



## Atención al ciudadano

CÓDIGO	ANH- PCC- CR- 01	TIPO	APOYO	VERSIÓN	12
--------	------------------	------	-------	---------	----

LÍDER	Vicepresidente Administrativo y Financiero				
OBJETIVO	Realizar el seguimiento eficiente y oportuno de las PQRSD presentadas a entidad con el fin de satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos de interés.				
ALCANCE	INICIO	Caracterización de la Partes Interesadas.			
	FIN	Implementar las oportunidades de mejora en el Proceso de Atención al Ciudadano.			

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



## Atención al ciudadano

PROVEEDORES	ENTRADA	PHVA	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES
<ul style="list-style-type: none"> <li>Clientes internos y externos.</li> <li>Otros procesos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informe de PQRSD</li> <li>Caracterización de usuarios.</li> <li>Encuesta de satisfacción.</li> </ul>	<b>P</b>	Formular actividades para las distintas estrategias del Plan Anticorrupción y Atención al ciudadano.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Plan Anticorrupción y Atención la Ciudadano.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ciudadanía y grupos de interés</li> <li>Entes de Control</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Gobierno Nacional.</li> <li>MME</li> <li>Atención al ciudadano</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Normatividad vigente.</li> <li>Políticas y directrices sectoriales.</li> <li>Informe PQRSD</li> </ul>	<b>P</b>	Definir acciones, directrices y lineamientos internos para la atención de PQRSD.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Manual protocolo de Atención al Ciudadano.</li> <li>Procedimiento de atención a PQRSD.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ciudadanía y grupos de interés.</li> <li>Funcionarios ANH</li> <li>Entes de Control.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Ciudadanía y grupos de interés.</li> <li>Otros procesos.</li> <li>GIT Planeación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Encuesta de satisfacción.</li> <li>Informe de PQRSD.</li> <li>Análisis del Contexto interno y externo</li> <li>Necesidades y expectativas de las partes interesadas</li> </ul>	<b>P</b>	Identificar y administrar los riesgos del proceso.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Matriz de riesgos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ciudadanía y grupos de interés.</li> <li>Otros procesos.</li> <li>Entes de Control.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Ciudadanos y grupos de interés.</li> <li>Entes de control.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Controldoc</li> <li>SILVIAA</li> <li>Correo electrónico.</li> </ul>	<b>H</b>	Atender de forma oportuna las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias presentadas a la entidad.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Respuesta PQRSD</li> <li>Informe de PQRSD</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Alta dirección.</li> <li>Ciudadanos y grupos de interés.</li> <li>Entes de control.</li> </ul>



## Atención al ciudadano

PROVEEDORES	ENTRADA	PHVA	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES
<ul style="list-style-type: none"> <li>Ciudadanos y grupos de interés.</li> <li>Entes de control</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ControlDoc</li> <li>SILVIAA</li> <li>Correo electrónico</li> </ul>	H	Elaborar y presentar los informes de PQRSD que sean requeridos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Alta dirección.</li> <li>Ciudadanos y grupos de interés.</li> <li>Entes de control.</li> <li>Otros procesos ANH</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestión integral</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Requisitos para elaborar y actualizar documentos.</li> <li>Manual del SGIC.</li> <li>MIPG.</li> </ul>	H	Contribuir con la operación y normalización del Sistema Integrado de Gestión y su integración con MIPG.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Documentación.</li> <li>Riesgos.</li> <li>Indicadores.</li> <li>Políticas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ciudadanos y grupos de interés</li> <li>Gestión integral</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Gobierno Nacional</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Habeas data</li> <li>Legislación aplicable vigente</li> </ul>	H	Implementar buenas prácticas de manejo de la información y de atención al ciudadano.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Política de Protección de Datos Personales en la Agencia Nacional de Hidrocarburos ANH.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ciudadanía y grupos de interés.</li> <li>Funcionarios.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Ciudadanía y grupos de interés.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Encuesta de satisfacción</li> </ul>	V	Realizar encuesta de satisfacción y percepción del servicio a la ciudadanía.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informe encuesta.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Otros procesos ANH</li> <li>Ciudadanía y grupos de interés.</li> </ul>



## Atención al ciudadano

PROVEEDORES	ENTRADA	PHVA	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES
<ul style="list-style-type: none"><li>• Ciudadanos y grupos de interés.</li><li>• Entes de control.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Controldoc</li><li>• SILVIAA</li><li>• Correo electrónico.</li></ul>	<b>V</b>	Monitorear y supervisar la trazabilidad de las PQRSD allegadas a la entidad por los diferentes canales de atención.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Informe de PQRSD</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Alta dirección.</li><li>• Ciudadanos y grupos de interés.</li><li>• Entes de control.</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Proceso de Participación ciudadana.</li><li>• Entes de control</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Encuesta de satisfacción.</li><li>• Informes internos y externos.</li><li>• Auditorías.</li></ul>	<b>V</b>	Realizar seguimiento y evaluar la eficacia, eficiencia y efectividad de las actividades realizadas por proceso.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Medición indicadores.</li><li>• Informe de gestión.</li><li>• Informes PAAC</li><li>• Plan de tratamiento de riesgos.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Alta dirección.</li><li>• Ciudadanos y grupos de interés.</li><li>• Entes de control.</li><li>• Gestión Integral.</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Proceso de Participación ciudadana.</li><li>• Entes de control</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Medición indicadores.</li><li>• Informe de gestión.</li><li>• Informes PAAC</li><li>• Plan de tratamiento de riesgos.</li></ul>	<b>A</b>	Establecer, documentar e implementar acciones de mejora en el proceso.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Planes de mejoramiento.</li><li>• Oportunidades de mejora.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Alta dirección.</li><li>• Gestión integral.</li></ul>



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

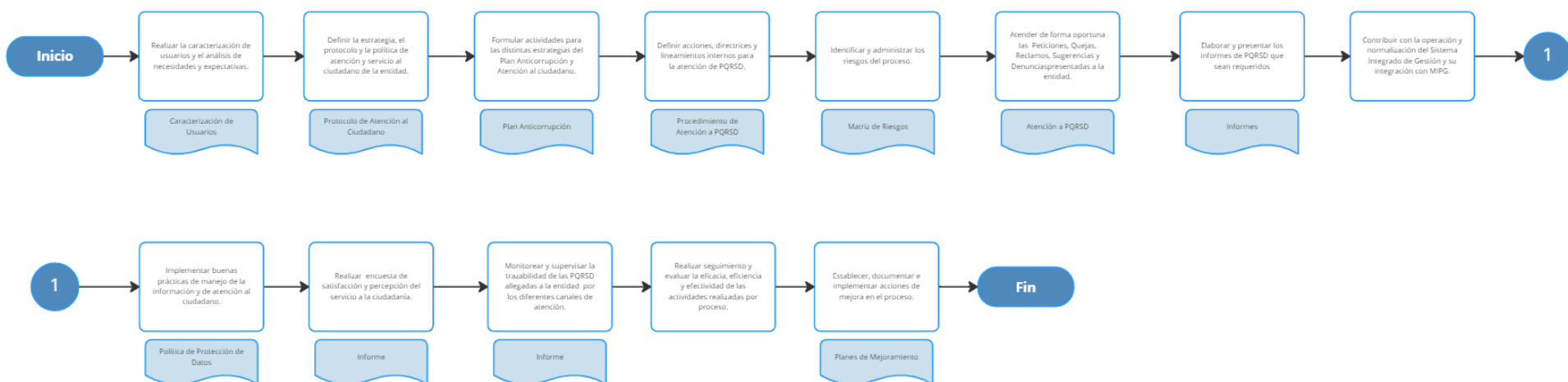


### Requisitos Aplicables

Tema	ISO 9001:2015	ISO14001:2015	NTC ISO 45001:2018
<b>Mejora</b>	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



## DIAGRAMA DE FLUJO





## Atención al ciudadano

### MATRIZ DE AUTORIDAD Y RESPONSABILIDAD

Actividades	Vicepresidente	Experto G3 Grado 04	Contratistas de apoyo	Otros procesos	Gestión Documental
Realizar la caracterización de usuarios y el análisis de necesidades y expectativas.	A	C	R	I	
Definir la estrategia, el protocolo y la política de atención y servicio al ciudadano de la entidad.	A	R	C	I	
Formular actividades para las distintas estrategias del Plan Anticorrupción y Atención al ciudadano.	A	C	R	I	
Definir acciones, directrices y lineamientos internos para la atención de PQRS.	A	R	C	I	
Identificar y administrar los riesgos del proceso.	A	C	R		
Atender de forma oportuna las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias presentadas a la entidad.	A	C	R		
Elaborar y presentar los informes de PQRS que sean requeridos	A	C	R		

**Responsable**  
Encargado de ejecutar una  
tarea

**Aprobador**  
Persona a cargo, responsable que la  
tarea este hecha

**Consultado**  
Se les debe consultar datos o decisiones con  
respecto a la actividad o proceso que se define.

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





## Atención al ciudadano

### MATRIZ DE AUTORIDAD Y RESPONSABILIDAD

Actividades					
Contribuir con la operación y normalización del Sistema Integrado de Gestión y su integración con MIPG.	A	C	R		
Implementar buenas prácticas de manejo de la información y de atención al ciudadano.	A	C	R		
Realizar encuesta de satisfacción y percepción del servicio a la ciudadanía.	A	C	R		
Monitorear y supervisar la trazabilidad de las PQRSD allegadas a la entidad por los diferentes canales de atención.	A	C	R		
Realizar seguimiento y evaluar la eficacia, eficiencia y efectividad de las actividades realizadas por proceso.	A	C	R		
Establecer, documentar e implementar acciones de mejora en el proceso.	A	R	C		

**Responsable**  
Encargado de ejecutar una  
tarea

**Aprobador**  
Persona a cargo, responsable que la  
tarea este hecha

**Consultado**  
Se les debe consultar datos o o decisiones con  
respecto a la actividad o proceso que se define.

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



## Atención al ciudadano

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