.

Seremos reconocidos como una entidad modelo en el mundo por:

El conocimiento del potencial del subsuelo colombiano y el logro de su aprovechamiento;

La eficiencia y transparencia en la administración de hidrocarburos y el trabajo conjunto con la industria y la comunidad; y

El profesionalismo de nuestro equipo, el alto nivel tecnológico y la eficiencia y agilidad en procesos clave.

Objetivos Estratégicos

- Autosuficiencia energética y generación de recursos
- Actividad hidrocarburífera amigable con el medio ambiente y respetuosa de los derechos de las comunidades.
- Adecuado manejo y comercialización de las regalías y derechos económicos de la ANH
- Conocimiento del potencial hidrocarburífero.
- Promoción de la inversión.
- Seguimiento contratos hidrocarburos.
- Mejora continua, equipo humano en constante formación y clima laboral eficaz.

Funciones de la Agencia Nacional de Hidrocarburos – ANH

La Agencia Nacional de hidrocarburos es la entidad encargada de evaluar, participar y administrar los potenciales de exploración y explotación de hidrocarburos de la Nación, así como de la administración de las regalías y compensaciones que corresponden al estado por la actividad petrolera ejecutada en el territorio nacional, generando garantías en el abastecimiento de la demanda de hidrocarburos y sus derivados, promoviendo el desarrollo económico y social del país en el marco de la sostenibilidad y el desarrollo de programas en beneficio de las comunidades y la participación ciudadana para apoyar al Ministerio de Minas y Energía en la generación de política para el sector.

Para un amplio conocimiento de las funciones de la entidad, los invitamos a consultar la página web a través del siguiente enlace: https://www.anh.gov.co/es/la-anh/estructura-organizacional/funciones/

Estructura organizacional de la entidad

https://www.anh.gov.co/es/la-anh/estructura-organizacional/organigama/

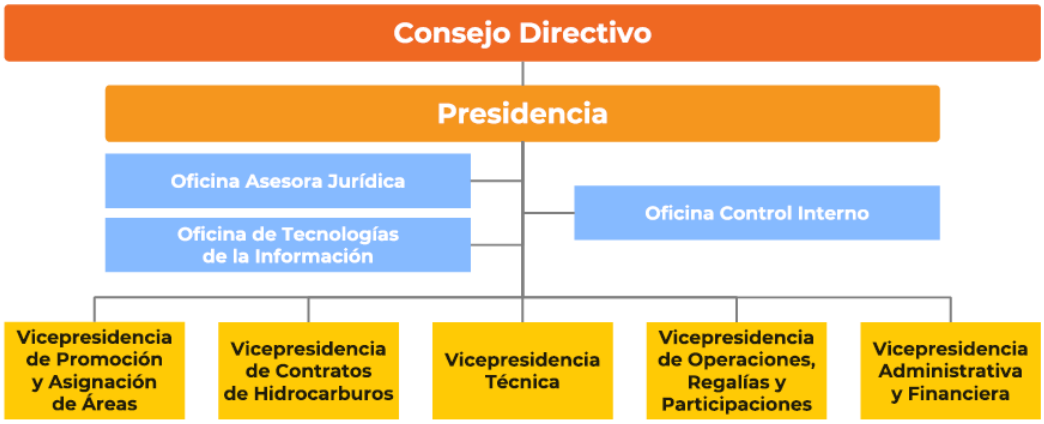

Imagen 1: Estructura organizacional *Fuente: Página web Agencia Nacional de Hidrocarburos – ANH.*

GRUPOS DE INTERÉS DE LA AGENCIA NACIONAL DE HIDROCARBUROS – ANH.

Se entiende como grupos de interés a todas aquellas personas naturales (ciudadanía) o jurídicas (organizaciones públicas o privadas) que interactúan con la Agencia Nacional de Hidrocarburos en los procesos que hacen parte de la entidad y que permiten el cumplimiento de su misionalidad.

En ese sentido, la entidad mediante el proceso de identificación de grupos de interés ha identificado ocho grupos de relacionamiento, siendo las entidades públicas y la ciudadanía los actores de mayor interacción de acuerdo con el documento de caracterización periodo 2021 – 2022.

Imagen 2: Grupos de valor de la ANH *Fuente: Caracterización de usuarios ANH 2021 – 2022.*

CANALES DE ATENCIÓN DE LA ANH.

La ciudadanía podrá comunicarse con la entidad a través de los distintos canales de atención dispuestos para brindar un servicio de calidad y de manera oportuna a cada uno de los requerimientos solicitados por los diferentes grupos de valor.

Atención Presencial
Avenida Calle 26 N° 59 - 65 Piso 2
Edificio de la Cámara Colombiana de la Infraestructura. Bogotá - Colombia
Código Postal: 111321
Horario de atención: lunes a viernes de 7:00 a.m. a 4:00 p.m.

Canal telefónico
Teléfono PBX: (+57 - 601) 593 17 17
Línea Gratuita Nacional: +57-01-8000-953 000

Correo Electrónico
correspondenciaanh@anh.gov.co | participacionciudadana@anh.gov.co

Asesor Silviaa

A través de la página web de la entidad se puede hacer uso del asesor virtual Silvia el cual se encuentra en la misma.

Módulo de PQRSD
A través del siguiente enlace, podrá interponer ante la entidad peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información y/o denuncias: https://bit.ly/ANH-PQRSD

Redes sociales
Instagram Twitter LinkedIn Facebook Youtube

Página web:

A través de la página se puede consultar toda la información referente al quehacer de la entidad mediante los diferentes módulos dispuestos para toda la ciudadanía y diferentes grupos de valor interesados en los productos ofrecidos.

Para consultar la página web los invitamos a ingresar por el siguiente enlace: www.anh.gov.co

OFERTA INSTITUCIONAL AL SERVICIO DE LA CIUDADANÍA.

Trámites.

Fijar los precios de exportación del petróleo para efectos fiscales y cambiarios: trámite ofrecido a la ciudadanía con el fin de obtener la aprobación del precio de las empresas exportadoras de crudo durante un año fiscal determinado.

https://www.anh.gov.co/es/atenci%C3%B3n-y-servicios-a-la-ciudadan%C3%ADa/tr%C3%A1mites/
https://www.funcionpublica.gov.co/VisorSUIT/index.jsf?FI=761

Manual de Protocolo y Atención al Ciudadano.

La entidad pone a disposición de la ciudadanía interesada en los servicios de la entidad este protocolo mediante el cual se expone el trato debido que desde la ANH se le brindará a los ciudadanos y diferentes grupos de valor que se acerquen o hagan uso de los diferentes canales de atención. https://www.anh.gov.co/es/atenci%C3%B3n-y-servicios-a-la-ciudadan%C3%ADa/canales-de-atenci%C3%B3n/

Caracterización de Usuarios.

Mediante este documento la entidad se encarga de realizar un análisis de características, requerimientos, necesidades y motivaciones por los cuales los lleva a acceder los servicios prestados por la ANH. Este estudio se realiza por medio de variables demográficas, geográficas, intrínsecas, de comportamiento y demás. https://www.anh.gov.co/es/atenci%C3%B3n-y-servicios-a-la-ciudadan%C3%ADa/canales-de-atenci%C3%B3n/caracterizaci%C3%B3n-de-usuarios/

Carta de Trato Digno.

La Agencia Nacional de Hidrocarburos – ANH, presenta la carta de trato digno, mediante la cual se busca presentar las condiciones, mecanismos y derechos de la ciudadanía para realizar un acercamiento a la entidad de manera asertiva y orientada a la satisfacción de las necesidades de la ciudadanía y grupos de valor. https://www.anh.gov.co/documents/21288/CARTA_DE_TRATO_DIGNO_ANH.pdf

Preguntas Frecuentes.

El módulo de preguntas frecuentes es un espacio dispuesto para la ciudadanía en la cual podrá encontrar información reiterativa que se reciben a través de los diferentes canales de atención y con el fin de facilitar a los diferentes grupos de valor la obtención de información que pueda ser requerida por estos. https://www.anh.gov.co/es/la-anh/informaci%C3%B3n-de-inter%C3%A9s/FAQ/

Línea Ética.

La entidad pone a disposición de la ciudadanía a través de la Plataforma de Transparencia del sector de minas y energía un espacio exclusivo para la atención de quejas y denuncias de posibles casos de corrupción que involucren a servidores de la entidad. La comunicación con este canal puede ser de manera anónima, garantizando la integridad del denunciante: lineaetica@minenergia.gov.co

Medición de la Percepción Ciudadana.

A través del módulo de PQRSD, la entidad ha dispuesto la encuesta de satisfacción la cual funciona como una herramienta que facilita conocer el nivel de percepción frente a los servicios prestados por la entidad, así como realizar un acercamiento a las necesidades de los grupos de valor de la entidad de tal manera que permita un fortalecimiento constante de la participación y el servicio al ciudadano. https://www.anh.gov.co/es/atenci%C3%B3n-y-servicios-a-la-ciudadan%C3%ADa/pqrsd/

Informes de la medición de la percepción ciudadana.

Una vez realizada la encuesta de percepción ciudadana a cada uno de los grupos de valor o ciudadanos que se relacionan con la entidad, se realiza el análisis de estos datos con el fin de conocer el nivel de satisfacción con los servicios ofrecidos por la ANH. Así mismo, se planean y ejecutan acciones de mejoramiento frente a las inconformidades que la ciudadanía manifiesta a través de la herramienta aplicada.

Estos informes de satisfacción o percepción ciudadana pueden ser evidenciados a través del siguiente enlace: https://www.anh.gov.co/es/atenci%C3%B3n-y-servicios-a-la-ciudadan%C3%ADa/canales-de-atenci%C3%B3n/encuestas-anh/

Centro de relevo.

La entidad a través de su página web en alianza con el Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, cuenta con el servicio de centro de relevo en caso de que a la entidad se acerque algún ciudadano con discapacidad auditiva y quiera realizar un trámite ante la ANH. Este servicio puede ser usado desde el módulo de "Atención y Servicios a la Ciudadanía" o mediante el siguiente enlace: https://centroderelevo.gov.co/632/w3-channel.html

Atención efectiva de PQRSD – Seguimiento.

El personal de atención al ciudadano una vez radicada la solicitud se encarga de realizar un seguimiento y control a la petición, iniciando por el ingreso en la base de datos, seguido del envió de alertas a los responsables de brindar la respuesta y por último el envió de la información solicitada por el peticionario.

Informes de atención a Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias – PQRSD.

A través de la página web de la entidad, el personal de Atención al Ciudadano se encarga de publicar los informes pormenorizado que se realiza de manera trimestral a las PQRSD recibidas en la entidad. De acuerdo a lo anterior, en este informe podrá encontrar información de peticiones recibidas a través de los distintos canales de atención, tiempo promedio de respuesta, respuestas a peticiones extemporáneas, peticiones sin respuesta, entre otros.

Para consulta de estos informes puede acceder a través del siguiente enlace: https://www.anh.gov.co/es/atenci%C3%B3n-y-servicios-a-la-ciudadan%C3%ADa/pqrsd/

Capacitaciones en Servicio.

La entidad se encarga de estructurar y ofrecer el Plan Institucional de Capacitaciones, donde su objetivo principal es promover el desarrollo de los servidores a través del fortalecimiento sus conocimientos brindando espacios de capacitaciones, talleres, cursos, etc. Mediante esta planificación estratégica se tienen en cuenta temas de servicio al ciudadano con el cual se pretende capacitar a los funcionarios para brindar un servicio de calidad a los diferentes grupos de valor de la entidad. https://www.anh.gov.co/documents/21263/Plan_de_Formaci%C3%B3n_y_Capacitaci%C3%B3n_PIC_31.01.23.pdf

Atención presencial.

La ANH pone a disposición de la ciudadanía las instalaciones de la entidad para, en caso de requerir atención de forma presencial, pueda acercarse para ser atendido y brindarle la información que sea requerida.

ESTRATEGÍA DE SERVICIO AL CIUDADANO 2023.

Desde el equipo de atención al ciudadano y en colaboración con otras áreas de la entidad se han planteado actividades para desarrollar durante la vigencia 2023 y de esta manera lograr fortalecer la gestión a la hora de prestar los servicios a la ciudadanía y diferentes grupos de valor de la ANH.

ESTRATEGIA DE SERVICIO AL CIUDADANO					
Componente 4: Servicio al Ciudadano					
Subcomponente	**ID**	**Actividades**	**Meta o Producto**	**Responsable**	**Fecha de cumplimiento**
Subcomponente 1: Planeación Estratégica del Servicio al Ciudadano	**1.1**	Formular estrategia de servicio al ciudadano.	Estrategia formulada	**Atención al Ciudadano - Planeación**	31/03/2023
	1.2	Realizar ejercicios de identificación y caracterización de grupos de valor de la entidad.	Informe de caracterización grupos de valor de la ANH	**Atención al Ciudadano**	30/12/2023
	1.3	Ejecutar actividades de fortalecimiento de la cultura del servicio (actualizar protocolo de atención al ciudadano, carta de trato digno, política de participación ciudadana, entre otros).	Documentos actualizados	**Atención al Ciudadano**	30/12/2023
Subcomponente 2: Gestión de relacionamiento con la ciudadanía (Canales, procedimientos, procesos, Etc.)	**2.1**	Actualizar el menú de *"atención y servicios a la ciudadanía"* dispuesto en la página web de la entidad.	Menú de atención y servicios a la ciudadanía actualizado	**Atención al Ciudadano**	30/12/2023
	2.2	Publicar en la página web de la entidad información de interés a la ciudadanía (Protocolo de atención al ciudadano, informes PQRSD, informes de satisfacción, carta de trato) entre otros.	Documentos institucionales publicados	**Atención al Ciudadano**	30/12/2023
	2.3	Actualizar espacio de preguntas frecuentes	Espacio de preguntas frecuentes actualizado	**Atención al Ciudadano**	30/12/2023
	2.4	Actualizar manuales y protocolos de atención	Manuales y protocolos actualizados	**Atención al Ciudadano**	30/12/2023
	2.5	Actualizar y publicar carta de trato digno a los grupos de valor de la entidad.	Carta de trato digno publicada	**Atención al Ciudadano**	30/12/2023
	2.6	Evaluar la calidad en la prestación del servicio por parte de la entidad a través de sus diferentes canales de atención	informe de satisfacción publicado en la página web de la entidad	**Atención al Ciudadano**	30/12/2023
Subcomponente 3: Fortalecimiento del talento humano al servicio del ciudadano	**3.1**	Realizar sensibilización y/o capacitación a servidores públicos, en aspectos normativos y procedimentales para la cualificación en el servicio al ciudadano	Taller realizado	**Talento Humano**	30/12/2023
	3.2	Reconocer, incentivar y estimular la labor desarrollada por los servidores que interactúan con la ciudadanía en los diferentes escenarios de relacionamiento, con el fin de fortalecer la cultura de servicio a la ciudadanía.	Estrategia o plan de reconocimiento, incentivos o estímulos para fortalecer la gestión de relacionamiento con la ciudadanía.	**Talento Humano**	30/12/2023
	3.3	Realizar una actividad de sensibilización y difusión del código de integridad en los servidores de la entidad y su relación con la atención al ciudadano	Evidencias de la actividad desarrollada	**Talento Humano**	30/12/2023
Subcomponente 4: Conocimiento al servicio ciudadano	**4.1**	Documentar el conocimiento de servicio o relacionamiento con la ciudadanía, la preservación de la memoria institucional y buenas prácticas institucionales.	Talleres y capacitaciones recibidas	**Atención al Ciudadano**	30/12/2023
Subcomponente 5: Evaluación de gestión y medición de la percepción ciudadana	**5.1**	Implementar instrumentos de medición y evaluación de la experiencia ciudadana y la comprensión de la información, en su interacción con la entidad (encuestas de percepción, evaluación de experiencia ciudadana).	Instrumento(s) de medición y evaluación de la experiencia ciudadana.	**Atención al Ciudadano**	30/12/2023
	5.2	Diseñar y ejecutar planes de mejora de acuerdo a las acciones u omisiones identificadas en la implementación, seguimiento y evaluación de la política de servicio al ciudadano.	Plan de mejora en servicio al ciudadano implementado	**Atención al Ciudadano**	30/12/2023
	5.3	Elaborar y publicar en la web institucional los informes de nivel de satisfacción del servicio prestado en los canales de atención de la ANH.	Informe publicado en página web de la entidad	**Atención al Ciudadano**	30/12/2023