



# Política

# DE SERVICIO AL CIUDADANO

## Agencia Nacional de Hidrocarburos

## **INTRODUCCIÓN**

La Agencia Nacional de Hidrocarburos tiene como misión diseñar, coordinar e implementar políticas públicas para eficaz y atención con calidad al ciudadano y grupos de interés.

Como parte de este propósito, uno de los desafíos de la Agencia se focaliza en el fortalecimiento y promoción de la participación ciudadana y del Servicio al Ciudadano, entendidos éstos como elementos estratégicos de la administración pública que van de cara al ciudadano y que permitirán asociarlo de manera colaborativa en cada una de las fases del ciclo de gestión de los planes, programas y proyectos de la Entidad, y así mismo, facilitará al ciudadano el acceso a sus derechos mediante el despliegue de diversos y distintos canales de atención. En este sentido, el presente documento pretende en primera instancia, fijar un contexto general, institucional y conceptual respecto a la Política del Servicio al Ciudadano, para posteriormente, desarrollar el compromiso institucional frente a esta política y las estrategias que llevara a cabo para su promoción, fortalecimiento e implementación en el marco de los lineamientos normativos y técnicos aplicables.

## **OBJETIVO**

Justificar la necesidad una Política de Servicio al Ciudadano en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG. Además, establecer el enunciado, objetivos y alcance de la Política Institucional de Servicio al Ciudadano.



## ALCANCE

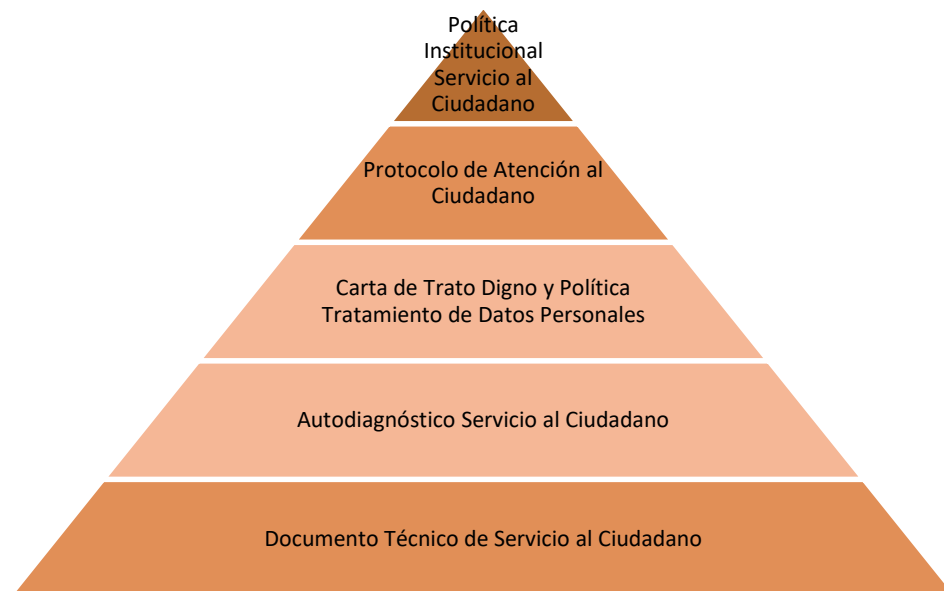
Esta política contempla los lineamientos para establecer una relación Entidad – Ciudadano de manera óptima y transparente, encaminada a lograr el compromiso por parte de sus funcionarios y contratistas con nuestros grupos de interés, mediante el fortalecimiento y eficiencia de los canales de comunicación.

Con la ejecución de esta política, lo que busca la Entidad es comprometer a los servidores, funcionarios y contratistas de la Agencia Nacional de Hidrocarburos, a priorizar de manera más efectiva la importancia que debe existir de la relación entre la entidad y el ciudadano. Por este motivo la ANH está desarrollando un trabajo más eficiente con el fin de fortalecer nuestros canales de comunicación con el ciudadano.

## INSUMOS DOCUMENTALES DE LA POLÍTICA

### INSTITUCIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO

La Política Institucional de Servicio al Ciudadano se desarrolla a través del insumo que se ilustra a continuación. La lista está compuesta por los siguientes documentos: Documento Política, Protocolo de Atención, Carta de trato digno, Política Tratamiento de Datos Personales, Autodiagnóstico Servicio al Ciudadano y Documentos técnicos de servicio al ciudadano.



Cada uno de los documentos tiene el siguiente propósito:

**Tabla 1.** Finalidad de los documentos de insumo

Documento	Finalidad
Documento política institucional servicio al ciudadano	Describe las buenas intenciones de la Entidad con el servicio al ciudadano
Protocolo de atención al ciudadano	Describe los lineamientos técnicos para gestión de la participación ciudadana y Servicio al Ciudadano en la Agencia.
Carta de trato digno y Política tratamiento datos personales	Describe los derechos y deberes de los ciudadanos y grupos de interés beneficiarios de la Agencia.
Autodiagnóstico Servicio al Ciudadano	Describe las oportunidades de mejora y las fortalezas institucionales en temas de Servicio al Ciudadano en la Agencia.
Documentos técnicos de servicio al ciudadano	Describe la línea técnica para los diferentes componentes del servicio al ciudadano en la Agencia.

El primero documento insumo es la Política Institucional Servicio al Ciudadano, el cual se desarrolla a continuación.

## MARCO DE REFERENCIA

A continuación, se relacionan las principales disposiciones constitucionales y legales que regulan el Servicio al Ciudadano y Participación Ciudadana:

**Tabla 2.** Consolidado normativo

MARCO NORMATIVO INTERNACIONAL	
<b>Carta Democrática de la Organización de los Estados Americanos</b>	<i>Artículo 6: “Participación Ciudadana como derecho y responsabilidad.”</i>
	<i>Artículo 6: “Democracia como condición indispensable para el ejercicio de los derechos.”</i>
<b>Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos</b>	<i>Artículo 25: “Participación ciudadana en la dirección de asuntos públicos .”</i>
<b>Convención Americana de Derechos Humanos</b>	<i>Artículo 23: “Amparo derechos tutelados por el Pacto Internacional .”</i>

<p align="center"><b>Convenio 169 de la Organización Internacional del Trabajo</b></p>	<p><i>Artículo 2: “Los gobiernos deberán asumir la responsabilidad de desarrollar, con la participación de los pueblos interesados, una acción coordinada y sistemática con miras a proteger los derechos de esos pueblos y a garantizar el respeto de su integridad.”</i></p>
<p align="center"><b>Convenio 169 de la Organización Internacional del Trabajo</b></p>	<p><i>Artículo 5: “Aplicar las disposiciones:  a) deberán adoptarse, con la participación y cooperación de los pueblos interesados, medidas encaminadas a allanar las dificultades que experimenten dichos pueblos al afrontar nuevas condiciones de vida y trabajo.</i></p>
	<p><i>Artículo 6: “Aplicar las disposiciones:  a) consultar a los pueblos interesados, mediante procedimientos apropiados y en particular a través de sus instituciones representativas, cada vez que se prevean medidas legislativas o administrativas susceptibles de afectarles directamente;</i></p>
	<p><i>b) establecer los medios a través de los cuales los pueblos interesados puedan participar libremente, por lo menos en la misma medida que otros sectores de la población, y a todos los niveles en la adopción de decisiones e instituciones electivas y organismos administrativos y de otra índole responsables de políticas y programas que lo conciernan;</i></p>
	<p><i>Artículo 7:  “1. Los pueblos interesados deberán tener el derecho de decidir sus propias prioridades en lo que atañe al proceso de desarrollo, en la medida en que éste afecte a sus vidas, creencias, instituciones y bienestar espiritual y a las tierras que ocupan o utilizan de alguna manera, y de controlar, en la medida de lo posible, su propio desarrollo económico, social y cultural. Además, dichos pueblos deberán participar en la formulación, aplicación y evaluación de los planes y programas de desarrollo nacional y regional susceptibles de afectarles directamente.  2. El mejoramiento de las condiciones de vida y de trabajo y del nivel de salud y educación de los pueblos interesados, con su participación y cooperación, deberá ser prioritario en los planes de desarrollo económico global de las regiones donde habitan...”</i></p>

<b>MARCO JURÍDICO NACIONAL</b>	
<b>Constitución Política de Colombia de 1991</b>	<i>Artículos: 1, 3, 23, 39, 40, 45, 49, 52, 68, 78, 79, 88, 103, 104, 106, 107, 133, 153, 155, 170, 258, 270, 330, 375, 376, 377 y 378.</i>
<b>Leyes:</b>	
Ley 134 de 1994 “Por la cual se dictan normas sobre mecanismos de participación ciudadana.”	<i>Todo el articulado.</i>
Ley 190 de 1995 “Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la administración pública y se fijan disposiciones con el de erradicar la corrupción administrativa.”	<i>Artículos 48, 50, 51, 54, 55, 57, 58, 66, 67 y 69.</i>
Ley 324 de 1996 “Por la cual se crean algunas normas a favor de la población sorda.”	<i>Artículos 4, 5 y 7.</i>
Ley 361 de 1997 “Por la cual se establecen mecanismos de integración social de las personas en situación de discapacidad.”	<i>Artículos 39, 43, 44, 46, 47, 48, 50, 53, 56, 57, 58, 66, 67 y 69.</i>
Ley 403 de 1997 “Por la cual se establecen estímulos para los sufragantes.”	<i>Artículos, 1, 2, 3, 4, 5 y 6</i>
Ley 388 de 1997 “Armonizar y actualizar las disposiciones contenidas en la Ley 9 de 1989 con las nuevas normas establecidas en la Constitución Política.”	<i>Artículo 4</i>
Ley 489 de 1998 “Por la cual se dictan normas sobre organización funcionamiento de las entidades de orden nacional, entre otras disposiciones.”	<i>Artículos 3, 32, 33, 34, 35 y 37</i>
Ley 472 de 1998 “Por la cual se desarrolla el artículo 88 de la Constitución Política de Colombia en relación con el ejercicio de las acciones populares y de grupos y se dictan otras disposiciones.”	<i>Todo el articulado.</i>
Ley 594 de 2000 “Por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivo y se dictan otras disposiciones.”	<i>Artículos 4, 5 y 28.</i>

Ley 720 de 2001 “Por medio de la cual, se reconoce promueve y regula la acción voluntaria de los ciudadanos colombianos.”	<i>Artículos 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10 y 11.</i>
Ley 762 de 2002 “Por medio la cual se aprueba la Convención Interamericana para la eliminación de todas las formas de discriminación contra las personas con discapacidad, suscrita en Guatemala el siete (7) de Junio de mil novecientos noventa y nueve (1999)”.	<i>Artículos 2 y 3.</i>
Ley 850 de 2003 “Ley de Veedurías Ciudadanas por medio de la cual se establece el derecho de estas organizaciones sociales a obtener información para ejercer vigilancia de la gestión pública”	<i>Todo el articulado.</i>
Ley 982 de 2005 “Por la cual se establecen normas tendientes a la equiparación de oportunidades para las personas, sordas y sordociegas y se dictan otras disposiciones.”	<i>Artículos 8, 13, 15 y 16.</i>
Ley 962 de 2005 “Reglamentada parcialmente por el Decreto Nacional 4669 de 2005, Reglamentada parcialmente por el Decreto Nacional 1151 de 2008 “Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos”	<i>Todo el articulado.</i>
Ley 1145 de 2007 “Por la cual se organiza el Sistema Nacional de Discapacidad y se dictan otras disposiciones”	<i>Artículos 1, 2 y 3.</i>
Ley 1171 de 2007 “Por medio de la cual se establecen unos beneficios a las personas adultas mayores.”	<i>Artículos 1, 2, 4, 6 y 12.</i>

Ley 1251 de 2008 “Por la cual se dictan normas tendientes a procurar protección, promoción y defensa de los derechos de los adultos mayores”.	<i>Artículos 1, 2, 4, 6 y 12.</i>
Ley 1275 de 2009 “Por la cual se establecen lineamientos de política pública nacional para las personas que presentan enanismo y se dictan otras disposiciones.”	<i>Artículos 1, 3, 4 y 6.</i>
Ley 1341 de 2009 “Por la cual se definen principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las tecnologías de la información y comunicaciones.”	<i>Artículos 1, 2, 3, 4 y 6</i>
Ley 1437 de 2011 “Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.2	<i>Todo el articulado.</i>
Ley 1474 de 2011 “Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.”	<i>Artículos: 10, 64, 65, 66, 67, 68, 70, 72, 73, 74, 75, 76, 77, 78, 79, 80, 121 y 129.</i>
Ley 1581 de 2012 Reglamentada parcialmente por el Decreto Nacional 1377 de 2013. “Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.”	<i>Todo el articulado.</i>
Ley 1622 de 2013 “Por la cual se adopta el Estatuto de Ciudadanía Juvenil”	<i>Artículos: 1, 2, 3, 5, 7, 8, 10, 11, 14, 17, 33 y 34.</i>
Ley 1712 de 2014 “Por medio del cual se crea la ley de Transparencia y del derecho.”	

Este marco de referencia normativo refleja la evolución de las leyes, decretos y normas que regulan el servicio al ciudadano y la participación ciudadana desde un enfoque de derechos, siendo de gran importancia la Constitución Política de 1991 en la que, desde el Artículo 1, se define a Colombia como “...Estado social de derecho



organizado en forma de República unitaria, descentralizada, con autonomía de sus entidades territoriales, democrática, participativa y pluralista...”

Desde sus primeros artículos, la Constitución Política de 1991 establece los mandatos para la configuración de la participación ciudadana como un derecho fundamental, y de igual manera, identifica y establece una serie de garantías y mecanismos que le permiten al ciudadano ejercer libre y activamente este derecho en los temas que le afecten e interesen.

Posterior a la Constitución de 1991, se dictaron las normas sobre los mecanismos de participación ciudadana (Ley 134 de 1994), se reglamentaron las veedurías ciudadanas (Ley 850 de 2003) entendidas como el mecanismo democrático de representación que les permite a los ciudadanos o a las diferentes organizaciones comunitarias, ejercer vigilancia sobre la gestión pública facilitando el ejercicio del control social de los ciudadanos sobre la administración del Estado.

En el año 2015 se expidió la Ley Estatutaria número 1757 la cual dictó las disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática, estableciendo las reglas comunes a los mecanismos de participación ciudadana, el alcance y desarrollo de la rendición de cuentas y finalmente, regulando todo el ejercicio de la participación ciudadana en el país.

En cuanto al Servicio al Ciudadano, entre los años 80 y 90 surgió el Modelo denominado la Nueva Gerencia Pública, donde el ciudadano era concebido como un cliente quien se le suministraba unos bienes y/o servicios conforme a lo que él requería. La principal característica de este modelo es que el servicio que se le prestaba a los ciudadanos se centró en la precisión y rapidez, dejando de lado los aspectos como la calidad, efectividad y economía, etc.

A partir del 2000 surge un nuevo Modelo denominado Nuevo Servicio Público donde se concibe al ciudadano como un socio de la administración pública. Este modelo hacía énfasis en el empoderamiento al ciudadano con el fin de que cada individuo

tome conciencia y control sobre los procesos relacionados con la gestión pública y el quehacer de las entidades del estado.

En el año 2010 se da inicio al actual Modelo de Servicio al Ciudadano, el cual se identifica como *Gerencia Colaborativa y Gobernabilidad en Red – E- Government*; en este modelo se concibe al ciudadano como un socio y cliente, basando la rapidez y precisión del servicio en la interacción y colaboración entre el Estado y los ciudadanos de manera activa y permanente. De igual forma, el Estado colombiano ha venido adelantando un programa liderado por el Departamento Nacional de Planeación identificado como el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano, el cual se enmarca en el Modelo Gestión Pública Eficiente de Servicio al Ciudadano establecido en el CONPES 3785 de 2013. La política desarrollada por este programa enfoca sus esfuerzos en garantizar el acceso de todos los ciudadanos, a los trámites y servicios de la Administración Pública a través de distintos canales dispuestos para este fin.

Colombia ha realizado importantes avances normativos y técnicos respecto a la participación ciudadana y servicio al ciudadano, siendo ahora las entidades públicas las llamadas a organizar y estructurar el funcionamiento de la administración de la entidad bajo un modelo de gestión estratégica que le permita vincular activamente a los ciudadanos en su labor y dar respuesta satisfactoria a las necesidades y demandas de la sociedad.



## MARCO TÉCNICO - CONCEPTUAL

Dado que el presente documento pretende sustentar la necesidad de formulación e implementación de línea de Política Institucional de Servicio al Ciudadano, se requiere establecer conceptos claros que determinen la postura de la Entidad respecto a estos temas tomando como referencia los marcos jurídicos y conceptuales aplicables.

En los siguientes apartados, se retoma el concepto de existente de Servicio al Ciudadano desde lo jurídico y lo técnico, y junto con las precisiones de otras entidades del sector público.

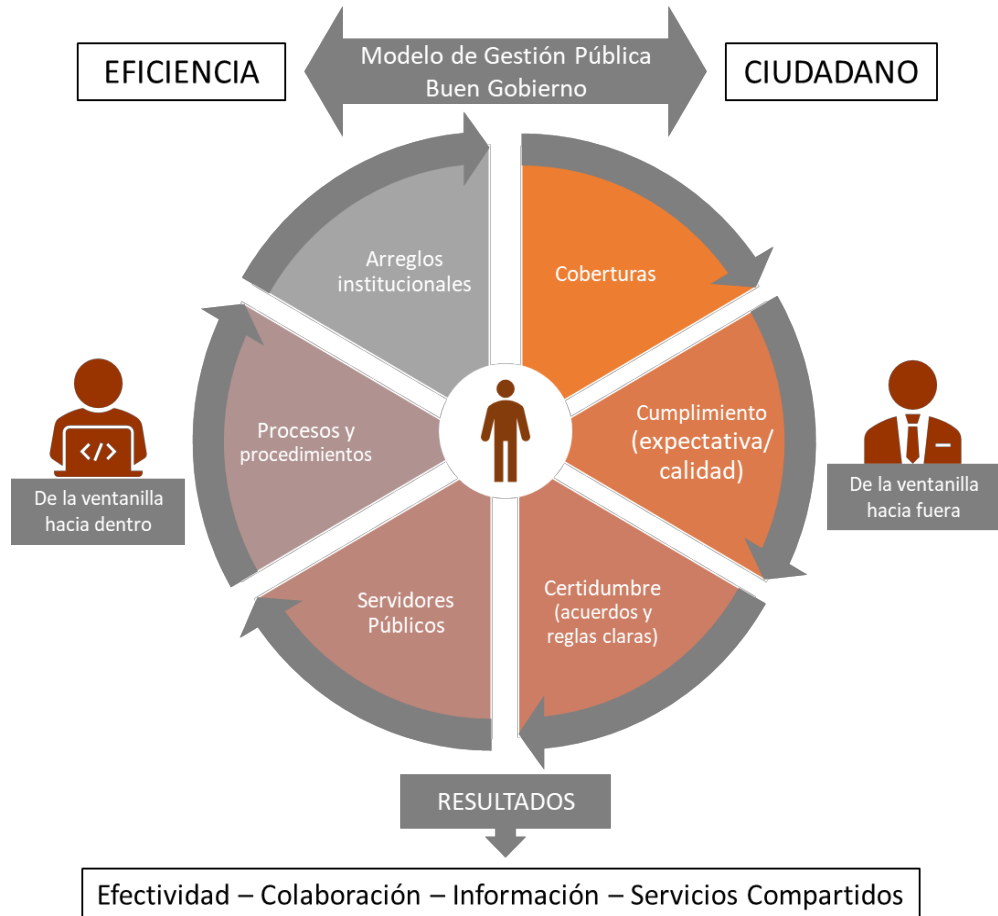
## ¿QUÉ ES EL SERVICIO AL CIUDADANO?

De acuerdo a los lineamientos planteados por el Departamento Nacional de Planeación a través del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano (PNSC), se entiende por servicio al ciudadano el conjunto de iniciativas y actividades propias del quehacer de la ANH, por medio de las cuales se hacen los ajustes institucionales, técnicos y de talento humano necesarios para gestionar y dar respuestas satisfactorias en términos de calidad, cobertura a las peticiones, quejas, recursos, sugerencias y denuncias (PQRSD).

Dicho compromiso o responsabilidad que el Estado ha asumido durante las últimas décadas se representa en la Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano, para avanzar hacia la modernización y mejoramiento de la gestión de las entidades públicas, fortaleciendo la relación de confianza con el ciudadano, los mecanismos de interlocución e interacción con éste y la percepción de satisfacción respecto a los servicios prestados por la administración pública. El objetivo de esta Política Nacional es “mejorar la efectividad, la colaboración y la eficiencia de las entidades de la Rama Ejecutiva de orden nacional, y sus capacidades para atender oportunamente y con calidad los requerimientos de los ciudadanos, para su cumplimiento, la Política propone el Modelo de Gestión Pública Eficiente al Servicio al Ciudadano, el cual busca fortalecer las capacidades institucionales, técnicas y operativas de las entidades – *Ventanilla hacia dentro* -, para que puedan cumplir las

expectativas de los ciudadanos en materia de cobertura, cumplimiento y calidad en el servicio – *Ventanilla hacia fuera* -.

**Ilustración 1. Modelo ventanilla del servicio al ciudadano**



Fuente: Equipo de Atención al Ciudadano. 2020. Bibliografía orientadora. Documento CONPES 3785 de 2013 Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano.

Para el fortalecimiento de las capacidades institucionales desde la *Ventanilla hacia adentro*, el *Modelo de Gestión Pública Eficiente al Servicio al Ciudadano* plantea tres áreas de trabajo: 1) Mejora en los arreglos institucionales; 2) Efectividad e Innovación en los Procesos y Procedimientos; 3) Compromiso de los Servidores Públicos. Respecto a la *Ventanilla hacia fuera*, se trabajan las siguientes áreas: 1) Cobertura y Fortalecimiento de los canales de acceso; 2) Cumplimiento y experiencia del servicio; 3) Certidumbre y lenguaje claro.

Estas seis estrategias que plantea la Política Nacional orientan a las entidades públicas sobre las acciones que deben ser emprendidas para responder satisfactoriamente a las demandas de la ciudadanía en el marco de una gestión eficaz y bajo principios de colaboración, transparencia y calidad. La apropiación e implementación de estas estrategias en la ANH serán desarrolladas en el Modelo de Servicio al Ciudadano que se presentará más adelante.

## ¿QUÉ ES EL CICLO DE SERVICIO AL CIUDADANO?

El Ciclo de Servicio al Ciudadano representa los momentos de atención mediante los cuales la Agencia Nacional de Hidrocarburos tiene la oportunidad de mejorar y fortalecer la confianza ciudadana en la Entidad y su imagen institucional. El contacto, la identificación, la petición, la respuesta, las aclaraciones particulares y la manifestación de satisfacción son las fases principales de los momentos de atención que deben ser potencializados por los funcionarios y colaboradores que prestan la atención al ciudadano, generando una satisfactoria experiencia de servicio.

### Ilustración 2. Ciclo de Servicio al Ciudadano



El ciudadano busca atención por parte de la Entidad a través de alguno de los canales (presencial, móvil, telefónico, virtual), o viceversa. Clave: identificar elementos de enfoque diferencial.

CONTACTO



Corresponde al momento del reconocimiento e identificación de las partes, tanto del funcionario como el ciudadano. Clave: capturar datos de contacto del ciudadano para formalizar la atención.

IDENTIFICACIÓN



Momento exclusivo para la manifestación de la solicitud (petición, queja, recurso, sugerencia y denuncia). Clave: analizar la solicitud para garantizar una respuesta oportuna.

SOLICITUD



Es necesario aplicar los protocolos de atención y emitir respuesta según las orientaciones de los programas misionales, así evitar trasladar al ciudadano con otro funcionario o canal. Clave: explicar al ciudadano de principio a fin la ruta (paso a paso) de su solicitud.

RESPUESTA



Momento en que finaliza la atención y el ciudadano expresa que la información recibida orienta y satisface su petición. Clave: garantizar que el ciudadano se lleve la mejor información alrededor de la solicitud que lo condujo a buscar atención de la entidad.

MANIFESTACIÓN DE SATISFACCIÓN

Fuente. Equipo de Atención al Ciudadano. 2020. Bibliografía orientadora. Documento CONPES 3785 de 2013 Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano.


## ¿CUÁLES SON LOS CANALES DE ATENCIÓN ANH?

Son canales de atención los medios a través de los cuales los ciudadanos pueden comunicarse con la Agencia Nacional de Hidrocarburos y presentar sus requerimientos. La Agencia tiene a disposición de los ciudadanos y grupos de interés los siguientes canales de atención:

**Tabla 3.** Canales de Atención Agencia Nacional de Hidrocarburos

MEDIO DE COMUNICACIÓN	CANAL DE COMUNICACIÓN	DIRECCIÓN/NOMBRE/ USUARIO	DEPENDENCIA
 VIRTUALES	Portal web	<a href="http://www.anh.gov.co">www.anh.gov.co</a>	Vicepresidencia Administrativa y Financiera (VAF)
	Proceso Permanente de Asignación de Áreas (PPAA)	<a href="http://www.anh.gov.co">www.anh.gov.co</a>	Vicepresidencia de Promoción y Asignación de Áreas (VPAA)
	Peticiones, quejas, reclamaciones, sugerencias y denuncias (PQRSD)	<a href="http://www.anh.gov.co/Atencion-al-ciudadano/Paginas/default.aspx">http://www.anh.gov.co/Atencion-al-ciudadano/Paginas/default.aspx</a>	Vicepresidencia Administrativa y Financiera (VAF)
	Correo electrónico institucional	<a href="mailto:participacionciudadana@anh.gov.co">participacionciudadana@anh.gov.co</a>	Vicepresidencia Administrativa y Financiera (VAF)

	Chat online – Silvia	<a href="http://www.anh.gov.co/Atencion-al-ciudadano/Paginas/default.aspx">http://www.anh.gov.co/Atencion-al-ciudadano/Paginas/default.aspx</a>	Vicepresidencia Administrativa y Financiera (VAF)
	App móvil – Silvia	Google Store o Apple Store	Vicepresidencia Administrativa y Financiera (VAF)
	Encuesta de Opinión	<a href="http://www.anh.gov.co/Atencion-al-ciudadano/EncuestasANH/Paginas/Encuestas_Opinion.aspx">http://www.anh.gov.co/Atencion-al-ciudadano/EncuestasANH/Paginas/Encuestas_Opinion.aspx</a>	Vicepresidencia Administrativa y Financiera (VAF)
 REDES SOCIALES	Facebook	<a href="http://www.facebook.com/ANHColombia">www.facebook.com/ANHColombia</a>	Vicepresidencia Administrativa y Financiera (VAF)
	Twitter @	<a href="http://www.twitter.com/anhcolombia">www.twitter.com/anhcolombia</a>	Vicepresidencia Administrativa y Financiera (VAF)
	YouTube	<a href="http://www.youtube.com/CANAL_YOUTUBE_ANH">www.youtube.com CANAL YOUTUBE ANH</a>	Vicepresidencia Administrativa y Financiera (VAF)
	Google +	@anhcolombia <a href="http://plus.google.com/">http://plus.google.com/</a>	Vicepresidencia Administrativa y Financiera (VAF)
 TELEFÓNICOS	PBX	(57+1) 5931717 EXT. 1518 - 1536	Vicepresidencia Administrativa y Financiera (VAF)
	Línea gratuita nacional	018000953000	Vicepresidencia Administrativa y Financiera (VAF)
		(57+1) 5931717 EXT. 1314 - 1529	Vicepresidencia

	Línea de atención PQRSD		Administrativa y Financiera (VAF)
 PRESENCIALES	Servicio de orientación	Avenida Calle 26 No. 59-65 Piso 2	Vicepresidencia Administrativa y Financiera (VAF)
	Radicación de correspondencia	Avenida Calle 26 No. 59-65 Piso 1	Vicepresidencia Administrativa y Financiera (VAF)
	Atención para la participación ciudadana	Avenida Calle 26 No. 59-65 Piso 2	Vicepresidencia Administrativa y Financiera (VAF)
	Encuentros y diálogos regionales	Avenida Calle 26 No. 59-65 Piso 2	Vicepresidencia Administrativa y Financiera (VAF)
	Quioscos de atención	Avenida Calle 26 No. 59-65 Piso 2	Vicepresidencia Administrativa y Financiera (VAF)
	Ferias nacionales	<a href="http://www.anh.gov.co/Atencion-al-ciudadano/Paginas/Ferias-de-servicio-al-ciudadano.aspx">http://www.anh.gov.co/Atencion-al-ciudadano/Paginas/Ferias-de-servicio-al-ciudadano.aspx</a>	Vicepresidencia Administrativa y Financiera (VAF)
	Audiencia pública participativa	Avenida Calle 26 No. 59-65 Piso 2	Vicepresidencia Administrativa y Financiera (VAF)
	Audiencia pública de rendición de cuentas	Avenida Calle 26 No. 59-65 Piso 2	Vicepresidencia Administrativa y Financiera (VAF)

Fuente. Equipo de Atención al Ciudadano. 2020. Bibliografía orientadora. Documento CONPES 3785 de 2013 Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano.



## ¿CÓMO INCIDE EL MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG) EN EL SERVICIO AL CIUDADANO?

En primer lugar, el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) es una herramienta de gestión pública definida por el Estado para que las entidades públicas dirijan, planteen, ejecuten, hagan seguimiento, evalúen y controlen su gestión con miras a responder al plan de desarrollo y a las necesidades y problemáticas que la ciudadanía presenta.

MIPG desarrolla su propósito a través de la formulación de siete dimensiones operativas a saber: a) Talento Humano, b) Direccionamiento estratégico, c) Gestión con valores para el resultado, d) Evaluación para el resultado, e) Información y Comunicación, f) Gestión del Conocimiento y la Innovación y g) Control Interno.

A su vez, estas dimensiones se materializan a través de diecisiete políticas de gestión:

### Ilustración 3. Políticas de Gestión

---

**Planeación Institucional**

---

Gestión presupuestal y eficiencia del gasto público

---

**Talento Humano**

---

**Integridad**

---

Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción

Fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos

---

**Servicio al Ciudadano**

---

**Participación Ciudadana en la gestión pública**

---

Racionalización de trámites

Gestión documental

Gobierno digital

Seguridad digital

Defensa jurídica

Gestión del conocimiento y la innovación

Control interno

Seguimiento y evaluación del desempeño institucional

Mejora normativa

Fuente. Conpes 3785 de 2013

En cuanto a las políticas de Servicio al Ciudadano y Participación Ciudadana, el Modelo recoge y amplía los lineamientos establecidos al respecto en el Círculo Virtuoso de la Participación propuesto por el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) y la Política Nacional de Eficiencia Administrativa del Servicio al Ciudadano (CONPES 3785 de 2013) respectivamente. Es así como MIPG se convierte en una importante referente en el cual la Entidad debe basarse para formular e implementar su política institucional de participación ciudadana y servicio al ciudadano.

## AUTODIAGNÓSTICO INSTITUCIONAL DEL SERVICIO AL CIUDADANO

Durante la vigencia del 2020, el Equipo de Atención al Ciudadano lidero el desarrollo de una serie de mesas de trabajos y revisión documental de la estrategia, documentos del Servicio al Ciudadano, con el propósito de obtener información respecto al estado de cumplimiento de los requisitos de la Política del Servicio al Ciudadano en la gestión pública que plantea el Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG-. Como resultado de este ejercicio, se identificaron los niveles en los que se encuentran las categorías del proceso, las cuales se presentan a continuación:

**Tabla 4.** Instrucciones de calificación MIPG

Puntaje	Nivel	Color
0 - 20	1	
21 - 40	2	
41 - 60	3	
61 - 80	4	
81 - 100	5	

Puntaje	Descripción
0 - 50	Nivel inicial
51 - 80	Nivel consolidación
81 - 100	Nivel de perfeccionamiento

**Fuente:** Departamento de la Función Pública. [www.funcionpublica.gov.co](http://www.funcionpublica.gov.co)

**Tabla 5.** Autodiagnóstico del estado actual del servicio al ciudadano en la Agencia

Categoría	Actividades de Gestión	Puntaje (0-100)	Observaciones
Caracterización de usuarios y medición de percepción	La entidad ha realizado caracterización de ciudadanos, usuarios o grupos de interés atendidos.	100	Se realizó la caracterización de usuarios y el informe fue publicado en el micrositio ciudadano de la página web ANH/Caracterización de usuarios.
	La entidad determina, recopila y analiza los datos sobre la percepción del cliente o usuario, con respecto a los productos o servicios ofrecidos y si estos cumplen sus expectativas.	50	Se realizó encuesta de opinión del servicio; el informe del primer semestre 2019 se encuentra publicado en el micrositio ciudadano de la página web ANH/encuesta de opinión. El informe del segundo semestre 2019, no ha sido realizado.
Caracterización de usuarios y medición de percepción	La entidad determina, recopila y analiza los datos sobre la percepción del cliente o usuario, con respecto a los trámites y procedimientos de cara al ciudadano.	50	Se realizó encuesta de opinión del servicio; el informe del primer semestre 2019 se encuentra publicado en el micrositio ciudadano de la página web ANH/encuesta de opinión. El informe del segundo semestre 2019, no ha sido realizado.
Formalidad de la dependencia o área	La entidad cuenta con una dependencia o área formal encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen.	10	Atención al ciudadano no es formalmente constituida como un área o dependencia, es un equipo vinculado a la vicepresidencia administrativa y financiera.
	La dependencia de Servicio al Ciudadano es la encargada de dar orientación sobre los trámites y servicios de la entidad.	70	Servicio al Ciudadano no está constituido como dependencia; sin embargo, brinda información a la ciudadanía y grupos de interés sobre los trámites y servicios que ofrece la entidad.
	La Política de Transparencia, Participación y Servicio al Ciudadano se incluye en el Plan Estratégico Sectorial y en el Plan Estratégico Institucional.	100	Si, para la vigencia del 2019 la transparencia, participación y servicio al ciudadano tuvieron objetivos estratégicos en el Plan Estratégico Institucional.
	En el Comité Institucional de Desarrollo Administrativo se incluyen temas relacionados con Servicio al Ciudadano.	100	La Resolución 317 de 26 de julio del 2018, conformó el Comité Institucional.
Procesos	La entidad cuenta con procesos o procedimientos de servicio al ciudadano documentados e	100	La ANH cuenta con un Procedimiento de Atención a PQRS, flujograma

	implementados (peticiones, quejas, reclamos y denuncias, trámites y servicios)		disponible en la plataforma de SIGECO
	La entidad aplica el procedimiento para las peticiones incompletas	100	Si existe un procedimiento para peticiones incompletas, véase Resolución 048 del 2017.
Atención incluyente y accesibilidad	La entidad efectúa ajustes razonables para garantizar la accesibilidad a los espacios físicos conforme a lo establecido en la NTC 6047	30	Aun hace falta implementar algunos ajustes en consideración a lo establecido en la NTC 6047.
	La entidad implementa acciones para garantizar una atención accesible, contemplando las necesidades de la población con discapacidades como: Visual, Auditiva, Cognitiva - Mental, Sordoceguera, Múltiple, Física o motora.	30	Aun hace falta implementar algunos ajustes en consideración a lo establecido en la NTC 6047.
Atención incluyente y accesibilidad	La entidad incluyó dentro de su plan de desarrollo o plan institucional, acciones para garantizar el acceso real y efectivo de las personas con discapacidad a los servicios que ofrece.	10	De conformidad con el plan estratégico institucional 20149-2022 de la ANH, no existe acciones concretas o líneas estratégicas focalizado a las personas con discapacidad.
	La entidad cuenta con mecanismos de atención especial y preferente para infantes, personas en situación de discapacidad, embarazadas, niños, niñas, adolescentes, adulto mayor y veterano de la fuerza pública y en general de personas en estado de indefensión y o de debilidad manifiesta.	30	Aun hace falta implementar algunos ajustes en consideración a lo establecido en la NTC 6047.
	La entidad incorpora en su presupuesto recursos destinados para garantizar el acceso real y efectivo de las personas con discapacidad a los servicios que ofrece.	50	La ANH si contempla estrategias de atención a personas; sin embargo, debe ser más focalizada a personas con discapacidad.
	La entidad cuenta con un sistema de información para el registro ordenado y la gestión de peticiones, quejas, reclamos y denuncias.	100	Dicha información reposa en la página web ANH.
	El sistema de información para el registro ordenado y la gestión de peticiones, quejas, reclamos y denuncias incorpora los siguientes	10	Dicha información reposa en la página web ANH.

Sistemas de información	<p>critérios:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Existe un responsable(s) de la administración del Sistema</li> <li>- Permite adjuntar archivos y/o documentos</li> <li>- Brinda opciones para que el ciudadano pueda elegir el medio por el cual quiere recibir la respuesta</li> <li>- Permite la protección de los datos personales de los usuarios.</li> <li>- Permite la centralización de todas las peticiones, quejas, reclamos y denuncias, que ingresan por los diversos medios o canales</li> <li>- Cuenta con un enlace de ayuda en donde se detallan las características, requisitos y plazos de respuesta de cada tipo de solicitud.</li> <li>- Emite mensaje de confirmación del recibido por parte de la entidad</li> <li>- Emite mensaje de falla, propio del aplicativo, indicando el motivo de la misma y la opción con la que cuenta el peticionario</li> <li>- Permite hacer seguimiento al ciudadano del estado de la petición, queja, reclamo y denuncia</li> <li>- Permite monitorear la recepción y respuesta oportuna de peticiones, quejas, reclamos y denuncias.</li> <li>- Asigna único y consecutivo número de radicado de radicado de PQRS y otras comunicaciones oficiales, independiente del canal de ingreso (presencial, telefónico, correo electrónico, web, etc.)</li> </ul>		
Sistemas de información	La entidad habilitó consulta en línea de bases de datos con información relevante para el ciudadano.	91	El sitio web cuenta con información dirigida a la población general y niños, pero no incluye un microsítio para personas con discapacidad visual o aquella persona de habla inglesa.
	La entidad organiza su información, trámites y servicios a través de ventanillas únicas virtuales.	50	La información disponible en la ANH es actualizada constantemente, en la medida que se cuenten con los recursos humanos y



			tecnológicos para llevar a cabo dicha función.
Publicación de información	La entidad pública la siguiente información en lugares visibles (diferentes al medio electrónico) y de fácil acceso al ciudadano: Localización física se sede central y sucursales o regionales, horarios de atención de sede central y sucursales regionales, Teléfonos de contacto, líneas gratuitas y fax, Carta de trato digno, Listado de trámites y servicios, Responsable (dependencia o nombre o cargo) de la atención de peticiones, quejas, reclamos y/o denuncias.	100	Dicha información reposa en la página web ANH
	La entidad publicó en su sitio web oficial, en la sección de transparencia y acceso a la información pública: mecanismos para la atención al ciudadano, localización física, sucursales o regionales, horarios y días de atención al público, derechos de los ciudadanos y medios para garantizarlos (carta de trato digno), mecanismos para presentar quejas y reclamos en relación con omisiones o acciones de la Entidad, informe de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de acceso a la información.	100	Dicha información reposa en la página web ANH
	El sitio web cuenta con información dirigida a diferentes grupos de población.	50	El sitio web cuenta con información dirigida a la población general y niños, pero no incluye un micrositio para personas con discapacidad visual o aquellas personas de habla inglesa.
	La entidad actualiza frecuentemente la información sobre la oferta institucional en los diferentes canales de atención.	90	La información disponible en la ANH es actualizada constantemente, en la medida que se cuenten con los recursos humanos y tecnológicos para llevar a cabo dicha función.
Canales de atención	La entidad cuenta con los canales y/o espacios suficientes y adecuados para	90	Si existe una diversidad de canales de atención. Además, las instalaciones de la ANH cuentan con espacios

Canales de atención	interactuar con ciudadanos, usuarios o grupos de interés.		adecuados para interactuar con un número determinado de ciudadanos y grupos de interés.
	La entidad ha implementado protocolos de servicio en todos los canales dispuestos para la atención ciudadana.	50	Existe un protocolo de atención a usuarios; sin embargo, se encuentra desactualizado (2018) y no existe un protocolo especializado para la atención de personas con discapacidad.
	La entidad garantiza atención por lo menos durante 40 horas a la semana.	100	El horario de atención de la ANH es de lunes a viernes desde las 7:00 A.M a 4:00 P.M jornada continua.
	La entidad tiene establecido un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio.	80	No existe un sistema de turnos en virtud de la poca demanda de atención y/o solicitudes presenciales.
	La entidad pública y mantiene actualizada la carta de trato digno al usuario, en la que se indiquen sus derechos y los medios dispuestos para garantizarlos.	40	Se encuentra desactualizada, versión 2018.
	La entidad dispone de oficinas o ventanillas únicas en donde se realice la totalidad de la actuación administrativa que implique la presencia del peticionario.	100	La ANH dispone de ventanillas de atención a usuarios, y radicación de PQRSD.
Protección de datos personales	La entidad cuenta con una política de tratamiento de datos personales, y tiene establecidos lineamientos para la protección y conservación de datos personales.	100	La ANH si cuenta con una política de tratamiento de datos personales. Se encuentra disponible en la página web de la ANH.
	La entidad divulga su política de tratamiento de datos personales mediante aviso de privacidad, en su página web y personalmente al titular en el momento de la recolección de los datos.	50	La ANH si divulga su política de tratamiento de datos personales; sin embargo, se encuentra desactualizada porque el personal que configura la página web no actualizó los cambios requeridos por atención al ciudadano.
	La entidad cuenta con la autorización del ciudadano para la recolección de los datos personales.	100	Todos los formatos donde haya tratamiento de datos personales cuentan con una casilla solicitando la autorización del ciudadano, previa citación normativa.
	La entidad permite al titular de la información, conocer en cualquier momento la	100	Todos los formatos donde haya tratamiento de datos personales cuentan con una

	información que exista sobre él en sus bancos de datos.		casilla solicitando la autorización del ciudadano, previa citación normativa.
	La entidad conserva la información bajo condiciones de seguridad para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.	100	La entidad cuenta con protocolos para la custodia y seguridad la información.
	La entidad procede a la supresión de los datos personales una vez cumplida la finalidad del tratamiento de los mismos.	100	La entidad cuenta con un procedimiento para la supresión de datos personas una vez cumplida la finalidad de tratamiento de los mismos.
Gestión de PQRSD	La entidad definió y publicó un reglamento interno para la gestión de las peticiones y quejas recibidas	100	La ANH diseño y publicó la Resolución 048 del 2017, por medio de la cual se reglamenta el trámite de presentación, tratamiento y radicación de derechos de petición, peticiones verbales y la atención de quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, y se deroga la Resolución 302 de 2016.
	La entidad informó a los ciudadanos los mecanismos a través de los cuales pueden hacer seguimiento a sus peticiones.	100	La ANH en su estrategia de participación ciudadana y mecanismos de participación ciudadana, señala cuales son los canales de atención para realizar seguimiento a sus PQRSD.
	La entidad cuenta con un formulario en su página Web para la recepción de peticiones, quejas, reclamos y denuncias.	100	Si, está disponible en: <a href="https://forms.office.com/ResponsePage.aspx?id=DrPea0QGK0SmIp5xDDaB8S74qfbswQZMtuLEsOJ7PflURUhCVFIBREpONzU5MDYzRDNYUjREVVgwMS4u">https://forms.office.com/ResponsePage.aspx?id=DrPea0QGK0SmIp5xDDaB8S74qfbswQZMtuLEsOJ7PflURUhCVFIBREpONzU5MDYzRDNYUjREVVgwMS4u</a>
	La entidad actualizó su reglamento de peticiones, quejas y reclamos, lineamientos para la atención y gestión de peticiones verbales en lenguas nativas, de acuerdo con el Decreto 1166 de 2016.	100	La Resolución 048 del 2017, se encuentra actualizada incluyendo los contenidos del Decreto 1166 de 2016, en materia de derecho de petición.
	La entidad dispone de mecanismos para recibir y tramitar las peticiones interpuestas en lenguas nativas o dialectos oficiales de Colombia, diferentes al español.	90	La ANH no niega la radicación de solicitudes respetuosas en lenguas diferentes al idioma español, cualquier canal de atención establecido puede servir de medio para recibir dicha solicitud. Existe un protocolo de atención al ciudadano y en su numeral 3.6 atención



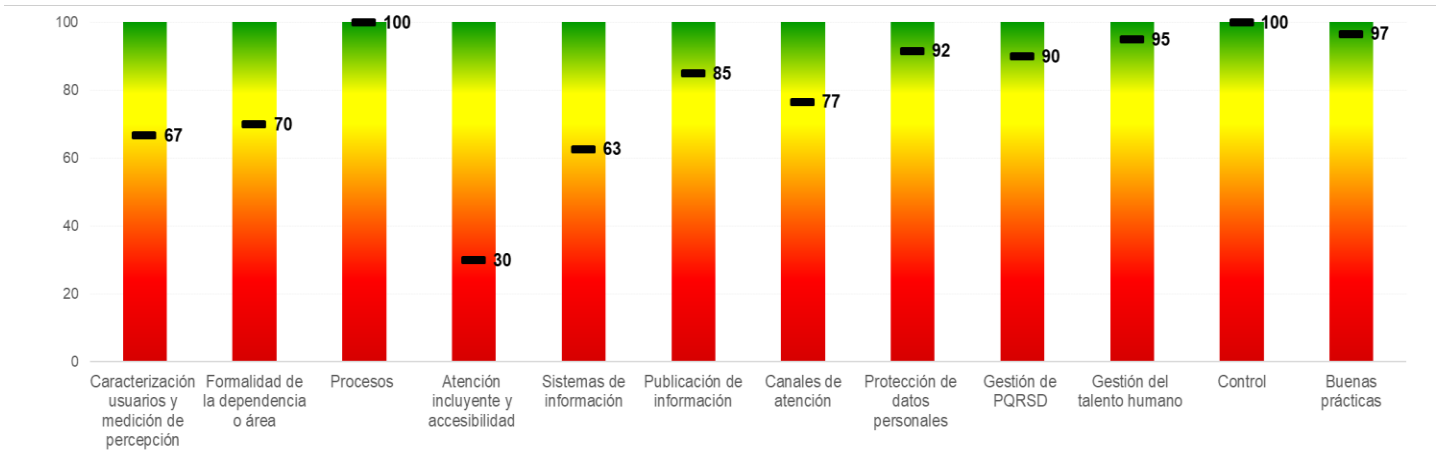
			preferencial, se hace referencia a ello; sin embargo, debe actualizarse.
	La entidad cuenta con mecanismos para dar prioridad a las peticiones relacionadas con: - El reconocimiento de un derecho fundamental - Peticiones presentadas por menores de edad - Peticiones presentadas por periodistas	100	La ANH brinda prioridad a las peticiones relacionadas con el reconocimiento de un derecho fundamental y presentadas por menores de edad.
	En caso de desistimiento tácito de una petición, la entidad expide el acto administrativo a través del cual se decreta dicha situación.	100	En caso de desistimiento tácito de una petición, la entidad expide el acto administrativo a través del cual se decreta dicha situación.
	La entidad elabora informes de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias	100	Participación Ciudadana, proyecta trimestralmente un informe consolidado de PQRS
Gestión de PQRS	La entidad incluye en sus informes de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, los siguientes elementos de análisis: - Recomendaciones de la entidad sobre los trámites y servicios con mayor número de quejas y reclamos - Recomendaciones de los particulares dirigidas a incentivar la participación en la gestión pública - Recomendaciones de los particulares dirigidas a racionalizar el empleo de los recursos disponibles.	10	No existe un apartado de recomendaciones en los informes de PQRS trimestrales
	La entidad cumple con los términos legales para responder las peticiones y consultas	90	La entidad cumple con los términos legales para responder a las peticiones y consultas, con un pequeño margen de error en la respuesta oportuna.
	La entidad da trámite a las peticiones anónimas	100	La entidad da trámite a las peticiones a las peticiones anónimas. Además, se publican en la página web las contestaciones.
	La entidad cuenta con mecanismos de evaluación periódica del desempeño de sus servidores en torno al servicio al ciudadano	90	No se tienen mecanismos, se sigue los lineamientos del sistema de evaluación del desempeño general establecido por la CNSC. El aplicativo no contempla



Gestión del Talento Humano			evaluación del desempeño de los servidores en torno al servicio al ciudadano.
	Dentro de los temas que se incluyeron en el Plan Institucional de Capacitación de la Vigencia, se tuvo en cuenta todo lo relacionado con la política de servicio al ciudadano.	100	Si se incluyeron en el PIC y se desarrolló el Seminario Relación Con el Ciudadano en la ESAP: 16 horas - 13 personas. Realizado el 16 y 18 de junio.
Control	La Oficina de Control Interno vigila que la dependencia de servicio al ciudadano, preste atención al ciudadano de acuerdo con las normas legales vigentes.	100	La oficina de control interno realiza vigilancia al proceso y canales de atención de servicio al ciudadano, solicitando reportes de las actividades ejecutadas en determinados periodos con sus respectivos soportes.
	La Oficina de Control realiza un informe semestral sobre el cumplimiento de las obligaciones legales por parte de la dependencia de servicio al ciudadano	100	La Oficina de Control Interno diseña y socializa informes pormenorizados del proceso de participación ciudadana.
Buenas prácticas	La entidad atiende en jornada continua	100	El horario de atención de la ANH es de lunes a viernes desde las 7:00 A.M a 4:00 P.M jornada continua.
	La entidad atiende en horarios adicionales	90	No existe atención en horarios adicionales; sin embargo, el asesor virtual Silviaa tiene una disponibilidad de atención 24/7
	La entidad ofreció la posibilidad de realizar peticiones, quejas, reclamos y denuncias a través de dispositivos móviles.	100	El agente virtual Silviaa se encuentra disponible para Smartphones con sistema operativo Android y IOS. Además, es posible la radicación de PQRSD a través del módulo de atención.

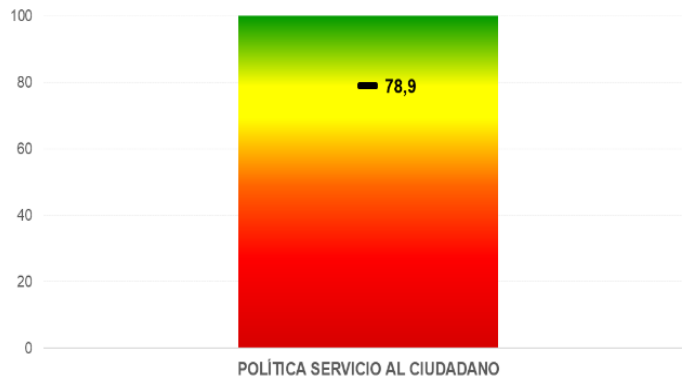
Fuente: Equipo de Atención al Ciudadano. 2020. Basado en el formato de autodiagnóstico del Departamento de la Función Pública. 2017

**Grafica 1. Calificación total**



Fuente: Departamento administrativo de la función pública. Datos del equipo de Atención al Ciudadano 2020.

**Grafica 2. Calificación por categorías**



Fuente: Departamento administrativo de la función pública. Datos del equipo de Atención al Ciudadano 2020.

# POLÍTICA INSTITUCIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO

## 1. ¿EN QUÉ CONSISTE LA ARTICULACIÓN DE LA POLÍTICAS DE SERVICIO AL CIUDADANO DE MIPG?

La Política de Servicio al Ciudadano del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), contribuyen en el desarrollo e implementación de la dimensión de Gestión con Valores para resultados. Esta dimensión busca que las entidades mantengan una constante y permanente interacción y contacto con la ciudadanía de manera que pueda generarse una relación de intercambio de información, diálogo, comunicación fluida que otorgue transparencia a la gestión de la Agencia y que genere confianza en el ciudadano respecto a su desempeño, fortaleciendo así la relación CIUDADANO – ESTADO.

Para cumplir con este propósito, la dimensión incluye las políticas pertinentes que afianzan esta relación. Para la política de Servicio al Ciudadano, tal como lo enuncian sus nominaciones, el centro de su gestión es el ciudadano mismo:

- ✓ La política de servicio al ciudadano busca garantizar el acceso a éste a sus derechos mediante los servicios de la Entidad a través de una atención eficiente, eficaz y digna.

Para el cumplimiento de este propósito, alrededor de esta política se genera un escenario de interacción cuya dinámica presenta características similares en escenarios de participación ciudadana, como:

### Ilustración 4. Elementos comunes de la participación ciudadana y servicio al ciudadano.



El desarrollo de la participación ciudadana y servicio al ciudadano exigen de manera contundente una relación basada en la dignidad y respeto hacia el ciudadano en su condición de ser humano.

TRATO HUMANO



DIÁLOGO  
DIRECTO

La participación ciudadana y el servicio al ciudadano implica en sí mismas establecer un diálogo directo con el ciudadano haciendo uso de las diferentes actividades y canales existentes para ello



INFORMACIÓN

A través de las actividades de participación ciudadana y servicio al ciudadano, éste puede acceder a la información de la entidad, recurso que es usado por el ciudadano para ejercer sus derechos plenamente.



ESCUCHAR

El principio esencial tanto de la participación ciudadana como del servicio al ciudadano es escuchar, sin la escucha, no es posible el diálogo, no es posible el acceso a la información, la opinión, control social, la rendición de cuentas.



TRABAJO CONJUNTO

La participación ciudadana pretende que el ciudadano asuma un rol activo en la gestión de la entidad a través de las actividades que se desarrollen para ello; en el servicio al ciudadano, el ciudadano se vincula a través del ejercicio del derecho de petición haciendo uso de los canales que se han dispuesto con este fin. En ambos casos, el ciudadano retroalimenta, aporta y construye.



GENERACIÓN DE  
CONFIANZA

Tanto la participación ciudadana y el servicio al ciudadano deben generar como resultado de su implementación, CONFIANZA hacia la gestión que realiza la Entidad en términos de transparencia, eficacia, calidad, oportunidad, respuesta real a sus necesidades y expectativas.



APROPIACIÓN

La participación ciudadana y el servicio al ciudadano requieren de concebir al ciudadano como sujeto activo en la coadministración de la Entidad, facultado para opinar y decidir.

Pueden existir muchos otros elementos comunes en la dinámica de implementación de estas dos políticas, los antes mencionados son considerados relevantes en la interacción de la Agencia con el ciudadano y por estas razones, las políticas de participación ciudadana y servicio al ciudadano no pueden ser asumidas como escenarios aislados, requieren una postura institucional unificada, no en cuanto al documento donde se plasma su contenido, sino respecto al compromiso de la entidad en el cumplimiento y desarrollo de éstas.

## 2. ¿CUÁLES SON LOS OBJETIVOS DE LA POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO?

### General:

Promover el ejercicio del servicio al ciudadano en cumplimiento de los requisitos normativos y técnicos existentes, que permitan la incidencia de la ciudadanía en el ciclo de gestión de los planes, programas y proyectos de la Agencia Nacional de Hidrocarburos y facilitar el acceso de los ciudadanos, beneficiarios y grupos de interés a los derechos que les asiste, a través de los servicios que ofrece la Agencia.

### Específicos:

- ✓ Establecer las orientaciones y lineamientos técnicos de Servicio al Ciudadano que permitan la implementación en la Agencia de esta Política Institucional.
- ✓ Desarrollar procesos de cualificación y capacitación en el Equipo de Atención al Ciudadano respecto a las orientaciones técnicas que permitan la implementación de la Política de Servicio al Ciudadano.
- ✓ Fortalecer el uso de las herramientas tecnológicas para promover el ejercicio del Servicio al Ciudadano.
- ✓ Promover la cultura de servicio al ciudadano al interior de la Agencia.

## 2. ¿CUÁL ES EL ALCANCE DE LA POLÍTICA INSTITUCIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO?

La Política Institucional de Servicio al Ciudadano de la Agencia Nacional de Hidrocarburos aplica a todas las Vicepresidencias, Dependencias, Grupos Internos de Trabajo y Gerencias de la Agencia que desarrollen acciones de Servicio al Ciudadano.

### 3. ¿CUÁL ES EL COMPONENTE ESTRATÉGICO PARA PROMOVER Y FORTALECER LA POLÍTICA INSTITUCIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO?

Con el propósito de fortalecer y promover el servicio al ciudadano al interior de la Agencia, se presentan a continuación los componentes estratégicos que se han considerado necesarios desarrollar para garantizar la materialización y sostenibilidad de la Política Institucional de Servicio al Ciudadano.

**Tabla 6.** Componentes estratégicos de Servicio al Ciudadano

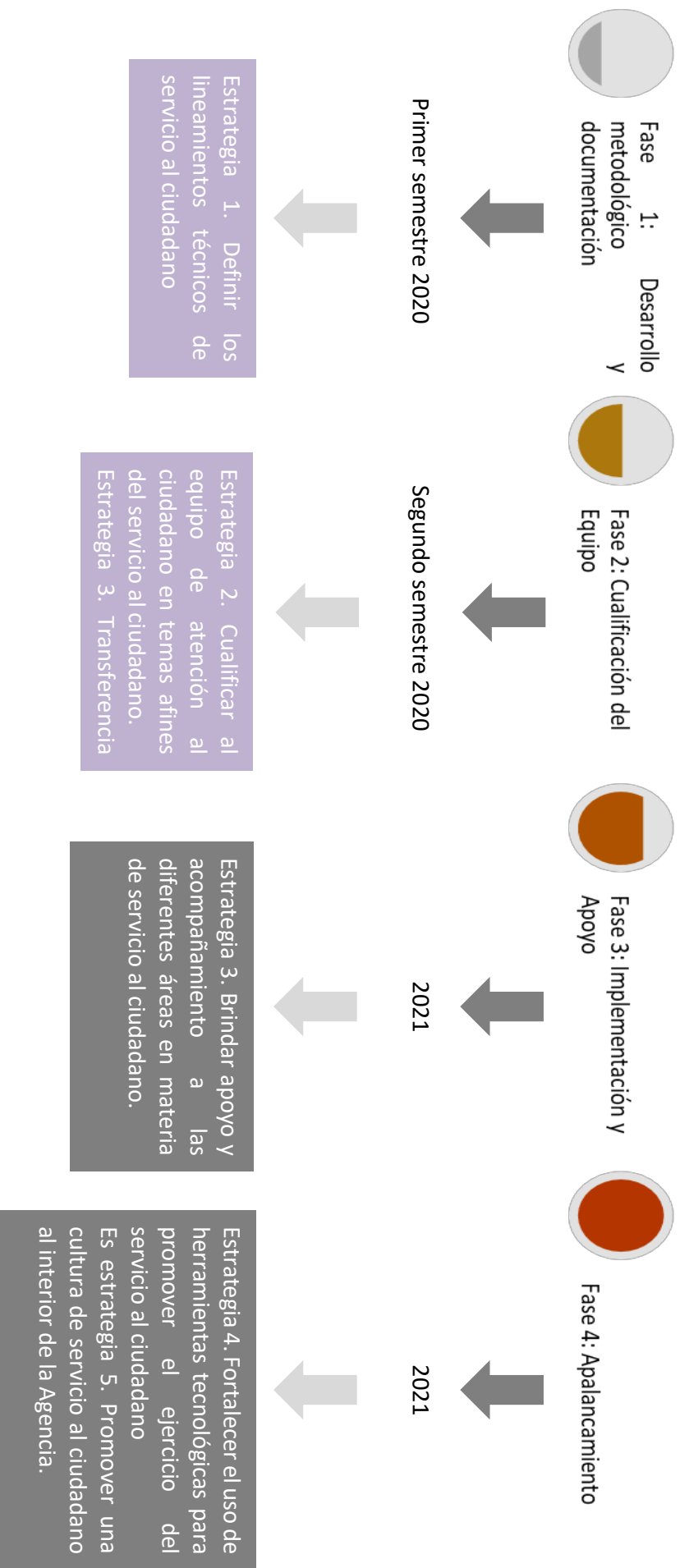
Estrategia	Descripción	Actividades
Definir los lineamientos técnicos de servicio al ciudadano.	Partiendo de la política institucional de servicio al ciudadano se deben establecer los lineamientos técnicos que orienten a las diferentes dependencias en el desarrollo del ejercicio del servicio al ciudadano.	<ul style="list-style-type: none"> <li>i. Identificar requisitos jurídicos y técnicos aplicables.</li> <li>ii. Realizar mesas de trabajo con el equipo de atención al ciudadano.</li> <li>iii. Realizar mesas de trabajo con las dependencias de la Agencia para obtener insumos e información sobre el desarrollo de los temas afines del servicio al ciudadano.</li> <li>iv. Elaborar los lineamientos técnicos que orienten a la Agencia en el ejercicio del servicio al ciudadano.</li> </ul>
Brindar apoyo y acompañamiento a las diferentes áreas en materia de Servicio al Ciudadano	La necesidad de acompañamiento técnico respecto del servicio al ciudadano es una realidad que debe ser afrontada, la cual, debe ser enfrentada a través de orientaciones desde aspectos conceptuales hasta metodologías de implementación.	<ul style="list-style-type: none"> <li>i. Identificar requisitos jurídicos y técnicos aplicables.</li> <li>ii. Realizar mesas de trabajo con el equipo de atención al ciudadano.</li> <li>iii. Realizar mesas de trabajo con las dependencias de la Agencia para obtener insumos e información sobre el desarrollo de los temas afines del servicio al ciudadano</li> </ul>
Cualificar al equipo de atención al ciudadano en temas afines del servicio al ciudadano.	Una de las principales necesidades es cualificar al equipo de atención al ciudadano, con el fin de obtener conocimiento y expandir el abanico de estrategias, lo que permitirá, sin lugar a dudas, manejar un mismo lenguaje en el tema sin interpretaciones equivocadas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>i. Definir e implementar una propuesta de proceso de cualificación con destino al Equipo de Atención al Ciudadano e interesados de conformidad a la oferta.</li> <li>ii. Evaluar los resultados del proceso de cualificación.</li> <li>iii. Identificar las oportunidades de mejora.</li> </ul>
Fortalecer el uso de herramientas tecnológicas para	Más allá de publicar o proporcionar información, la Entidad tiene el reto de permitir	<ul style="list-style-type: none"> <li>i. Definir las áreas claves de la Agencia a involucrar en el desarrollo de este componente.</li> </ul>

<p>promover el ejercicio del servicio al ciudadano</p>	<p>que el ciudadano intervenga e incida en el proceso de gestión de la entidad y control social sin que medie un espacio físico o infraestructura específica para ello, mediante el uso de las herramientas tecnológicas que hoy en día facilitan el contacto.</p>	<p>ii. Definir estrategias novedosas de servicio al ciudadano para ser implementadas a través de las tecnologías y redes sociales.          iii. Evaluar el desarrollo y seguimiento de las estrategias.</p>
<p>Promover una cultura de servicio al ciudadano al interior de la Agencia.</p>	<p>Generar una cultura de servicio al ciudadano implica un reconocimiento permanente del ciudadano como ser humano que requiere satisfacer una necesidad que tiene derechos y que es el centro de la gestión de las entidades públicas.</p>	<p>i. Identificar las dependencias de la Agencia que es necesario vincular para el desarrollo de este componente.          ii. Definir las estrategias y actividades.          iii. Implementar un plan de trabajo.          iv. Evaluar los resultados.</p>

Fuente: Equipo de Atención al Ciudadano. 2020.



Ilustración 5. Proyección de implementación de las fases estratégicas de la Política del Servicio al Ciudadano



Fuente: Equipo de Atención al Ciudadano. 2020