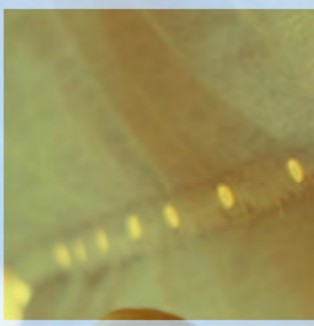
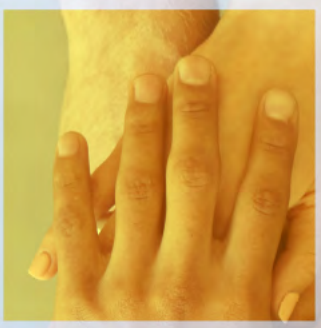
COLOMBIA POTENCIA DE LA VIDA

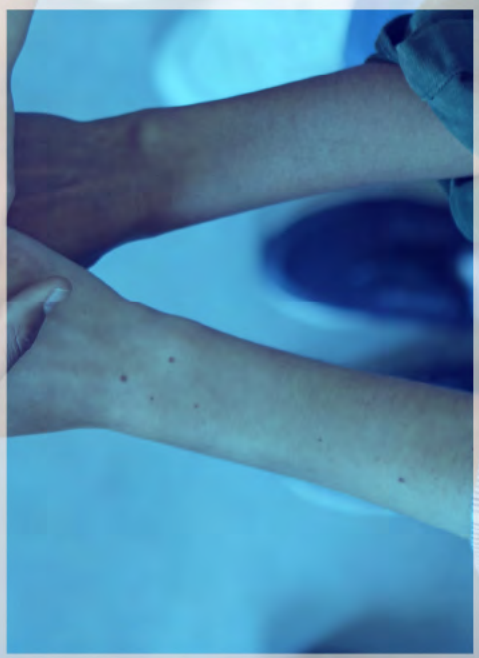
ANH
AGENCIA NACIONAL DE HIDROCARBUROS

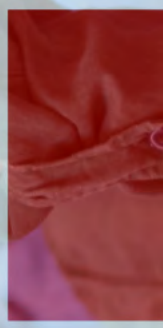
Protocolo de relacionamiento con la ciudadanía

Vicepresidencia Administrativa y Financiera









anh.gov.co

COLOMBIA POTENCIA DE LA VIDA

ANH
AGENCIA NACIONAL DE HIDROCARBUROS

Protocolo de relacionamiento con la ciudadanía

Vicepresidencia Administrativa y Financiera

Julio de 2023

Contacto

participacionciudadana@anh.gov.co

Teléfono conmutador: +57 601-593-1717

Línea gratuita: 01-8000-953000

Address: Avenida Calle 26 N° 59 - 65

Cámara Colombiana de la Infraestructura, Piso 2

Bogotá, Colombia | Zip Code: 111321

© ANH 2023

CONTENIDO

MÓDULO 1 11
- Introducción 5
- Objetivo 5

MÓDULO 2 11
- Elementos comunes del servicio 5
- Atributos del buen servicio 5
- Actitud hacia el servicio 5
- Atención a personas alteradas 5
- Respuestas negativas a solicitudes 5

MÓDULO 3
Protocolo de atención a la ciudadanía 4
- Recomendaciones generales 4
- Atención por parte del equipo de seguridad 4
- Atención en la recepción de la entidad 4
- Atención presencial 5
- Atención telefónica 5
- Atención por canal escrito 6

MÓDULO 4
Protocolo de atención preferencial 7
- Adultos o mujeres embarazadas 7
- Atención a niños, niñas y adolescentes 7
- Personas en situación de vulnerabilidad 8
- Grupos étnicos minoritarios 8
- Ciudadanos con discapacidad 8
  - Atención a personas con discapacidad visual, personas con baja visión o ciegas 9
  - Atención a personas con discapacidad auditiva, sordas o hipoacúsicas 9
  - Atención a personas con discapacidad física o motora 10
  - Atención a personas con discapacidad cognitiva 10
  - Atención a personas con discapacidad mental psíquica 11
  - Atención a personas con sordoceguera 11

MÓDULO 5 11
- Atención a extranjeros 11
- Atención a la población sexualmente diversa 12
- Atención a periodistas 12

MÓDULO 6 11
- Redes sociales, asesor virtual y aplicación móvil 12
- Atención a través de los kioscos de la ANH 13

MÓDULO 7
Derechos y deberes de la ciudadanía y autoridades 13
- Derechos de la ciudadanía 13
- Deberes de la ciudadanía 14
- Deberes de las autoridades 14
- Atención a la ciudadanía con calidad 14

MÓDULO 8 11
- Equidad de género y derechos humanos 15

MÓDULO 9 11
- Canales de atención a la ciudadanía 17
- Página web ANH 18

MÓDULO 1

Introducción

El protocolo de relacionamiento con la ciudadanía de la Agencia Nacional de Hidrocarburos – ANH, está dirigido a los funcionarios y colaboradores de la entidad y se ha elaborado con el propósito de estandarizar y mejorar la calidad en la prestación de nuestros servicios a los diferentes grupos de valor que interactúan con la entidad.

Los canales de atención son los medios y espacios dispuestos para que la ciudadanía pueda acceder para realizar trámites, solicitar servicios, información, orientación, realizar consultas, peticiones, quejas, sugerencias, felicitaciones, denuncias y/o cualquier asistencia relacionada con las funciones de la entidad de la administración pública y del Estado en general.

Objetivo

Fortalecer la calidad de la atención ofrecida por los funcionarios y colaboradores de la Agencia Nacional de Hidrocarburos – ANH a través de todos los canales de atención dispuestos a la ciudadanía con el fin de mejorar el relacionamiento estado-ciudadanía. De igual forma, generar una interacción amable, cordial, respetuosa y directa con la ciudadanía en los diferentes espacios de relacionamiento.

MÓDULO 2

Elementos comunes del servicio

Los funcionarios y colaboradores de la entidad estarán orientados siempre a brindar una buena actitud durante la atención a la ciudadanía reconociendo que todos tienen derecho a ser escuchados y atendidos de la mejor manera. El servicio que ofrece la ANH no deberá estar enfocado solo en brindar información del quehacer misional, también deberá tener el propósito de satisfacer las necesidades de los diferentes grupos de valor que se acercan a la entidad en busca de que sean escuchadas y atendidas sus peticiones.

El servicio que presta la entidad implica un compromiso con la realización de los derechos de la ciudadanía y su compromiso en la información que se brinda en el marco de las funciones de la entidad. Por tanto, los funcionarios y colaboradores están dispuestos a:

- Ofrecer un servicio respetuoso, transparente, claro y empático hacia los diferentes grupos de valor que se relacionan con la entidad.
- Brindar información de forma clara, veraz y oportuna sobre los diferentes mecanismos definidos por la entidad para responder a las peticiones ciudadanas.
- Ofrecer un servicio de atención con calidad y dirigido a los mejores resultados para sus usuarios y ciudadanos.
- Conocer y tener claros los trámites y servicios que ofrece la entidad, incluidas las novedades o los temas que pudieran afectar el desarrollo de la atención a la ciudadanía.
- Atender los procedimientos internos y brindar respuestas claras, transparentes y de calidad.

Atributos del buen servicio

La ANH está comprometida con brindar un servicio de calidad y para esto debe cumplir con ciertos atributos relacionados con la percepción que tiene el ciudadano frente a la gestión de la entidad. De acuerdo con lo anterior, las personas o colaboradoras de la entidad en el servicio al ciudadano deberán contar con las siguientes características:

Respetuosa: todas las personas serán reconocidas y valoradas como titulares de derechos.

Amable: ofrecer a la ciudadanía un trato comprensivo, de escucha y atención, evitando brindar información simple o ligera.

Confiable: el servidor público debe contar con la capacidad de brindar una atención eficaz, demostrando seguridad a la hora de proporcionar información sobre el quehacer de la entidad.

Empática: se debe entender la necesidad de la ciudadanía y colocarse en su lugar para poder brindar ayuda a la necesidad por la cual acudió a la entidad.

Honesta: expresar con claridad la gestión a realizar frente a cualquier solicitud realizada por la ciudadanía evitando respuestas evasivas y rodeos. Los funcionarios y colaboradores deberán comprometerse y cumplir lo que está dentro de sus funciones.

Incluyente: ofrecer un acceso equitativo y una atención de calidad a todos los usuarios, respetando su diversidad y su realidad personal.

Solidaria: con el ánimo siempre de ayudar y servir de manera efectiva y eficiente a la ciudadanía.

Oportuna: aportar la información en los tiempos legales o en los plazos acordados con el peticionario.

Innovador: realizar mejoras en los canales de atención de la mano con la tecnología y de las necesidades de los grupos de valor con el fin de ofrecer un servicio cada vez más efectivo y de calidad.

Actitud hacia el servicio

Los funcionarios y colaboradores de la entidad adoptarán una disposición amable y respetuosa durante la atención y prestación del servicio con el propósito de entender las diferentes necesidades e inquietudes. Teniendo en cuenta lo anterior desde la entidad se brindará un servicio de la siguiente manera:

- Recibir al ciudadano con una buena actitud dejando una experiencia gratificante a la hora de visitar las instalaciones de la ANH.
- Expresar una respuesta emocional positiva, con tonos de voz y posturas corporales que creen cercanía con la ciudadanía.
- Escuchar atentamente y no interrumpir mientras la ciudadanía manifiesta su petición y/o inconformidad así el funcionario o colaborador sepa que el usuario está equivocado.
- Satisfacer las necesidades del ciudadano dentro de los parámetros de las funciones de la entidad.
- Ser creativo para brindar al ciudadano una experiencia y percepción de un buen servicio al momento de interactuar con la entidad.

De los funcionarios y colaboradores depende que la ciudadanía se lleve una excelente impresión del servicio recibido en la entidad, de lo contrario, esto podrá afectar el relacionamiento entre la ciudadanía y nuestra entidad.

Por último, un funcionario y/o colaborador no deberá recibir ningún tipo de regalo, dadivas y/o dinero a cambio de recibir una atención prioritaria, en caso de realizarlo esto conlleva una responsabilidad de tipo disciplinarios o penales.

Atención a personas alteradas

En algunas ocasiones a nuestras instalaciones o por medio de los diferentes canales de atención pueden acercarse o contactarse personas con algunas características especiales como alteradas, ofensivas, inconformes, entre otras. Teniendo en cuenta lo anterior, la mejor manera de interactuar o atender a este tipo de ciudadanos es la siguiente:

- Mantener la calma mientras el peticionario expresa su inconformidad o queja.
- Conservar una actitud respetuosa y no realizar ningún gesto que lo pueda alterar más.
- Mantener un contacto visual con el interlocutor.
- Nunca responder con groserías, ni lenguaje corporal o verbal agresivo.
- Escucharlo atentamente y no interrumpirlo con el fin de tratar de entender el motivo que lo tiene con esa actitud.
- Evitar calificar su estado de ánimo y no pedirle que se calme.
- No tomarse la situación como personal.
- Mantener un tono de voz calmado y respetuoso con el fin de evitar que el ciudadano se sienta amedrentado verbalmente.
- Tratar de entender las inconformidades de los ciudadanos con el fin de brindar una alternativa de soluciones.

Respuestas negativas a solicitudes

No siempre se puede dar a la ciudadanía la respuesta esperada. Por lo anterior, cuando la petición solicitada sea negativa, el funcionario o colaborador deberá dar la información pertinente y de manera transparente explicar el por qué la información no podrá ser entregada o no corresponde a la misionalidad de la entidad. Frente a esto, las siguientes pautas pueden ser útiles a la hora de comunicarse con la ciudadanía o peticionario:

- Explicar con claridad y sin tecnicismos los motivos por los que no se pudo entregar la información solicitada.
- Brindar alternativas de solución que estén dentro de las funciones de la entidad y que ayuden a solucionar aceptablemente la petición y demuestre que se le brindará una intención con el fin de ayudar al ciudadano en el desarrollo de su petición.
- Asegurarse que el ciudadano entendió la información brindada por la entidad, los motivos que la sustentan y los pasos que deberá seguir en caso que los haya.

MÓDULO 3 PROTOCOLO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

Recomendaciones generales

La postura: procure mantener una postura corporal, demostrando una buena actitud al momento de recibir al ciudadano. Recuerde que, el lenguaje corporal y una mala postura dicen tanto como las palabras.
Presentación personal: es importante mantener una presentación apropiada para el rol que se encuentra desempeñando y presentar una buena imagen de la entidad.
Comportamiento: acciones como hablar por celular, chatear, realizar actividades de maquillaje o arreglo de uñas ante la presencia del ciudadano, interactuar con compañeros en caso de no ser necesario, comer en el puesto, entre otras, no son adecuadas en la atención a la ciudadanía. Estas son actividades que pueden ocasionar una molestia al ciudadano que se está presentando ante a la entidad.
Voz y lenguaje: el lenguaje y el tono de voz refuerzan lo que se está diciendo. Los gestos denotan estados de ánimo y actitudes que serán percibidas por la persona que necesita nuestra atención. Por eso es recomendable hacer contacto visual con el usuario desde el momento en que se acerca de manera pausada y calmada.
Postura: la postura corporal es el comienzo de una buena atención ya que dice lo mismo que las palabras; mantener una espalda erguida, cuello y hombros relajados, una mirada fija y una sonrisa harán que el ciudadano se sienta cómodo recibiendo el servicio.
Incluyente: todas las personas con cualquier tipo de discapacidad o característica especial merecen un trato igualitario y equitativo.

Atención por parte del equipo de seguridad:

- Abrir la puerta cuando el ciudadano se aproxime evitando obstruirle el paso.
- Tener contacto visual con él o ella, sonreír y saludarlo de forma amable y cordial.
- Saludar diciendo: *“buenos días / tardes”*, *“bienvenido/a a la Agencia Nacional de Hidrocarburos”*.
- Procure solicitar el nombre del ciudadano con el fin de dirigirse a él a través del nombre.
- Indíquele a la ciudadanía que deberá dirigirse a la recepción para ser registrado y anunciado ante la dependencia a la cual se dirige.
- El equipo de seguridad deberá indicarle al ciudadano que, en caso de contar con algún equipo como computador o tableta electrónica, este elemento deberá ser registrado en recepción.
- Evite dirigirse a la ciudadanía con términos como: *“amigo”*, *“mi seño”*, *“veci”*, entre otras.
- En el escenario que el visitante presente algún tipo de discapacidad pregunte si necesita ayuda y préstesela.

Atención en la recepción de la entidad

- En el momento en que el ciudadano se acerque, salúdelo de manera amable y exprésele un *“bienvenida/o, mi nombre es (nombre y apellido)"* y seguido pregunte: *"¿en qué le puedo servir o colaborar?"*
- Procure en averiguar su nombre y mediante este comunicarse de manera respetuosa usando el *“señor”* o *“señora”*.
- De manera respetuosa y cordial pregúntele si ingresará algún dispositivo electrónico con el fin de realizar el registro y facilítele el formato o libro que deba diligenciar.
- Solicite los datos básicos del ciudadano con el fin de realizar el registro de entrada a la entidad.
- Tenga a la mano el listado de extensiones de la entidad para que la comunicación sea más efectiva y eficiente.
- Comuníquese con el área o la persona encargada de atender al ciudadano y de esta manera ofrecer la información pertinente.
- Oriente al ciudadano indicándole el rumbo o piso al que debe dirigirse.
- Por último, despídase de manera cordial anteponiendo el *“señora – señor”* y preguntándole: *"¿Hay algo más en que le pueda colaborar?"*

Atención presencial

Este es uno de los canales dispuestos para nuestros diferentes grupos de valor, mediante el cual se interactúa entre funcionarios, colaboradores y ciudadanos con el fin de atender y brindar la información y orientación requerida.

RECOMENDACIONES PARA UNA BUENA ATENCIÓN

- Reciba el ciudadano con un cordial saludo, realice un contacto visual ameno y demuéstrele la disposición total para atender su solicitud: *"Buenos días / tardes", "bienvenidos a la ANH", "mi nombre es", ¿en qué le puedo colaborar?*
- Asegúrese de obtener el nombre del ciudadano y de esta manera dirigirse a él durante el tiempo que dure la atención y/o la visita a las instalaciones de la entidad. Recuerde anteponer el "señora o señor".
- Procure llevarlo a un lugar cómodo donde pueda continuar con la atención y de esta manera averiguar el motivo de la visita del ciudadano a la ANH. No olvide ofrecerle agua o café para hacer el momento más cómodo para el peticionario.
- Evite tener distracciones a la hora de brindar al ciudadano la atención, dedíquele el tiempo exclusivamente con el fin de hacerlo sentir cómodo.
- Asegúrese de haber entendido muy bien la solicitud que trae el peticionario y de esta manera lograr contestarla de manera efectiva, clara y de calidad. Así mismo, verifique que se haya atendido en su totalidad la petición.
- En el caso de que el funcionario o colaborador deba retirarse del espacio en el que está compartiendo con el peticionario, procure informar por qué debe hacerlo y el tiempo aproximado que tardará para realizar la búsqueda de la información.
- Si la solicitud no puede ser resuelta en el momento de la visita a la

entidad, bríndele al peticionario los formatos necesarios para que su solicitud pueda ser registrada y de la misma forma sea radicada y asignada al área encargada para su gestión pertinente. No olvide entregar copia de la solicitud al peticionario con el número de radicado e informarle el método para realizar seguimiento a su requerimiento.

- Realice una retroalimentación al ciudadano con el fin de conocer si se le puede colaborar en algo más y que la información o gestión brindada haya satisfecho la necesidad por la cual acudió a la entidad.

Atención telefónica

RECOMENDACIONES GENERALES

- Atiende la llamada de manera amable y respetuosa; la actitud positiva es una característica importante ya que el ciudadano puede percibirla en el momento en que está recibiendo la atención por parte del funcionario o colaborador de la entidad.
- Procure pronunciar las palabras claramente y evitar regionalismos para facilitar la comprensión hacia el ciudadano.
- Utilice un vocabulario adecuado que demuestre profesionalismos y respeto.
- Mantener una postura relajada y natural ayudará a ofrecer un servicio de calidad.
- A la hora de recibir la llamada procure mantener muy cerca la herramienta con la cual recibirá la llamada, mantener el micrófono frente a la boca a una distancia aproximada de 3 cm.
- Antes de recibir o durante la llamada evite tener cualquier objeto o alimento en la boca con el fin de ofrecer una atención entendible y clara.
- Es importante conocer todas las funciones del teléfono y también tener a la mano un listado con cada uno de los números de extensión de las áreas de la entidad.

INICIO DE LA LLAMADA

- Procure contestar la llamada antes de que timbre por tercera vez.
- Es importante contestar con un *“buenos días / tardes”, “mi nombre es”, “nombre de la entidad”, "¿en qué le puedo colaborar?"*.

DURANTE LA LLAMADA

- Escuchar con atención la solicitud del ciudadano sin interrumpirlo, así no sea el competente para dar solución u ofrecer el servicio demandado. De lo contrario, ofrecer la información completa y asegúrese de realizar la retroalimentación con el fin de que no queden dudas.
- En caso de que la solicitud no sea competencia de la entidad procure brindar la información acerca de la entidad la cual puede realizar la atención de su solicitud.
- En el escenario que la petición deba ser atendida por otra área de la entidad, infórmele al ciudadano que se realizará la transferencia de la llamada a la dependencia responsable de la entidad. Así mismo, antes de realizar la transferencia de la llamada cerciórese que el funcionario y/o colaborador se encuentra disponible para atenderla.

FINAL DE LA LLAMADA

- En el momento en que la información en su totalidad sea brindada por parte del servidor de entidad, asegúrese que el peticionario no queda con ningún otro tipo de duda y, por último, pregúntele si hay algo más en lo que le pueda colaborar.
- En caso de que la solicitud o petición no fue atendida en el momento de la llamada y haya sido registrada, infórmele el proceso que sigue con el fin de obtener la información.
- Despídase amablemente con su nombre y espere que sea el ciudadano quien cuelgue, esto con el fin de evitar interrumpir la comunicación en caso de que quiera informarnos algo más.

Atención por canal escrito

Mediante este canal la ciudadanía podrá presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias -PQRSD-, de manera escrita y así obtener información referente a la misionalidad de la entidad.

RECOMENDACIONES GENERALES

- Evita usar mayúscula sostenida, negrillas, signos de pregunta y admiración si no son estrictamente necesarios.
- Si se debe de adjuntar un documento, tenga en cuenta su formato y tamaño, de esta manera evitamos que el sistema lo pueda bloquear y que cualquier dispositivo lo permita abrir.
- El servidor público que remita el correo debe verificar que debajo de su firma aparezcan todos sus datos en caso de que la persona quiera contactarlo para hacerle una pregunta o sugerencia respecto a la información que se le brindó.
- Antes de enviar la información, revise nuevamente todo el mensaje que remitirá, de esta manera se evita cometer errores que generen una mala perspectiva de la entidad.

RECOMENDACIONES GENERALES PARA EL CORREO ELECTRÓNICO

Recuerde que como funcionario y colaborador es responsable del uso del correo electrónico institucional, por este motivo solo usted tiene acceso.

- El correo electrónico institucional no debe ser usado para temas personales.
- Las comunicaciones internas deben realizarse a través del correo institucional.
- Seguir el protocolo establecido por la entidad con relación al uso de plantillas y firmas.
- Responder únicamente los mensajes que llegan al correo institucional.
- Analizar si la solicitud compete a la entidad y enviarla de manera inmediata al personal de atención al ciudadano.
- Todas las solicitudes que ingresen a la ANH a través de correos institucionales de funcionarios o colaboradores deben ser atendidos. Es responsabilidad de cada funcionario o colaborador dar el trámite pertinente a las solicitudes que puedan llegan a su correo electrónico.
- Al momento de iniciar o responder un correo tenga en cuenta lo siguiente:
  - → Inicie el mensaje de manera coherente.
  - → Al responder un mensaje verifique a quiénes es necesario que esta información sea compartida.
  - → Redactar el contenido del correo de manera impersonal, clara y precisa. Si la información es demasiado extensa se recomienda estructurarlo en varios párrafos para facilitar su comprensión.
  - → Responder todas las preguntas o solicitudes hechas por la ciudadanía y grupos de valor.

MÓDULO 4 PROTOCOLO DE ATENCIÓN PREFERENCIAL

Adultos o mujeres embarazadas

- En el momento que a la entidad ingrese un ciudadano ya sea un adulto mayor, una mujer en estado de embarazo o con niño en brazos los funcionarios o colaboradores de la entidad estarán en el deber de brindar una atención preferencial y evitar que tenga que esperar para recibir el servicio por parte de la entidad.
- Las mujeres cabeza de familia, las victimas del conflicto armado y de violencia sexual o intrafamiliar, deben recibir un trato especial. Aquellas que tengan personas a su cargo y cuando así sea requerido, debe garantizarse la accesibilidad de sus acompañantes.

Atención a niños, niñas y adolescentes

Los niños, niñas y adolescentes pueden presentar PQRSD, directamente sobre asuntos de su interés particular. En caso de atención presencial se debe:

- Priorizar su atención respecto de los otros usuarios del servicio.
- Escucharlos atentamente y otorgar a la solicitud o queja un tratamiento reservado.
- Evite usar apelativos que discriminen por la edad, como: *“chino/a”*, *“chiquillo/a”*, entre otros.

- En caso de que venga acompañado de un adulto, procure brindar el servicio de atención al niño (a), si es este quien trae la petición.
- Recuerde hablar en un lenguaje claro, de acuerdo a su edad.

Personas en situación de vulnerabilidad

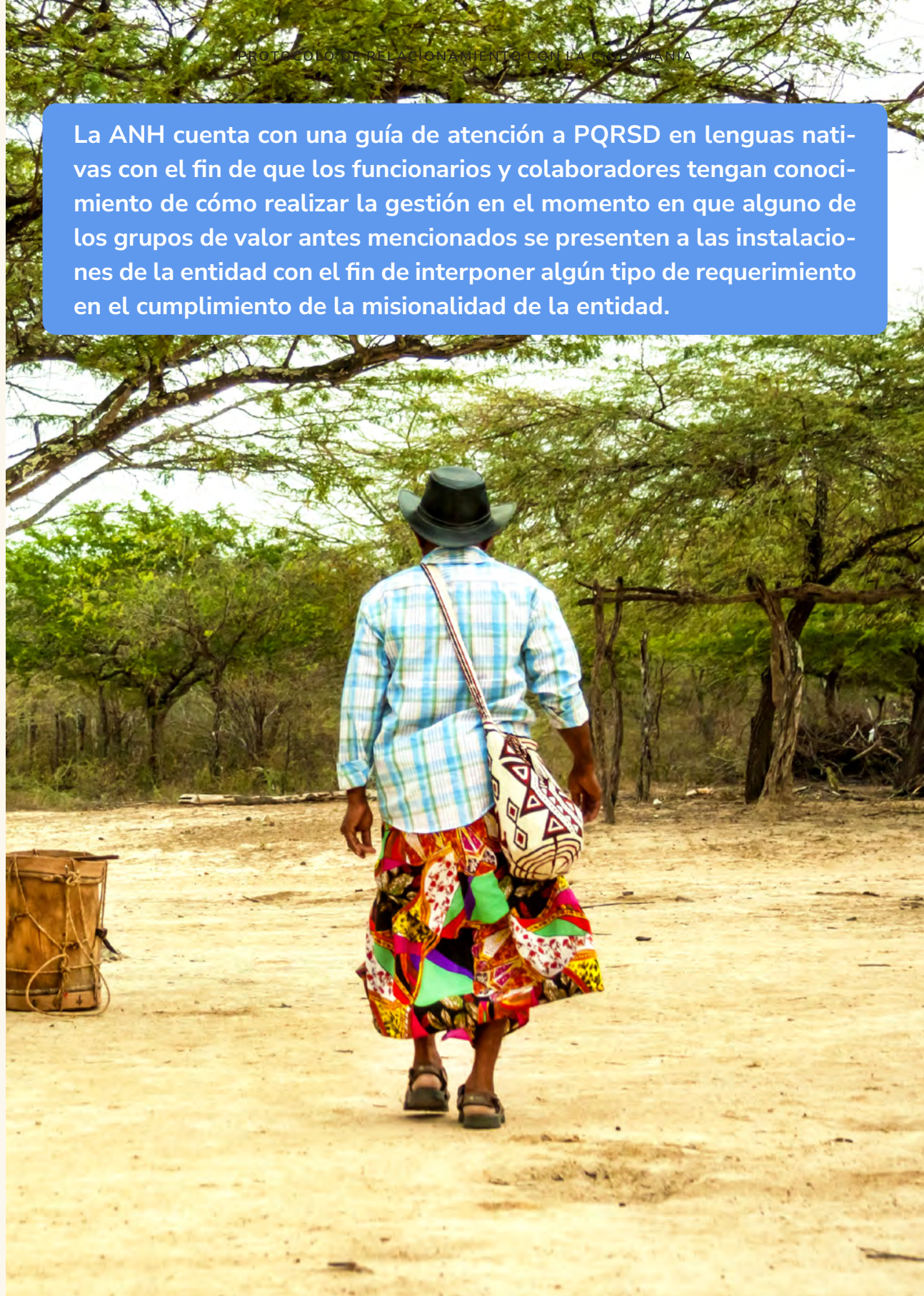
Se consideran personas en situación de vulnerabilidad a las victimas de la violencia, a los desplazados y a las personas en situación de pobreza extrema. Con el fin de evitar mayores traumas y victimizar a estas personas, deben incorporarse al modelo de servicio actitudes que reconozcan su derecho a la atención y asistencia humanitaria. En desarrollo del protocolo de servicio, le corresponde al servidor público:

- Escuchar atentamente y orientar sin mostrar prevención hacia el interlocutor.
- Dignificar a una persona que ha sufrido situaciones extremas.

Grupos étnicos minoritarios
(indígenas, comunidades afrocolombianas, palenqueras o raizales y pueblos ROM o población gitana)

- Identifique si la persona puede comunicarse a través del idioma español o si necesita de algún interprete.
- En el caso de que la entidad cuente con un interprete solicite la ayuda con el fin de brindar la atención al peticionario.
- En el escenario en que no se cuente con el apoyo de interprete dentro de la entidad, solicítele al peticionario que mediante señas trate de explicar el requerimiento por el cual acudió a la entidad y de esta misma manera solicite los documentos en caso de que los traiga con él.
- En caso de que este peticionario venga en compañía de otra persona que puede ser su intérprete o traductor, tenga en cuenta que siempre se debe fijar la mirada hacia la primera persona, ya que es quien requiere el servicio por parte de la entidad.
- En caso de que las alternativas anteriores no permitan entender o gestionar la solicitud del peticionario, se le deberá facilitar los formatos de PQRSD, con el fin de que de manera escrita quede radicada su solicitud.
- En el escenario que el peticionario no sepa escribir y solo quiera interponer el requerimiento de manera verbal, el personal de atención al ciudadano deberá hacer uso de dispositivos móviles, esto con el fin de que la solicitud quede grabada mediante audio o video el cual pueda ser enviado a profesionales para su traducción.

La ANH cuenta con una guía de atención a PQRSD en lenguas nativas con el fin de que los funcionarios y colaboradores tengan conocimiento de cómo realizar la gestión en el momento en que alguno de los grupos de valor antes mencionados se presenten a las instalaciones de la entidad con el fin de interponer algún tipo de requerimiento en el cumplimiento de la misionalidad de la entidad.



Ciudadanos con discapacidad

Las personas con discapacidad, como cualquier otra persona, son reconocidas y respetadas en el sector minero energético del país. La Agencia Nacional de Hidrocarburos – ANH, se encuentra comprometida con el fortalecimiento de las estrategias de atención a las personas con discapacidad, adelantando acciones progresivas y razonables de accesibilidad a los espacios físicos, a la información, la comunicación y el conocimiento. En dicho propósito se elaboró un protocolo sectorial de atención a personas con discapacidad 2023 – 2026, en el que se acogen los siguientes lineamientos:

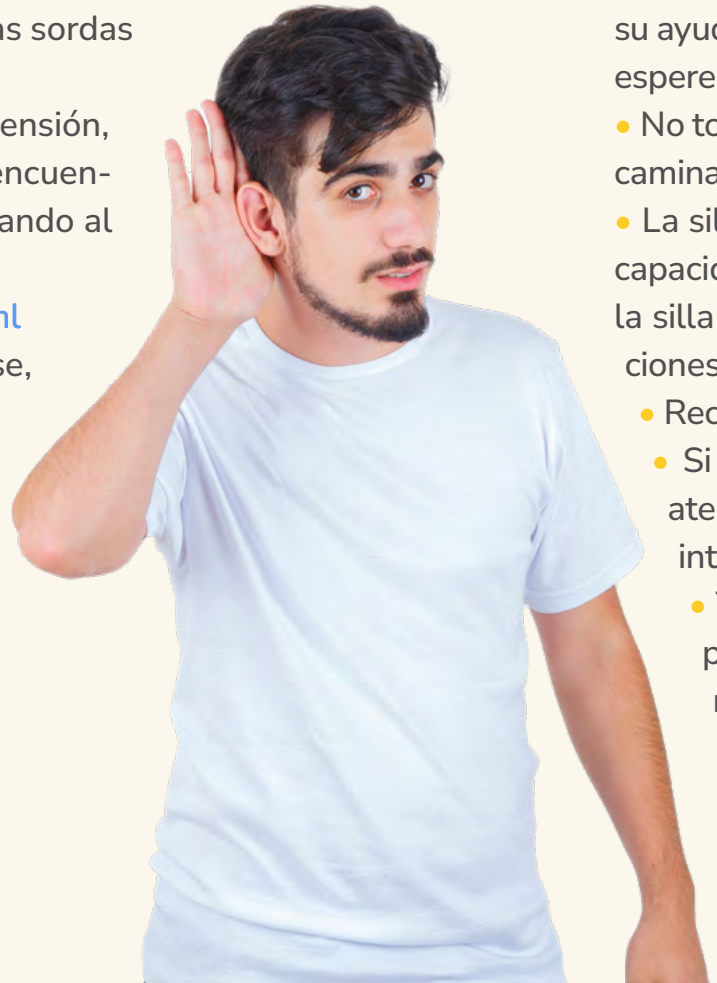
- Eliminamos toda terminología peyorativa en contra de los derechos y la dignidad de las personas con discapacidad.
- Ampliamos la accesibilidad a los procesos de consulta de personas con discapacidad en la adopción de políticas y otros asuntos que les afecten.
- Promovemos la participación efectiva de organizaciones de personas con discapacidad en los espacios realizados y dispuestos por las entidades.
- Registramos las quejas presentadas por discriminación (en caso que se presenten), serán desglosadas por sexo, etnia, edad y tipo de discapacidad, entre otras, y realizaremos de manera inmediata las acciones correctivas y de mejoramiento pertinentes.
- No tratamos a las personas con discapacidad como si fueran niños. Hay que evitar hablarles en tono aniñado, consentirles la cabeza o comportamientos similares.
- Permitimos el acceso de perro guía, sillas de ruedas, bastones y demás elementos de apoyo que sean necesarios para su movilidad.
- Evitamos el proteccionismo excesivo, la pena, lástima, el rechazo o la impaciencia en el trato hacia las personas con discapacidad.

ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD VISUAL, PERSONAS CON BAJA VISIÓN O CIEGAS

- Evite tomar a la persona del brazo, hombro o de la ropa. En caso de que el funcionario público crea que la persona con esta discapacidad requiera de algún tipo de ayuda pregúnteselo primero o espere a que se lo solicite y él mismo le indicará cómo es la mejor manera en que podrá ayudarlo.
- Presentarse primero e identificarse ante la persona. No inicie una atención sin antes haberse presentado.
- Indíquele si hay más personas presentes que lo ayudarán en la atención.
- En caso que deba ausentarse avísele y pronostíquele el tiempo que podrá tardar.
- Utilice términos que apunten directamente a la orientación espacial, como *"a su izquierda"*, *"a su derecha"*, *"adelante"*, *"atrás"*.
- No sustituir el lenguaje verbal por gestos.
- Evitar exclamaciones que puedan provocar ansiedad al usuario, cuando se quiera advertir de algún peligro u obstáculo presente durante el recorrido.
- Mantenerla informada sobre cada una de las actividades que se están realizando mientras le brinda el servicio.
- Cuando haga entrega de documentos deberá indicarle a qué corresponde cada uno.
- Cuando la persona con discapacidad visual traiga consigo un perro guía, evite tener contacto con el animal ya que este representa su seguridad.

ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD AUDITIVA, SORDAS O HIPOACÚSICAS

- Colocarse de manera que nuestra cara esté iluminada y permanecer quietos mientras nos ubicamos.
- Hablar de frente, la persona necesita ver nuestros labios.
- Hablar con naturalidad. No gesticular de manera exagerada para comunicarse.
- Repetir las indicaciones o la información si es necesario.
- No alzar exageradamente la voz, a menos que lo solicite.
- Verificar si la persona lee, esto podrá facilitar la entrega de la información.
- Por el hecho de llevar consigo un audífono, no significa que la persona escucha claramente ni que se le deba gritar.
- Las personas sordas son personas cuyo canal de acceso a la realidad es preferiblemente el visual. La lengua natural desarrollada por las personas sordas es la lengua de señas colombiana.
- Si se presenta dificultades para la comprensión, realizar el uso del centro de relevo que se encuentra en la página web de la entidad o ingresando al siguiente enlace: centroderelevo.gov.co/632/w3-channel.html
- En el proceso de atención evite distraerse, taparse la boca o voltearse.
- No realice gestos exagerados, tenga en cuenta que algunas personas con esta discapacidad tienen la habilidad de leer los labios.



ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD FÍSICA O MOTORA

Las personas con discapacidad física o motora son aquellas que tienen una limitación del movimiento, ausencia o parálisis de una, dos, tres o las cuatro extremidades. Esta discapacidad puede presentarse como secuela de alguna enfermedad o accidente.

La talla baja también es una discapacidad física. Esta hace referencia a aquellas personas cuya estatura está por debajo de los estándares que el corresponden para su edad. Las personas con discapacidad motora se desplazan de manera diferente, pueden tener algunas dificultades para alcanzar o manipular objetos, caminar y/o requerir de apoyos como: muletas, bastones, caminadores, entre otros.

- Al momento en que una persona con esta discapacidad se acerque a las instalaciones de la entidad, el funcionario o colaborador deberá ofrecer su ayuda con el fin de conocer si la requiere y si la respuesta es afirmativa espere a que sea esta persona quien indique la mejor manera de ayudarlo.
- No tocar ni cambiar de lugar sus instrumentos de ayuda como muletas, caminador o bastón.
- La silla de ruedas también es parte del espacio de la persona con discapacidad. Si la persona solicita su colaboración para la manipulación de la silla de ruedas, asegúrese que sea el mismo quien brinde las instrucciones de cómo hacerlo.
- Recuerde siempre presentarse y dirigirse por el nombre de la persona.
- Si el punto de atención no cuenta con ventanillas especiales para atender a personas de talla baja, se debe procurar la forma de que su interlocutor quede ubicado a una altura adecuada para hablar.
- Tratar al ciudadano según su edad cronológica, nunca dirigirse a las personas de talla baja como niños o enanos, lenguaje que no es correcto puesto que genera una molestia y una ruptura en la conversación con el ciudadano.

ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD COGNITIVA

La discapacidad cognitiva inicia antes de los 18 años y se caracteriza por la presencia de limitaciones significativas en el funcionamiento intelectual, es decir, en el razonamiento, la solución de problemas, el pensamiento abstracto y la planificación. En cuanto a la respuesta a las diferentes situaciones de la cotidianidad (conducta adaptiva), hay limitaciones o tarda un poco más de lo habitual.

En el relacionamiento con este grupo de personas tenga en cuenta:

- Brindar información de forma visual con mensajes concretos y cortos.
- Si la persona tiene dificultades para comunicarse, tener paciencia y darle el tiempo necesario.
- Evitar un lenguaje técnico, complejo y usar frases directas y bien construidas.
- Evitar rodeos o frases largas o no entendibles.
- Asegurarse de que la persona comprendió la información.
- No hablar de su limitación con calificaciones ni juicios.
- Si la persona no se expresa de manera oral, se puede permitir la asistencia de un tercero.
- No ignorar las personas con esta condición. Saludarlos y despedirse de ellos de una manera cordial y respetuosa.
- Ser paciente tanto para escuchar como a la hora de entregar la información que lo hizo acudir a la entidad.

ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD MENTAL PSÍQUICA

- Es probable que no resulte evidente al momento de la atención. Sin embargo, recíbalo con un cordial y respetuoso saludo, seguido de la presentación por parte del funcionario o colaborador.
- Procure realizar preguntas cortas, en lenguaje claro y sencillo para identificar la necesidad o el requerimiento.

- En caso de que se presente alguna complicación temperamental por parte del ciudadano, mantenga la calma para evitar discusiones y cualquier altercado.
- Cuando esté brindando el servicio mantenga la calma, se podría presentar que el peticionario no pueda expresarse al mismo ritmo que piensa y eso dificulte su expresión.
- Demuéstrele empatía con el fin de que él se sienta cómodo recibiendo la atención.
- Confirmar que la información dada por la entidad ha sido de su total comprensión y entendimiento.
- Recuerde que al igual que las anteriores discapacidades, a la hora de ofrecer el servicio evite distracciones y brinde toda la atención al interlocutor.

ATENCIÓN A PERSONAS CON SORDOCEGUERA

- Tenga en cuenta que, si la persona con esta discapacidad cuenta con un acompañante, debe dirigirse directamente al acompañante ya que este será la conexión con el peticionario principal.
- En caso de que se acerque con algún tipo de interlocutor, escuche las indicaciones que este le puede sugerir para una mejor comunicación.
- En caso de que la persona se acerque sola a la entidad, trate en lo posible de acercarse muy suavemente y pararse en frente de él con el fin de verificar si conserva algún nivel mínimo de visión o escucha. Si no lo conserva, muy despacio y con respeto, coloque su mano sobre su hombro con el fin que el ciudadano sienta la presencia del funcionario o colaborador que brindará la atención.
- En lo posible, como funcionario y/o colaborador realice usted el proceso de tomar nota de la petición del ciudadano e inmediatamente radicarla y brindarle copia del radicado.

MÓDULO 5

Atención a extranjeros

- En caso de que a la entidad se presente un ciudadano con idioma diferente al español, solicitar ayuda al personal de atención al ciudadano.
- En el escenario que no se cuente con una persona especialista en el idioma del ciudadano, sea paciente y concéntrese con el fin de tratar de entender el requerimiento.
- Una vez agotadas las dos opciones anteriores procure que la petición o requerimiento que traiga la haga de manera escrita y si trae consigo documentos recíbalos con el fin de realizar la gestión de radicación, traducción y asignación al funcionario o colaborador pertinente.
- Si el ciudadano quiere presentar la petición de manera verbal, el funcionario o colaborador encargado de brindar el servicio deberá iniciar una grabación con un dispositivo móvil y de esta forma remitir para su traducción.
- Tenga paciencia y concéntrese, recuerde que ellos sienten la misma frustración como usted en caso de no poderse dar a entender.

Atención a la población sexualmente diversa

- Garantizar un trato respetuoso hacia esta población. La atención debe brindarse eliminando los estereotipos que se tienen hacía esta población.
- Procure evitar dar sugerencias en cuanto a conductas o comportamientos relacionados con su orientación sexual, expresiones o identidad de género.

- No cuestione su orientación sexual y/o expresiones de género.
- Cuando se trate de una persona transgénero (hombre trans, mujer trans) se debe referir a ella con el género con el que se identifique en un primer escenario de dialogo, sin importar su apariencia física.
- En la atención de personas con orientación sexual e identidad de género diversa se debe preguntar lo estrictamente necesario con el fin de atender la petición.
- Evite expresiones faciales o simbólicas que demuestren algún tipo de burla o de violencia simbólica.

Atención a periodistas

Toda consulta de periodistas y otros miembros de los medios de comunicación será recibida, priorizada y gestionada por el área encargada de comunicaciones. La realización de entrevistas y comunicados de prensa oficiales serán autorizados por presidencia de la ANH.

MÓDULO 6

Redes sociales, asesor virtual y aplicación móvil

1. Ingresa a la Red Social, a nuestro asesor virtual (SILVIAA) y/o a la APP móvil.
2. Registra comentario, consulta o requerimiento.
3. Recibe respuesta de la entidad.

El servicio al ciudadano en las redes sociales y en los sistemas de asesoría virtual a diferencia de los otros canales, no empieza con un evento tan específico e individual como una llamada entrante o un correo especifico. A pesar de que existen maneras de notificarse de los nuevos comentarios, solo son útiles hasta cierto punto porque la cantidad de información en simultánea puede volverlas inmanejables. Por esto, se recomienda monitorear los comentarios, las preguntas y, en general, los mensajes. El Manual de gestión de la comunicación en redes sociales de Gobierno en Línea contiene herramientas para saber cómo gestionar mensajes en las redes sociales (Facebook, YouTube, Twitter, entre otras). Se recomienda su consulta.

ACCIONES DE ANTICIPACIÓN

Dar a conocer los plazos máximos y mínimos para responder. El usuario de una red social no espera una respuesta inmediata, pero sí que esta se dé. Si la capacidad de respuesta del servicio es muy limitada, fijar un plazo mínimo dará tiempo suficiente para cumplir.

INICIO

Establecer mecanismos frecuentes de consulta de las redes sociales, revisar las consultas hechas en el asesor virtual y la app móvil para estar al tanto de la información recibida. Procesar las respuestas teniendo en cuenta si son mensajes o consultas a las que se puede responder inmediatamente o no.

DURANTE

Se puede sugerir consultar otros canales como la página web, por ejemplo, las preguntas frecuentes u otro medio con información pertinente.

- Tratar de responder varios mensajes con una sola respuesta, pero cada uno con algún detalle particular para que no parezcan mensajes de un robot.
- En Twitter, para facilitar el monitoreo, conviene no seguir a los usuarios.
- No revelar información personal, o que solo incumbe a un ciudadano, en mensajes abiertos.

Si la solicitud del ciudadano no puede resolverse de forma inmediata:

- Explicar la razón de la demora.
- Informar la fecha según los términos de ley en que el ciudadano recibirá respuesta y el medio por el cual la recibirá.

FINAL

Si hay alguna dificultad para responder por falta de información, información incompleta o errada, comunicarle al área de atención al ciudadano para que analice la situación.

Atención a través de los kioscos de la ANH

Otros puntos de atención a la ciudadanía para la radicación de PQRDS con que cuenta la ANH se encuentra en el segundo piso en la recepción de la Agencia. Para ello se han dispuesto el kioscos de atención que ofrecemos a la ciudadanía para un servicio de atención presencial y personalizada, lo que facilita la posibilidad de informar, apoyar, y orientar a los ciudadanos a la hora de realizar trámites con la Agencia. Los kioscos son un mecanismo de fácil acceso a la ciudadanía mediante los cuales los visitantes de la Agencia pueden dejar sus peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias para que estos sean atendidos de manera clara y oportuna.

MÓDULO 7
DERECHOS Y DEBERES DE LA CIUDADANÍA Y AUTORIDADES

De acuerdo con la Ley 1437 de 2011, Capítulo II, los derechos y deberes de los ciudadanos en su actuación frente a las autoridades, y de las autoridades en la prestación de la atención, son:

Derechos de la ciudadanía

- Recibir un trato digno, con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona humana.
- 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.
- Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para tal efecto.
- Ser informado(a) acerca de la gestión adelantada de su solicitud.
- Que las peticiones en las cuales se busca el reconocimiento de un derecho fundamental sean recibidas de manera prioritaria.

- Recibir atención especial y preferente si se trata de personas con 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.
- Conocer, actualizar y rectificar la información recogida sobre usted en nuestra base de datos y archivos, y demás derechos, libertades y garantías constitucionales referidas en el artículo 15 de la Constitución Política Colombiana.
- 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.

Deberes de la ciudadanía

- 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.
- Mantener un trato respetuoso con los servidores públicos y colaboradores.

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 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.

Atención a la ciudadanía con calidad

Los servidores públicos de todos los niveles, así como los colaboradores vinculados de forma directa o tercerizada son responsables de atender a la ciudadanía con calidad y oportunidad.

Todo el personal que interviene en los procesos que se desarrollan en la ANH y cuyos productos de forma directa o indirecta se revierten en la ciudadanía, es responsable de proyectar en el ciudadano una cara amable de la entidad y de brindar la información solicitada de forma clara, oportuna, precisa y transparente.

Las dependencias o colaboradores que tengan contacto directo (así no sea personal), son las primeras responsables de la atención a la ciudadanía, transfiriendo la cadena de responsabilidad a aquellas instancias que, por la naturaleza de sus funciones, por sus competencias o por cualquier otro factor deban intervenir o se vean involucrados en el trámite y solución del requerimiento efectuado por la ciudadanía.

El personal de atención a la ciudadanía tiene el compromiso de procurar que los demás intervinientes cumplan a cabalidad sus funciones con el fin de garantizar la atención oportuna, efectiva e integral de tales requerimientos, para lo cual llevarán a cabo la clasificación y distribución de las solicitudes, así como el seguimiento y recordatorio del plazo de vencimiento de las diferentes solicitudes a los encargados de brindar la información solicitada.

MÓDULO 8
EQUIDAD DE GÉNERO Y DERECHOS HUMANOS

El enfoque de género y de derechos humanos en el relacionamiento con la ciudadanía es de gran importancia ya que promueve el respeto y garantiza que las personas sean tratadas de manera justa, equitativa y sin discriminación. A continuación, te presentamos los conceptos claves, los principales avances institucionales frente a la incorporación de los enfoques y una serie de recomendaciones para garantizar el trato con la ciudadanía desde una perspectiva de género y de derechos humanos.

Equidad de género

Los conceptos de igualdad y equidad de género se utilizan de manera indistinta para referirse al logro de la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres. No obstante, se debe reconocer sus diferencias, dado que el primero de ellos es un principio jurídico universal, mientras la equidad introduce un componente ético para asegurar una igualdad real que compense la desigualdad histórica entre hombres y mujeres.

La igualdad de género reconoce que mujeres y hombres tienen los mismos derechos, responsabilidades y oportunidades, y por lo tanto tienen las mismas condiciones y posibilidades para ejercer sus derechos y ampliar sus capacidades y oportunidades de desarrollo personal.

En el relacionamiento con la ciudadanía la igualdad de género se ve reflejada en el trato respetuoso brindado a todas las personas sin ninguna

distinción y en la no restricción de las mismas al acceso de sus derechos debido a características personales tales como su identidad de género y orientación sexual.

Por otra parte, la equidad de género es la justicia en el tratamiento de hombres y mujeres de acuerdos a sus respectivas necesidades. Es decir, apunta a corregir las desigualdades de origen a través de medidas que buscan la igualdad en términos de derechos, obligaciones, beneficios y oportunidades, para alcanzar su pleno desarrollo y la garantía de sus derechos humanos.

La equidad de género en la atención a la ciudadanía implica sensibilidad frente a las necesidades específicas de los diferentes grupos de personas para brindar una atención adecuada (personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres en embarazo, grupos étnicos, entre otros).

Derechos humanos

Los derechos humanos son libertades y garantías fundamentales inherentes a todos los seres humanos, por lo cual todas las personas pueden disfrutar de ellos sin distinción de raza, color, sexo, idioma, religión, opinión política o de otra índole, origen nacional o social, propiedad, nacimiento u otra condición. Los derechos humanos protegen a las personas y a los grupos contra las acciones que interfieren con las libertades fundamentales y la dignidad humana.

Los derechos humanos adjudican una obligación a los Estados de actuar de cierta manera y les prohíbe realizar determinadas actividades.

Violencia de género

La violencia de género constituye una transgresión a los principios consagrados en la Declaración Universal de Derechos Humanos. Consiste en toda acción de violencia asociada a un ejercicio de poder fundamentado en relaciones asimétricas y desiguales entre hombres y mujeres y en discriminaciones y desigualdades por razones de identidad de género y orientación sexual no normativas.

Equidad de género y derechos humanos en la ANH

- **Política Institucional de Equidad de Género e Igualdad de Oportunidades:** Como resultado de un convenio con el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) la ANH en el año 2021 realizó un diagnóstico organizacional, el cual permitió conocer las necesidades y/o problemáticas en la entidad en materia de igualdad de género. A partir de dicho diagnóstico se elaboró una Política Institucional y un plan de acción preliminar, los cuales a la fecha están siendo actualizados, debido a que son instrumentos muy importantes para el avance en el cierre de brechas en la entidad.

- **Resolución 0223 de 2023:** Por otra parte, reconociendo la necesidad de prevenir las diferentes formas de violencia, la ANH a través de la resolución 0223 adoptó el Protocolo de prevención, atención y protección frente a hechos de acoso laboral, acoso sexual, violencias de género y todas las formas de discriminación.

En dicho documento se establecen las rutas de atención tanto de la entidad como a nivel externo, los derechos de las víctimas y los mecanismos de protección y prevención que se van a implementar para que dichos hechos no sigan ocurriendo.

- **Canal de atención frente a hechos de acoso sexual, violencias de género y todas las formas de discriminación:** Cualquier ciudadano o ciudadana que se considere víctima de hechos de acoso sexual y cualquier forma de violencia de género o discriminación, realizados por parte de un servidor o colaborador de la ANH cuando éste se encuentre realizando funciones en el marco de sus obligaciones laborales, puede interponer una queja al correo equidad.genero@anh.gov.co.

- **Es importante que la queja contenga los siguientes elementos:**
  – Datos personales de la persona afectada y del presunto victimario (nombre, sexo, puesto de trabajo).
  – Relato claro, preciso y conciso de los hechos, es decir, descripción de las conductas de las que fue o está siendo objeto, con circunstancias de tiempo (frecuencia de los hechos, fecha de ocurrencia) modo (descripción de las conductas) y lugar (espacio de ocurrencia de los hechos, si el hecho fue presenciado por alguna persona).
  – Adjuntar elementos probatorios de la ocurrencia de los hechos en caso de que se cuenten con ello. Pueden ser documentos, fotografías, testigos, correos, entre otros.
  – Firma y datos de contacto de la persona afectada, dirección, celular y/o correo electrónico.

Recomendaciones para el relacionamiento con la ciudadanía desde la perspectiva de género y de derechos humanos

A las recomendaciones dadas en los capítulos anteriores, también se agregan las siguientes, las cuales deben ser tenidas en cuenta en el relacionamiento con la ciudadanía:

- Bajo ninguna circunstancia se debe tratar de forma desigual, negar atención o limitar el acceso a las personas debido a su género, raza, origen étnico, religión, orientación sexual, discapacidad u otras características.
- Evita hacer suposiciones o generalizaciones sobre las personas basadas en su género, orientación sexual o cualquier otra característica, así como asumir que ciertos roles, comportamientos o preferencias son exclusivos de un sexo en particular.
- Por ningún motivo debe realizar comentarios con contenido sexual, bromas, piropos, chistes o expresiones referentes al cuerpo o a la apariencia física del ciudadano o ciudadana durante la atención, ya que estas acciones constituyen conductas de acoso sexual.
- No se debe minimizar o ignorar las necesidades de una persona cuando ésta busca ayuda, ya que estas acciones pueden generar revictimización. Por el contrario, se debe escuchar de manera atenta y acudir al profesional experto en el caso. En caso de presentarse hechos de acoso sexual, violencias de género o diferentes formas de discriminación se debe actuar conforme a lo estipulado en el Protocolo de prevención atención y protección frente a estos casos (Resolución 0223 de 2023).
- Reconoce la importancia de utilizar un lenguaje inclusivo y no sexista, el cual evita el masculino genérico porque oculta o invisibiliza a las mujeres y hace referencia a los diferentes grupos de la forma correcta sin expresiones discriminatorias.

MÓDULO 9
CANALES DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

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: 01-8000-953 000

CORREO ELECTRÓNICO
participacionciudadana@anh.gov.co
notificacionesjudiciales1@anh.gov.co
correspondenciaanh@anh.gov.co

ASESOR SILVIAA

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 haz clic aquí.

Comunicaciones
Internas