

# POLÍTICA SERVICIO AL CIUDADANO 2019

ACTUALIZADO A DICIEMBRE DE 2019



**VICEPRESIDENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA**  
ATENCIÓN AL CIUDADANO



**REVISIÓN:**

**Rafael González Rubio Babilonia**

*Experto G3 Grado 6 VAF/Atención al Ciudadano y Comunicaciones Internas.*

**PROYECCIÓN:**

**Aldo Rojas Duarte**

*Contratista VAF/Atención al Ciudadano y Comunicaciones Internas.*

Av. Calle 26 No. 59 - 65 Piso 2 -Edif. Cámara Colombiana de Infraestructura, Bogotá - Colombia  
Oficina de Radicación: Costado occidental del Edificio de la Cámara Colombiana de Infraestructura  
Teléfono PBX: (57+1) 593 17 17  
Línea Gratuita Nacional: 018000 953 000  
Horario de atención: Lunes a viernes de 7:00 a.m. a 4:00 p.m.



## Tabla de contenido

<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	5
<b>¿QUÉ ES SERVICIO AL CIUDADANO?</b> .....	5
<b>MISIÓN</b> .....	5
<b>VISIÓN</b> .....	5
<b>OBJETIVO</b> .....	5
<b>ALCANCE</b> .....	6
<b>MARCO NORMATIVO</b> .....	6
<b>CANALES DE SERVICIO</b> .....	11
<b>CARTA DE TRATO DIGNO AL CIUDADANO</b> .....	13
<b>LINEAMIENTOS DE ATENCIÓN CIUDADANA</b> .....	14
<b>PROTOCOLOS DE SERVICIO AL CIUDADANO</b> .....	16
<b>Protocolo de Atención Telefónica</b> .....	16
<b>Protocolo de Atención Presencial</b> .....	17
<b>Protocolo de Atención Virtual</b> .....	19
.....	21
<b>Protocolo de Atención por Correo Electrónico</b> .....	21
<b>Protocolo de Atención por Redes Sociales y Asesor Virtual Silviaa</b> .....	23
.....	24
.....	26
.....	27
.....	27
<b>Protocolo de Atención por Correspondencia</b> .....	27
<b>GLOSARIO</b> .....	28
<b>BIBLIOGRAFÍA</b> .....	37

# 1



INTRODUCCIÓN

¿QUÉ ES SERVICIO AL CIUDADANO?

MISIÓN

VISIÓN

OBJETIVO

ALCANCE

MARCO LEGAL



## INTRODUCCIÓN

El presente documento expone los lineamientos generales de la Política Servicio al Ciudadano de la Agencia Nacional de Hidrocarburos, donde se dan a conocer los canales de servicio con los que cuenta la entidad cuyo objetivo fundamental es fomentar una efectiva participación ciudadana y mejorar la relación de la Agencia Nacional de Hidrocarburos (ANH) con el ciudadano. Mediante esta política pretendemos dar a conocer los distintos canales por los cuales el ciudadano puede dirigirse a la Entidad de manera efectiva como lo son: (página web, chat virtual, app móvil, correo electrónico, redes sociales y portal para niños).

## ¿QUÉ ES SERVICIO AL CIUDADANO?

Es 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 y Denuncias (PQRSD).

## MISIÓN

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

## VISIÓN

Seremos reconocidos como una entidad modelo en el mundo por:

- El conocimiento del potencial del subsuelo colombiano y el logro de su aprovechamiento;
- La eficiencia y transparencia en la administración de hidrocarburos y el trabajo conjunto con la industria y la comunidad.
- El profesionalismo de nuestro equipo, el alto nivel tecnológico y la eficiencia y agilidad en procesos clave.

## OBJETIVO

Promover la relación Entidad-Ciudadano, a través de nuestros canales de atención, propiciar un acertamiento óptimo y una comunicación bilateral eficiente bajo lineamientos constitucionales.



## ALCANCE

Esta política de servicio al ciudadano 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

## MARCO NORMATIVO

A continuación, se relacionan las principales disposiciones Constitucionales y Legales que regulan la Participación Ciudadana y el Servicio al Ciudadano:

Tabla 1. Marco normativo de Participación Ciudadana y Servicio al Ciudadano

Norma	Observación
<b>Constitución Política 1991</b>	Artículos 1, 2, 13, 20, 23, 40, 45, 74, 79, 88, 95 y 270
<b>Conpes 3654 de 2010</b>	Política de la Rendición de Cuentas de la Rama Ejecutiva
<b>Conpes 3649 de 2010</b>	Política Nacional de Servicio al ciudadano
<b>Conpes 3650 de 2010</b>	Importancia estratégica de la Estrategia de Gobierno en Línea
<b>Conpes 167 de 2013</b>	Estrategia Nacional de la Política Pública Integral Anticorrupción
<b>Ley 1757 de 2015</b>	Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho de participación ciudadana. - Artículo 48 -56. Rendición de cuentas Rama Ejecutiva - Artículo 58-59 - Rendición de cuentas Juntas Administradoras Locales, los Concejos Municipales y las Asambleas Departamentales. - Artículos 60-66. Control Social - Artículos. 67-72 Veedurías Ciudadanas
<b>Ley 1755 de 2015</b>	Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo
<b>Ley 1955 de 2019</b>	Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022. Contiene un capítulo de Buen Gobierno: transparencia, participación y servicio al ciudadano, lucha contra la corrupción, gestión pública efectiva y vocación de servicio
<b>Ley 1712 de 2014</b>	Por medio de la cual se crea la ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional y se dictan otras disposiciones



	- Artículos 1 al 17. Disposiciones generales y publicidad y contenido de la información
<b>Ley 1474 de 2011</b>	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: - Art. 73. Plan anticorrupción y de atención al ciudadano - Art. 74. Plan de acción de las entidades - Art. 78. Democratización de la administración pública
<b>Ley 1437 de 2011</b>	Por el cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo - Art. 3. Principios de actuaciones administrativas - Art. 5. Derechos de las personas ante las autoridades - Art. 8. Deber de información al público
<b>Ley 962 de 2005</b>	Por la cual se dictan normas en materia de racionalización de trámites - Art. 8. Entrega de información
<b>Ley 850 de 2003</b>	Por medio de la cual se reglamentan las Veedurías Ciudadanas. - Art. 1. Definición veeduría ciudadana - Artículos 4 al 6. Objeto, ámbito de ejercicio y objetivo veeduría ciudadana - Artículos 7 al 14. Principios rectores veeduría ciudadana - Artículos 17 y 18. Derechos y Deberes veeduría ciudadana - Art. 22. Red de veedurías ciudadanas
<b>Ley 734 de 2002</b> <NOTA DE VIGENCIA: Ley derogada, a partir del 1 de julio de 2021, por el artículo 265 de la Ley 1952 de 2019>	Código Único Disciplinario. - Art. 34. Deberes de todo servidor público.
<b>Ley 720 de 2001</b>	Por medio de la cual se reconoce, promueve y regula la acción voluntaria de los ciudadanos colombianos. (Reglamentada por el Decreto No. 4290 de 2005)
<b>Ley 689 de 2001</b>	Por la cual se modifica parcialmente la ley 142 de 1994, ley de Servicios Públicos Domiciliarios.
<b>Ley 594 de 2000</b>	Ley General de Archivo - Art. 19. Soporte documental - Art. 21. Programas de gestión documental - Art. 27 Acceso y consulta de documentos
<b>Ley 472 de 1998</b>	Sobre las Acciones Populares y de Grupos.
<b>Ley 489 de 1998</b>	Organización y funcionamiento de la Administración Pública. Sistema de Desarrollo Administrativo. - Art. 3. Principios de la función administrativa - Art. 26. Estímulos e incentivos a la gestión pública - Art. 32. Democratización de la administración pública - Art. 33. Audiencias públicas





	- Art. 34. Ejercicio del control social - Art. 35. Ejercicio de veeduría ciudadana
<b>Ley 393 de 1997</b>	Acción de Cumplimiento
<b>Ley 1150 de 2007</b>	Modifica la Ley 80 de 1993 – contratación estatal
<b>Ley 134 de 1994</b>	Por la cual se dictan normas sobre Mecanismos de Participación Ciudadana
<b>Ley 190 de 1995</b>	Estatuto Anticorrupción
<b>Decreto 1499 de 2017</b>	Art. 2.2.22.3.1 Actualiza el modelo integrado de planeación y gestión y el Artículo Políticas de Gestión y Desempeño Institucional.
<b>Decreto 270 de 2017</b>	Participación de los ciudadanos o grupos de interesados en la elaboración de proyectos específicos de regulación - Artículo 2.1.2.1.25. Promoción de la participación ciudadana
<b>Decreto 126 de 2016</b>	Por el cual se sustituye el título 4 de la parte 1 del libro 2 del Decreto 1081 de 2015 - Art. 2.1.4.1 Estrategias de lucha contra la corrupción y de Atención al Ciudadano
<b>Decreto 1081 de 2015</b>	Relativo al “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”
<b>Decreto 2573 de 2014</b>	Lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea de la República de Colombia
<b>Decreto 2641 de 2012</b>	Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011. - Art. 1. Metodología estrategias para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano - Art. 2. Estándares para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano
<b>Decreto 2482 de 2012</b>	Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG)
<b>Decreto 2591 de 1991</b>	Por medio del cual se desarrolla el artículo 86 de la Constitución Política sobre la Acción de Tutela
<b>Decreto 306 de 1992</b>	Por medio del cual se desarrolla el artículo 86 de la Constitución Política sobre la Acción de Tutela
<b>Decreto 3851 de 2006</b>	Sistema de aseguramiento de la calidad, almacenamiento y consulta de la información básica colombiana Art. 1. Información oficial básica
<b>Decreto 1382 de 2000</b>	Por medio del cual se desarrolla el artículo 86 de la Constitución Política sobre la Acción de Tutela
<b>Decreto 19 de 2012</b>	Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
<b>Resolución interna 048 de 2017</b>	Por medio del cual se reglamentó 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”.



# 2



CANALES DE ATENCIÓN

CARTA DE TRATO DIGNO AL  
CIUDADANO

LINEAMIENTOS DE ATENCIÓN  
CIUDADANA

PROTOCOLOS DE SERVICIO AL  
CIUDADANO

GLOSARIO

BIBLIOGRAFÍA





## CANALES DE SERVICIO

Entendidos como los medios o mecanismos de comunicación establecidos por la ANH, por medio los cuales los ciudadanos y grupos de valor pueden presentar solicitudes , sobre temas de competencia de la Agencia.

Los canales de servicio son los siguientes:

Gráfica. Canales de Atención y Comunicación ANH

MEDIO DE COMUNICACIÓN	CANAL DE COMUNICACIÓN	DIRECCIÓN/NORMBRE/ USUARIO	DEPENDENCIA
 <b>VIRTUALES</b>	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)
	 <b>REDES SOCIALES</b>	Facebook	<a href="https://www.facebook.com/ANHColombia">www.facebook.com/ANHColombia</a>
Twitter @		<a href="https://www.twitter.com/anhcolombia">www.twitter.com/anhcolombia</a>	Vicepresidencia Administrativa y Financiera (VAF)



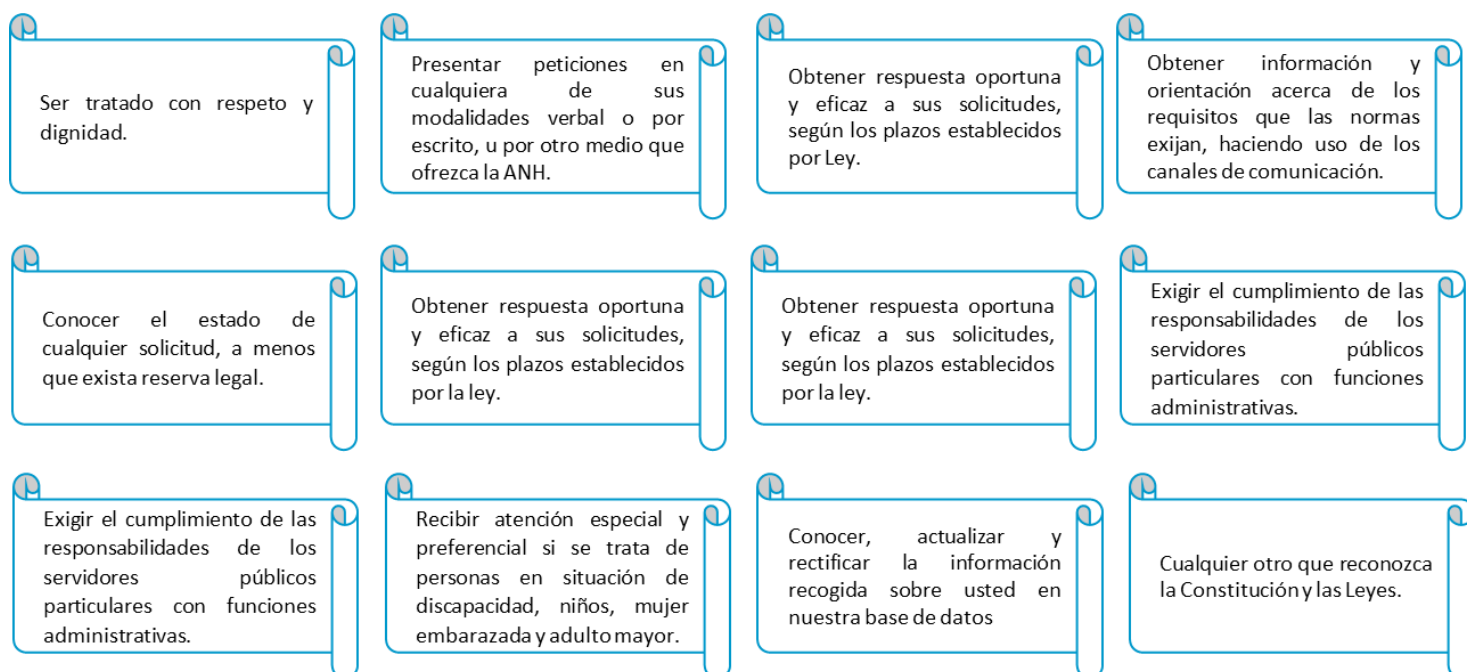
	YouTube	<a href="http://www.youtube.com">www.youtube.com</a> CANAL YOUTUBE ANH	Vicepresidencia Administrativa y Financiera (VAF)
	Google +	@anhcolombia <a href="http://plus.google.com/">http://plus.google.com/</a>	Vicepresidencia Administrativa y Financiera (VAF)
 <b>TELEFÓNICOS</b>	PBX	(57+1) 5931717 EXT. 1518 - 1536	Vicepresidencia Administrativa y Financiera (VAF)
	Línea gratuita nacional	018000953000	Vicepresidencia Administrativa y Financiera (VAF)
	Línea de atención PQRSD	(57+1) 5931717 EXT. 1314 - 1529	Vicepresidencia Administrativa y Financiera (VAF)
 <b>PRESENCIALES</b>	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)



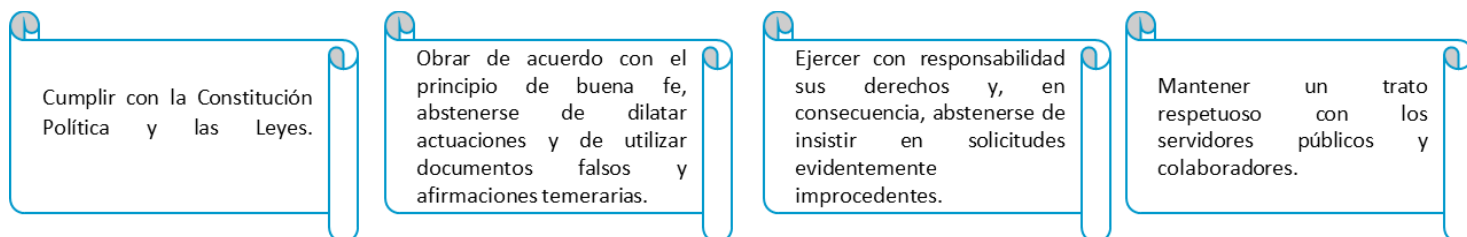
## CARTA DE TRATO DIGNO AL CIUDADANO

Con el propósito de garantizar los derechos Constitucionales de todos los ciudadanos y en concordancia con lo establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, Ley 1437 de 2011, el compromiso de quienes laboramos en esta entidad es el de prestar un servicio de excelente calidad, efectivo, eficiente, respetuoso, transparente, íntegro y participativo con el ciudadano.

Gráfica. Derechos de la Ciudadanía

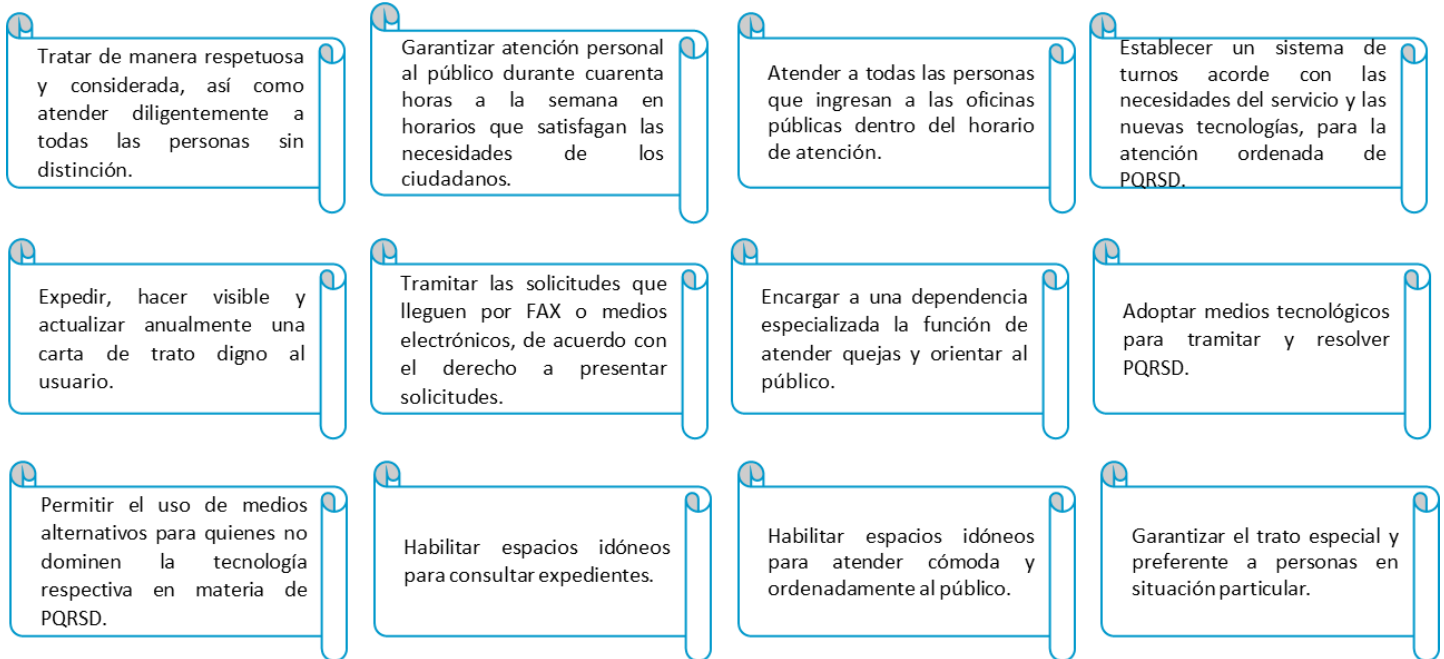


Gráfica. Deberes de la Ciudadanía





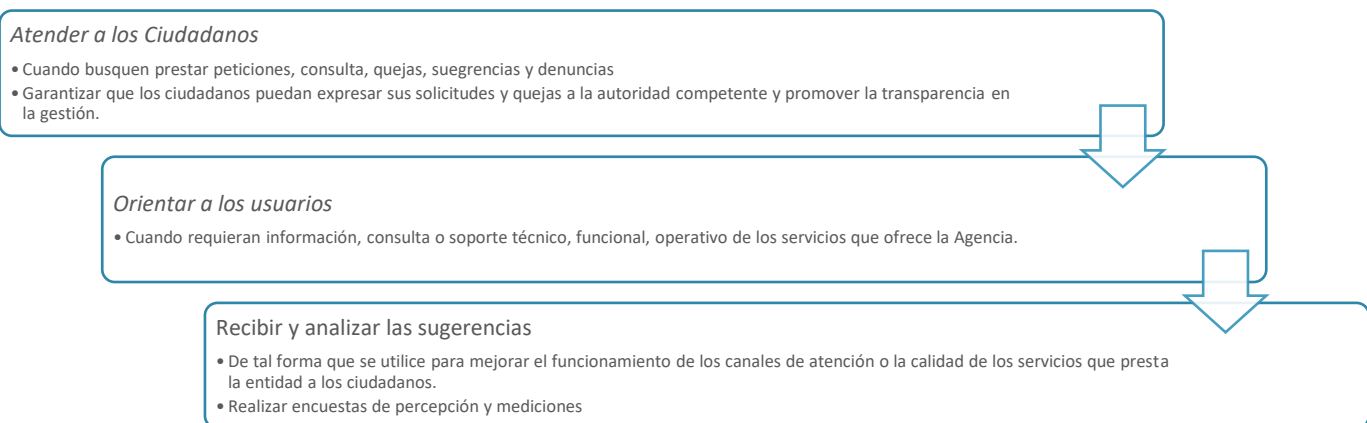
Gráfica. Funciones esenciales Atención al Ciudadano



## LINEAMIENTOS DE ATENCIÓN CIUDADANA

Con el propósito de garantizar la atención con calidad y respuesta oportuna, eficaz y clara a los ciudadanos y grupos de interés, son funciones esenciales del Equipo de Atención al Ciudadano las siguientes:

Gráfica. Funciones esenciales Atención al Ciudadano



Las acciones que se adelanten para el servicio al ciudadano, a través de los diferentes canales de atención de la ANH deberán mantener las siguientes indicaciones que garantizan el fácil acceso y una adecuada comunicación de los ciudadanos y grupos de interés con la entidad.



- Todas las solicitudes, peticiones, quejas, recursos, sugerencias y denuncias deberán ingresar a través de alguno de los canales de atención previstos por la entidad (véase página 11 y 12).
- El horario para los canales de atención es: a) Atención presencial al público de 7:00 a.m. a 4:00 p.m. jornada continua, en la Avenida Calle 26 No. 59 – 65 Piso 2 Edificio de la Cámara Colombiana de la Infraestructura. Bogotá D.C. b) Atención telefónica a través del PBX: +57 (1) 593 1717 de 7:00 a.m. a 4:00 p.m. En jornada continua.

Los servidores públicos y/o contratistas que intervengan en el servicio al ciudadano a través de los diferentes canales de atención, como interlocutores directos con la ciudadanía y grupos de interés deben:

- Actuar de forma coherente con los valores y principios de acción acordados en el Código de Integridad y Buen Gobierno que adoptó la Entidad.
- Poseer un conocimiento amplio de las funciones, servicios que presta la Agencia Nacional de Hidrocarburos, y los procedimientos internos. Por lo cual debe asistir a todas las capacitaciones que se programen para fortalecer y actualizar sus conocimientos.
- Utilizar las estrategias de comunicación, competencias para el servicio al usuario, y manejo de herramientas informáticas de la entidad.
- Comprender el alcance de los derechos de los ciudadanos en sus relaciones con la Agencia Nacional de Hidrocarburos.
- Brindar un servicio de calidad, respetuoso y orientado a satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios.
- Ofrecer una atención oportuna, y utilizando un lenguaje claro acorde a las características de los usuarios y grupos de interés.





## PROTOCOLOS DE SERVICIO AL CIUDADANO



### Protocolo de Atención Telefónica

El teléfono es un medio favorable para incrementar la buena imagen de la entidad, por tal razón debe ser manejado con mucha diplomacia, ofreciendo un servicio oportuno, cálido, concreto, efectivo y amable. Hay que recordar que la actitud también puede ser percibida a través del teléfono. La buena atención telefónica tiene una serie de requisitos, que se enumera a continuación:

#### 1. Antes de hablar por teléfono

- ✓ Debe conocer la funcionalidad básica de su equipo telefónico para darle el uso adecuado.
- ✓ Verifique si la línea telefónica (escuchar el tono) en el momento de iniciar sus labores, si no es así, verificar y corregir las fallas. Procure contestar el teléfono lo más rápido posible, antes del tercer timbre.

#### 2. Mientras habla por teléfono

- ✓ No debe masticar chicle, consumir alimento ni bebidas para evitar esos molestos ruidos.
- ✓ Mantenga el micrófono del receptor alineado frente a la boca y hable con claridad, tenga en cuenta que el tono de la voz representa el 80% y las palabras el 20% del nivel de atención o satisfacción del usuario. Por tanto, el tono es lo que más cuenta, unido al poder de escucha.
- ✓ Expresar una sonrisa (aunque no le estén observando, su actitud también puede ser percibida a través del teléfono).
- ✓ No hable con otras personas mientras conversa con el usuario(a), si realiza una consulta, pídale el consentimiento para dejarlo(a) en espera, si este(a) acepta, utilizar el botón de Silencio (Mute).
- ✓ Dedíquese exclusivamente a la atención del usuario(a), no lo interrumpa constantemente.
- ✓ Si es de su competencia oriente al usuario(a), si no, escale al funcionario correspondiente evite las frases: “No sé” o “Averiguaré y le informaré” o “Llame más tarde”.

#### 3. En el momento de atender la llamada

- ✓ Saludo: Buenos días/tardes
- ✓ Identifíquese: habla con... (Primer nombre y primer apellido)
- ✓ Nombre del área de trabajo de... (Atención al Ciudadano)
- ✓ Identificar al usuario(a): ¿ Con quién tengo el gusto de hablar)
- ✓ Indague: ¿Señor(a)... (Nombre del usuario) en qué le puedo colaborar?)



- ✓ Si el servidor público puede resolver la inquietud lo hace de inmediato, de lo contrario remite su llamada con el proceso que la pueda responder y hasta no estar seguro que su direccionamiento ha sido efectivo no debe colgar el teléfono.
- ✓ Si por alguna circunstancia los servidores públicos se van a ausentar de su lugar de trabajo por un tiempo considerable, debe comunicar su ausencia en la recepción para quien tenga la tarea de contestar pueda direccionar la llamada a otro servidor.
- ✓ Si la pregunta va dirigida a uno de los directivos, o coordinadores inicialmente está debe ser remitida a su secretaria(o), para luego ser direccionado.
- ✓ En cada proceso los servidores públicos deben tener conocimiento y disposición para atender las llamadas de servicio al ciudadano, en caso de que la respuesta no se pueda contestar de inmediato, se debe preguntar a quién llame por su correo electrónico, dirección de correspondencia y número telefónico, previa explicación y protección de la política de tratamiento de datos personales, para satisfacer la inquietud del ciudadano dentro de los términos legales.

#### 4. Al final de la llamada

- ✓ Pregunte: ¿Le puedo colaborar en algo más?
- ✓ Recordatorio: Recuerde que habló con... (Primer nombre y primer apellido)
- ✓ Despedida: ¡Estamos para servirle! ¡Que tenga un buen día/tarde!
- ✓ El teléfono es un medio favorable para incrementar la buena imagen de la entidad, por tal razón debe ser manejado.



#### Protocolo de Atención Presencial

La ANH ha dispuesto, en primera medida un lugar de radicación, primer piso, de Peticiones, Quejas, Reclamaciones, Sugerencias y Denuncias. En segundo lugar, si se prefiere la atención y recepción de la solicitud por un funcionario, se han dispuesto dos (2) Quiscos 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 Quiscos 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



## 1. Recepción

- ✓ Saludar al ciudadano de inmediato, de forma amable y sin esperar que sean ellos(as) quienes saluden primero: Buenos días o Buenas tardes, bienvenidos a la Agencia Nacional de Hidrocarburos, ¿en qué le puedo colaborar? (Preste atención a la respuesta que le dé el visitante para que pueda orientarlo adecuadamente).
- ✓ Diríjase al visitante con palabras respetuosas como señor, señora, señorita, joven y otros.
- ✓ Indague su nombre y apellido y después del saludo diríjase a él como Señor, Señora ... (Y su apellido). No se debe tutear, a menos de que el visitante lo solicite, el trato debe ser de usted, independientemente de la edad o sexo.
- ✓ Sonría.
- ✓ Una vez el usuario informe lo que desea, en caso de ser necesario el ingreso usted deberá solicitarle de manera amable, que se identifique, pidiéndole un documento de identidad.
- ✓ Mírelo a la cara cuando le hable.
- ✓ Después de que se haya identificado, si se hace necesario que la persona espere, deberá indicarle de manera atenta dónde puede hacerlo.
- ✓ Si está atendiendo a un usuario y suena el teléfono, ofrézcale disculpas antes de contestar la llamada, atiéndala con rapidez y en caso de que sea necesario tome los datos de quien llama y comprométase devolverle la llamada una vez haya culminado la atención al ciudadano.
- ✓ Inicie la conversación con preguntas abiertas que le permitan al usuario explicar lo que necesita y llegar a un diálogo más fluido.
- ✓ Si a usted no le queda claro el motivo de la consulta, haga preguntas abiertas sobre el requerimiento.
- ✓ Puede ser de gran ayuda ir resumiendo lo que el usuario dice para aclarar y confirmar la necesidad.
- ✓ Dar al ciudadano una atención completa y exclusiva durante el tiempo de contacto.
- ✓ Resolver los inconvenientes que se presenten; al despedirse, agradecer al ciudadano el haber recurrido a la Agencia Nacional de Hidrocarburos para resolver su solicitud y manifestarle el interés por servirle en algo más.
- ✓ El Funcionario o Colaborador encargado de recibir a los ciudadanos debe tener claridad respecto de la forma de atender aquellos que presenten situación de discapacidad, que sean adultos mayores o mujeres gestantes;



establecer tipo de condición del ciudadano(a) para determinar el tratamiento adecuado que debe otorgarle; averiguar el servicio requerido, usar los mecanismos a su alcance para entender al ciudadano(a) y ayudarlo a expresarse, sin incurrir en interpretaciones, que puedan llevar a equívocos y disponer lo pertinente para dar prioridad en atención a la persona. Permanezca siempre al lado del ciudadano(a) en caso de dejarlo por un corto periodo de tiempo, asegúrese que alguno de sus compañeros(as) esté atento(a) a remplazarlo(a) durante su ausencia.

## 2. Discapacidad auditiva, sordas o hipoacúsicas

- ✓ Hablar de frente a la persona, articulando las palabras (sin exagerar) en forma clara y pausada. Evitar taparse la boca o voltear la cara, durante la conversación, ya que esto dificulta leer los labios. No gesticular de manera exagerada para comunicarse. Debido que la información visual cobra especial importancia, tener cuidado con el uso del lenguaje corporal. Si no se entiende lo que la persona sorda trata de decir se puede pedir que lo repita o solicitar que lo escriba. No aparente haber entendido. Si escribe como medio para comunicarse, que sea breve y claro.

## 3. Atención a personas con sordo - ceguera

- ✓ Es preciso informar que se está presente tocando a la persona suavemente en hombro o brazo. Si la persona está concentrada en la realización de otra tarea, esperar hasta que pueda atender. Dado que no se sabe si la persona conserva capacidad visual, tratar de ponerse dentro de su campo de visión. Si la persona usa audífono, dirigirse a ella vocalizando correctamente. Atender las indicaciones del acompañante sobre cuál es el método que la persona prefiere para comunicarse.



## Protocolo de Atención Virtual

En el desarrollo de ambientes y canales virtuales es necesario tener en cuenta algunas premisas que garantizan un fácil acceso y una fluida comunicación de los ciudadanos con la Agencia Nacional de Hidrocarburos, así:

- ✓ Utilizar una tipografía adecuada, con fuentes y tamaños específicos que permitan su lectura e interpretación en la pantalla del medio virtual.
- ✓ Disponer de una opción de búsqueda que facilite la ubicación de información dentro del ambiente virtual, bajo unos criterios amplios y flexibles, con diversidad de opciones en los resultados.



- ✓ En los ambientes virtuales se debe garantizar el acceso a todas las personas, incluso aquellas que presentan algún tipo de discapacidad o que requieran un tratamiento especial.
- ✓ La diversidad de idiomas y lenguajes asegura una mayor cobertura, una mejor comprensión, un interés institucional por llegar a todos los habitantes.
- ✓ Contar con una opción en la que el ciudadano pueda interactuar con la entidad para dar a conocer sus peticiones, quejas, recursos, sugerencias y denuncias.
- ✓ Usar pestañas para desplegar menús informativos y así evitar contenidos demasiados extensos.
- ✓ Las fotografías e ilustraciones deben ser nítidas y que no se confundan con los demás contenidos; es indispensable verificar colores, que el tema que representa la imagen sea fácil y claramente reconocible, no saturadas o con elementos demasiados pequeños para ser identificados.
- ✓ Tener siempre presente que este medio de difusión está dirigido a la ciudadanía en general, la cual no entiende la terminología técnica de la entidad, el lenguaje debe ser claro, puntual, sencillo y concreto, respetando las normas de la lengua castellana, se debe redactaren tercera persona e infinitivo, no utilizar siglas ni abreviaturas.
- ✓ Los elementos básicos de un documento o debe ser complicados, lo importante es tener en cuenta que contenga los siguientes interrogantes: quién, qué, cuándo y dónde:
- ✓ Revisar mayúsculas, puntuación, ortografía, redacción, extensión de la información (no muy densa); lenguaje claro y directo. Seguir las normas de redacción aceptadas por la Real Academia de la Lengua y la guía de lenguaje claro. El texto de los párrafos no debe estar compuesto todo en mayúsculas. Debe estar digitado en altas y bajas, con el fin de lograr buena legibilidad y comprensión.
- ✓ Los títulos deben ser digitados en mayúsculas y minúsculas, no deben ser en mayúscula sostenida, en razón a que es más difícil la lectura a través de la web.
- ✓ Las páginas deben ser cortas, con bloques de texto ligeros, para no perder la atención del lector.
- ✓ Es importante asegurar la credibilidad y veracidad de la información; incluir gráficos de calidad, estadísticas, indicando fuentes y fechas; buen nivel de escritura.
- ✓ Es necesario hacer vínculos y enlaces a otras páginas que den idea de dónde provienen las fuentes o cuáles son las relaciones con otros medios.



- ✓ En la web no existe un sistema de “numeración” de páginas como en el medio impreso, por eso ponga subtítulos y un índice que sirva de guía en cada página.
- ✓ Presentar información de manera ágil e interactiva.
- ✓ No duplicar información institucional. Para estar acorde con las políticas de modernización del Estado, la ANH cuenta con un canal virtual de servicio al ciudadano que se puede acceder por medio de la opción “Ciudadano” ubicada en la página principal de nuestro portal.



### Protocolo de Atención por Correo Electrónico

El correo electrónico es [participacionciudadana@anh.gov.co](mailto:participacionciudadana@anh.gov.co); las solicitudes de ciudadanos y grupos de interés deben ser radicados en el Sistema de Gestión Documental ControlDoc, para efectos de seguimiento y control. Verificar la siguiente información mínimo:

- ✓ Asunto del correo
- ✓ Nombre del Remitente
- ✓ Nombre de la Entidad o Dependencia
- ✓ Ubicación
- ✓ Dirección física o correo electrónico del ciudadano
- ✓ Dirigido a
- ✓ Responder únicamente los correos que llegan al correo institucional de participación ciudadana y no a un correo personal de un servidor
- ✓ Responder siempre desde el correo institucional de [participacionciudadana@anh.gov.co](mailto:participacionciudadana@anh.gov.co)

Grafica. Interrogantes esenciales en la producción de información

•Se refiere a la fuente generadora de información, si se está hablando en nombre de la entidad o de una persona en particular.

Quién



•Los encabezados o titulares deben ser claros y directos para capturar la atención del lector, en particular en internet la práctica dice que primero se leen los titulares para después decidir si se lee el documento completo.

Qué



•La ubicación en el tiempo es importante para el usuario, ya que con esto está verificando la vigencia del documento. Es muy importante tener claridad sobre la franja de tiempo a la que hace referencia el documento que se está presentando.

Cuándo



•Para que el usuario tenga claro de dónde está tomando la información y pueda volver a referenciar el documento con el sitio de internet.

Dónde





- ✓ Analizar si la solicitud compete a la entidad, de lo contrario, remitirla a la entidad encargada e informar de esto al ciudadano.
- ✓ Notificar al ciudadano vía correo electrónico, el radicado o número de control de su solicitud.
- ✓ En los casos en los cuales las respuestas incluyan datos personales, ofrecer enviar la respuesta por medios más formales (Habeas Data).
- ✓ El servidor público es responsable del uso de su cuenta de correo, razón por la cual no debe permitirle a terceros acceder.
- ✓ El correo electrónico institucional no debe usarse para temas personales, ni para enviar cadenas o distribuir mensajes con contenidos que puedan afectar a la entidad.
- ✓ Seguir el protocolo establecido por la entidad con relación al uso de plantillas y firmas.
- ✓ Imprimir los correos electrónicos únicamente en los casos en que sea absolutamente necesario manipular o conservar una copia en papel.

## 1. Desarrollo del servicio

En primer lugar, se debe definir el tema asunto del mensaje con claridad y conciso en el campo “Asunto”, además:

- ✓ En el campo “Para” designar al destinatario principal. Ésta es la persona a quien se le envía el correo electrónico.
- ✓ En el campo “CC” (con copia) seleccionar a las personas que deben estar informadas sobre la comunicación.
- ✓ Al responder un mensaje verificar si es necesario que todos a quienes se envió copia del mismo necesitan conocer la respuesta. En algunas ocasiones se envía copia a muchas personas con el fin de que sepan que “yo sí contesté”, lo cual genera que se ocupe innecesariamente la capacidad de los buzones de correo electrónico de otros miembros de la entidad.
- ✓ Empezar la comunicación con una frase como “Según su solicitud de fecha..., relacionada con...” o “En respuesta a su solicitud de fecha..., relacionada con...”
- ✓ Escribir siempre en un tono impersonal.
- ✓ Ser conciso.
- ✓ Leer un correo electrónico cuesta más trabajo que una carta en papel. Los mensajes de correo electrónico muy largos pueden volverse difíciles de entender.
- ✓ Redactar oraciones cortas y precisas. Si el mensaje es largo, dividirlo en varios párrafos para que sea más fácil de leer. Un texto preciso, bien estructurado, ayuda a evitar mal entendidos o confusiones.



- ✓ No escribir líneas de más de 80 caracteres. Muchos monitores no permiten ver más en la pantalla.
- ✓ No use mayúsculas sostenidas, negrillas ni signos de admiración si no son estrictamente necesarios.
- ✓ Responder todas las preguntas o solicitudes que hizo el ciudadano de forma clara y precisa.
- ✓ Si se debe adjuntar documentos al mensaje, considerar quiénes son los destinatarios. Es posible que el destinatario de un archivo adjunto no tenga el software para leerlo.
- ✓ Guardar el archivo en un formato que la mayoría de software puedan leer. Además, conviene estar atento al tamaño del adjunto pues un archivo muy pesado podría ser bloqueado por el servidor de correo electrónico del destinatario.

## 2. Finalización del servicio

El servidor público debe asegurarse de que debajo de su firma aparezcan todos los datos necesarios para que el ciudadano lo identifique y se pueda poner en contacto en caso de necesitarlo. Esto puede incluir: cargo, teléfono, correo electrónico, el nombre y la dirección web de la entidad. Recordar usar las plantillas de firma de su entidad. Revisar de manera completa el mensaje antes de hacer clic en “Enviar”. Con esto se evitará cometer errores que generen una mala impresión de la Entidad en quien recibe el correo electrónico. Si el protocolo de su entidad establece que la respuesta exige un proceso de aprobación, previo a su envío, siga esa directriz.



## Protocolo de Atención por Redes Sociales y Asesor Virtual Silviaa

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 específico. 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).

### 1. Recomendaciones generales

- ✓ Dar a conocer los plazos máximos y mínimos para responder.





- ✓ Si la capacidad de respuesta del servicio es muy limitada, fijar un plazo mínimo dará tiempo suficiente para cumplir.
- ✓ Establecer mecanismos frecuentes de consulta de las redes sociales.
- ✓ Revisar la base de datos para identificar las consultas hechas en el asesor virtual y la app móvil para estar al tanto de los temas frecuentes.
- ✓ 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 hay alguna dificultad para responder por falta de información, información incompleta o errada, comunicarlo al jefe inmediato para que resuelva de fondo.



En cuanto al uso de nuestro asesor virtual Silviaa, se presenta la siguiente información:

**¿Qué es Silviaa?**

Silviaa, es el Asesor Virtual de la Agencia Nacional de Hidrocarburos, está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana para responder las inquietudes que tengas sobre el sector de manera rápida con información veraz.

Para acceder a nuestro Asesor Virtual, solo es necesario contar con una cuenta de correo, con la cual accederá a interactuar con Silviaa.



**ANH**  
AGENCIA NACIONAL DE HIDROCARBUROS  
COLOMBIA  
ATENCIÓN AL CIUDADANO  
Y COMUNICACIONES  
ADMINISTRATIVA  
Y FINANCIERA



### ¿Cuáles son los pasos para acceder a Silviaa?

Para acceder a nuestro asesor virtual tenga en cuenta los siguientes pasos:

1. Ingrese a nuestra página web [www.anh.gov.co](http://www.anh.gov.co)
2. De clic sobre la pestaña ubicada en la parte inferior derecha con el mensaje “¿Cómo podemos ayudarle?”
3. Diligencie los datos que allí son solicitados en el formulario de inicio, haga clic en “Iniciar Chat”.
4. A partir de este momento podrá hacerle preguntas a nuestro Asesor Virtual -Silviaa, este responderá sus inquietudes.




09/11/2017

3


**ANH**  
AGENCIA NACIONAL DE HIDROCARBUROS  
COLOMBIA  
ATENCIÓN AL CIUDADANO  
Y COMUNICACIONES  
ADMINISTRATIVA  
Y FINANCIERA

### ¿Qué se debe tener en cuenta para usar Silviaa?



Para usar Silviaa tenga en cuenta que:

- ❖ Silviaa es un asesor virtual especializado en temas del sector petrolero y de la Agencia Nacional de Hidrocarburos.
- ❖ Es importante que realice las preguntas de manera completa, por ejemplo: “¿Quién es el presidente de la ANH?”.
- ❖ Evite el uso de solo una palabra para realizar preguntas, por ejemplo: “producción”. Ya que la palabra en sí misma no se constituye como una pregunta.
- ❖ No olvide que, en el caso de enviar una pregunta a través de correo electrónico, esta será respondida de acuerdo a los términos establecidos en la Ley para dicho fin.



09/11/2017

4






¿Cuáles son los beneficios de Silviaa?

Se pueden resolver sus inquietudes en tiempo real.

Fácil acceso en cualquier parte por Internet.

Se minimiza el tiempo de respuesta.

Posibilidad de interactuar de manera simultánea



09/11/2017

5




Aplicación Móvil

Para descargar la aplicación móvil de Silviaa ingrese a la tienda de su dispositivo móvil o Android y en la barra dispuesta para buscar escriba: Agente Virtual ANH

- Con la aplicación móvil puede tener acceso a:
  - Chat
  - Realizar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o solicitudes de información.
  - Seguimiento a sus solicitudes
  - Llamada (PBX en Bogotá 5931717)
    - Correo electrónico

Alas redes sociales de la ANH:

- Twitter
- Facebook
- YouTube







09/11/2017

6



**Aplicación Móvil**

**Chat**  
Puede ingresar al Asesor Virtual y realizar sus preguntas.

**Email**  
Con la opción de Email, puede enviar correos electrónicos al correo electrónico institucional de la ANH

**Llamada Voz**  
La llamada de voz esta diseñada para comunicarse con la ANH. Es importante que tenga en cuenta que esta tendrá un cobro de plan de minutos.

**PQRSFD**  
Con este módulo podrá interponer una PQR ante la ANH, con el diligenciamiento de los datos básicos, así mismo podrá adjuntar documentos que soporten su consulta.

**Llamada Virtual**  
La llamada de virtual esta diseñada para comunicarse con la ANH. Es importante que tenga en cuenta que esta tendrá un cobro de plan de datos.

A través de estos módulos podrá acceder a las redes sociales que tiene la Agencia y ver la actividad que tiene la ANH en estas redes.

09/11/2017



## Protocolo de Atención por Correspondencia

Este canal permite a los ciudadanos y/o usuarios, a través de comunicaciones escritas, (físicas o electrónicas) solicitar servicios, pedir información, orientación o asistencia relacionada con los servicios que presta la entidad. Este canal se encuentra ubicado en el punto de radicación en la Avenida Calle 26 No. 59 – 65 Piso 1 Edificio de la Cámara Colombiana de la Infraestructura, en horario de lunes a viernes 7:00 a.m. a 4:00 p.m. jornada continua.

En cuanto al buzón de sugerencias se encuentra ubicado en la recepción de las instalaciones de la entidad, Avenida Calle 26 No. 59 – 65 Piso 2 Edificio de la Cámara Colombiana de la Infraestructura, se deben seguir las siguientes recomendaciones:

- ✓ Revisar periódicamente la disponibilidad de formatos y bolígrafos para escribir.
- ✓ Extraer los formatos diligenciados y elaborar un registro de estos.
- ✓ Dar respuesta al ciudadano sobre las acciones realizadas por la entidad a partir de su comentario.



## GLOSARIO

- **ACCESIBILIDAD:** de fácil acceso, comprensión y entendimiento ([www.rae.es](http://www.rae.es)).
- **ACCIONES AFIRMATIVAS:** políticas o medidas dirigidas a favorecer a determinadas personas o grupos, ya sea con el fin de eliminar o reducir las desigualdades de tipo social, cultural o económico que los afectan; o bien para lograr que los miembros de un grupo sub-representado, usualmente un grupo que ha sido discriminado tenga mayor representación.
- **ACTORES DE LA PARTICIPACIÓN:** partes implicadas activamente, en mayor o menor grado, en una actuación y/o proceso participativo, promovido por cualquiera de ellas: políticos, técnicas, entidades, ciudadanía no asociada, entre otros.
- **ASAMBLEA:** reunión numerosa de personas convocadas para algún fin.
- **ASOCIACIÓN SIN ÁNIMO DE LUCRO:** entidad o persona jurídica, compuesta por un conjunto de personas físicas, que libremente se agrupan con la finalidad de desarrollar acciones de carácter no lucrativo.
- **CADENA DE VALOR:** el esquema secuencial y lógico que sintetiza la manera en que se producen los resultados y se genera valor a lo largo del proceso. La cadena es compuesta por cinco elementos: insumos, procesos, productos, resultados.
- **CANAL DE SERVICIO:** modalidad definida específicamente a través de la cual la ciudadanía interactúa con la Administración de la Entidad, con el propósito de cumplir de manera voluntaria con sus obligaciones, obtener información, orientación o asistencia relacionada con los trámites y servicios de las entidades u organismos que prestan servicio público.
- **CAPACIDAD DE GESTIÓN:** competencias necesarias de una organización para establecer y alcanzar sus propios objetivos de desarrollo a lo largo del tiempo. (Adaptado del documento “Desarrollo de Capacidades. Nota de Práctica” del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo, 2008). De acuerdo con Oszlak tener capacidad institucional significa poseer la condición potencial o demostrada para lograr un objetivo o resultado a partir de la aplicación de determinados recursos y, habitualmente, del exitoso manejo y superación de restricciones, condicionamientos o conflictos originados en el contexto operativo de una institución.
- **CARTA DE DERECHOS DE LOS CIUDADANOS Y CIUDADANAS:** relación escrita de los derechos que las distintas administraciones han de proveer a los ciudadanos y ciudadanas.
- **CIUDAD:** espacio geográfico de calles, edificios, etc. donde la población habita y desarrolla sus actividades.



- **CIUDADANO:** persona natural o jurídica (pública y privada) que interactúa con las entidades de la Administración Pública con el fin de ejercer sus derechos y cumplir con obligaciones a través de; (i) la solicitud de acción, trámite, información, orientación o asistencia relacionada con la responsabilidad del Estado; y, (ii) el establecimiento de las condiciones de satisfacción en la provisión de dichos servicios.
- **CO-GESTIÓN:** modelo organizativo en el que la responsabilidad recae sobre más de un órgano o entidad compartiendo el ejercicio, la ejecución y/o la financiación de objetivos y acciones.
- **COMUNIDAD ANH:** público interno de la entidad que incluye a los servidores públicos y contratistas.
- **CONTROL SOCIAL:** es el derecho y deber que tiene todo ciudadano para prevenir, racionalizar, proponer, acompañar, sancionar, vigilar y controlar la gestión pública de la Entidades del Estado.
- **CONTROL Y SANCIÓN:** capacidad de la entidad de generar acciones de control y sanción derivadas de los procesos internos de las mismas, de los órganos de control y de la apertura de espacios de participación.
- **CORRESPONSABILIDAD:** responsabilidad compartida, expresiva de un vínculo efectivo y estable entre gobiernos y ciudadanía para la toma de decisiones políticas, como resultado de uno o varios procesos participativos. El término se emplea también frecuentemente como sinónimo de co-gestión.
- **CORRUPCIÓN:** uso del poder para desviar la gestión de lo público hacia el beneficio privado. - Ver documento CONPES 167 de 2013<sup>1</sup>.
- **CULTURA PARTICIPATIVA:** características de algunas sociedades en las que para la mayoría de los ciudadanos y ciudadanas es cotidiano participar en la gestión de sus gobiernos, estando habilitado para ello espacios, herramientas y órganos para la participación.
- **DATOS ABIERTOS:** son todos aquellos datos primarios o sin procesar, que se encuentran en formatos estándar e interoperables que facilitan su acceso y reutilización, los cuales están bajo custodia de las entidades públicas o privadas y que son puestos a disposición de cualquier ciudadano, de forma libre y sin restricciones, con el fin de que puedan ser reutilizados y crear servicios derivados de los mismos. Ejemplo: Bases de datos en Excel<sup>2</sup>.
- **DECISIÓN ESTRATÉGICA:** es un diseño creativo producto de una discusión común donde se recibe información heterogénea (estudios estadísticos, datos objetivos duros y suaves, creencias, visiones de los especialistas o de los involucrados) que debe ser procesada por los que deciden.

<sup>1</sup> Tomado del Glosario del Modelo Integrado de Planeación y Gestión. Versión 03. Agosto de 2018.

<sup>2</sup> Ibidem





- **DEMOCRACIA PARTICIPATIVA:** forma de democracia, basada en la participación directa de los ciudadanos y ciudadanas en la toma de decisiones, su ejecución y control, que incide en el gobierno de una colectividad. // Modelo de democracia en el que existen espacios decisorios para que los ciudadanos y ciudadanas participen en la gestión de gobierno de las administraciones.
- **DEMOCRACIA REPRESENTATIVA:** forma de democracia basada en la elección por sufragio universal de representantes, encargados de tomar y ejecutar las decisiones.
- **DEMOCRACIA:** doctrina política favorable a la intervención del pueblo en el gobierno. Predominio del pueblo en el gobierno político de un Estado. // Libertad de todas las personas que forman parte de la comunidad de poder elegir libremente a sus representantes.
- **DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO:** ejercicio emprendido por el equipo directivo de una entidad, en el que, a partir del propósito fundamental de la misma, las necesidades de sus grupos de valor, las prioridades de los planes de desarrollo (nacionales y territoriales) y su marco normativo, define los grandes desafíos y metas institucionales a lograr en el corto, mediano y largo plazo, así como las rutas de trabajo a emprender para hacer viable la consecución de dichos desafíos<sup>3</sup>.
- **ESCENARIO:** visión internamente consistente de un futuro posible que se expresa mediante una narración, con la intención de lograr su apropiación por parte de los tomadores de decisiones. La narración de un escenario contiene una imagen esperada o supuesta del futuro que incluye ciertos eventos que se asume ocurrirán, y se construye mediante la aplicación de un determinado número de herramientas metodológicas.
- **ESTRATEGIA:** determinación de los objetivos a largo plazo, las acciones y la asignación de los recursos necesarios para conseguirlos.
- **ESTRATEGIA:** es un conjunto de decisiones condicionales que definen los actos a realizar en función de todas las circunstancias susceptibles de presentarse en el futuro. Definir una estrategia es establecer la lista de todas las situaciones a las cuales se podría llegar y escoger desde el origen la decisión que se tomará frente a cada una de ellas (Baena, 2015).
- **EVALUACIÓN:** apreciación sistemática y objetiva de un proyecto, programa o política en curso o concluido, en relación con su diseño, su puesta en práctica y sus resultados. El objetivo es determinar la pertinencia y el logro de los objetivos, así como la eficiencia, la eficacia, el impacto y la sostenibilidad para el desarrollo<sup>4</sup>.

---

<sup>3</sup> Ibidem

<sup>4</sup> Ibidem



- **EVENTO:** una situación dada que podría generar un cambio significativo en el futuro.
- **FENÓMENO:** conjunto de variables individuales que, bajo determinadas circunstancias, se comportan como un todo, y que por ese motivo pueden ser considerados en su integridad, y no en la individualidad de los elementos que lo conforman.
- **GRUPO DE DISCUSIÓN:** grupo de personas reunidas con un objetivo claro y definido en torno a la generación y construcción de un discurso en el que se reproduzca/refleje su posición ante el objeto investigado. Esta técnica de trabajo permite observar la construcción de discursos sociales que están latentes y que se encuentran en la base del comportamiento de las personas.
- **GRUPO DE TRABAJO:** equipo de personas especializadas que se constituye para llevar a cabo una tarea común; o debatir y reflexionar sobre inquietudes, necesidades, demandas, problemas, y proponer soluciones a lo estudiado en un tiempo determinado.
- **GRUPOS DE INTERÉS:** individuos u organismos específicos que tienen un interés especial en la gestión y los resultados de las organizaciones públicas. Comprende, entre otros, instancias o espacios de participación ciudadana formales o informales.
- **INDICADOR:** son expresiones de las variables cuantitativas y cualitativas, mediante las cuales pueden medirse los logros alcanzados, observar los cambios vinculados con una intervención o analizar los resultados de una institución.
- **ÍNDICE DE TRANSPARENCIA DE LAS ENTIDADES PÚBLICAS- ITEP:** es una herramienta de control social que ha desarrollado la Corporación Transparencia por Colombia desde el año 2002 con el objetivo de monitorear y evaluar los niveles de riesgos de corrupción en las entidades públicas del orden nacional, departamental y municipal. Así, por medio de estas labores se espera contribuir al fortalecimiento de la institucionalidad estatal desde la agenda de la lucha contra la corrupción<sup>5</sup>.
- **INFORMACIÓN PÚBLICA CLASIFICADA:** información cuyo acceso público puede causar daño a los siguientes derechos: derecho a la intimidad, derecho a la vida, salud o seguridad, o perjudicar los secretos comerciales, industriales y profesionales<sup>6</sup>.
- **INFORMACIÓN PÚBLICA RESERVADA:** es aquella información cuyo acceso público puede ser denegado, en las siguientes circunstancias: la defensa y la seguridad nacional, la seguridad pública, las relaciones internacionales, la prevención investigación y persecución de los delitos y las faltas disciplinarias, el debido proceso y la igualdad

<sup>5</sup> Tomado de la Guía Metodológica del Índice de transparencia Nacional – ITN 2015-2016

<sup>6</sup> Ibidem





de las partes en los procesos judiciales, la administración efectiva de la justicia, los derechos de la infancia y adolescencia, la estabilidad macroeconómica y financiera del país y la salud pública. Dicha norma legal o constitucional debe ser una Ley de la República o debe estar contemplada dentro de la Constitución Nacional. No puede basarse en resoluciones, circulares, decretos, ni ningún tipo de acto administrativo<sup>7</sup>.

- **INFORMACIÓN PÚBLICA:** es toda información que una entidad que maneja recursos públicos obtenga, adquiera o controle<sup>8</sup>.
- **INFORMACIÓN:** conjunto organizado de datos contenido en cualquier documento generado, adquirido, transformado o controlado por las entidades públicas y demás sujetos obligados de la Ley 1712 de 2014. Se informa para compartir y transmitir datos, con el fin de que la ciudadanía reciba, procese, comprenda, analice, evalúe, reaccione y formule sus propuestas (artículo 6 de la Ley 1712 de 2014).
- **INSTANCIAS DE PARTICIPACIÓN:** mecanismo establecido orgánicamente en la institucionalidad pública, que se ofrece como un espacio generado y regulado oficialmente para la participación de representantes de la ciudadanía o de diversos sectores en la gestión pública. Estos pueden tener una vigencia indefinida o ser constituidos para una tarea precisa en un plazo determinado. Las instancias de participación son espacios de interlocución permanente con diferentes niveles de influencia de la ciudadanía en la administración, respecto a temas específicos de la gestión pública; las cuales han sido creadas por una norma nacional, regional o local (por ejemplo: veedurías ciudadanas, o consejos territoriales de planeación, entre otros). Desde estas instancias se realiza la petición de cuentas sobre temas generales y algunas contemplan la función de control y seguimiento<sup>9</sup>.
- **INSTITUCIONALIDAD:** capacidad de la entidad para que los servidores públicos y la administración en su conjunto, cumplan con normas y estándares establecidas para los procesos de gestión<sup>10</sup>.
- **INTERÉS GENERAL:** es el que afecta a un conjunto de personas y/o colectividades sobrepasando el interés individual.
- **INTERVENCIÓN SOCIAL:** acción por la que las instituciones o entidades sociales inciden sobre las personas de una comunidad con el objetivo de producir cambios beneficiosos.
  - a. La Ley 1712 de 2014 establece la información mínima relacionada con cada entidad que se debe hacer pública.
  - b. Los órganos de la administración pública deben poner a disposición permanente de la ciudadanía la información relevante de manera actualizada y detallada. Los sujetos obligados deben divulgar de forma

---

<sup>7</sup> Ibidem

<sup>8</sup> Ibidem

<sup>9</sup> Ibidem

<sup>10</sup> Ibidem



proactiva en las páginas web, carteleras y cualquier otro medio para que todo ciudadano pueda acceder a la información pública.

- **MEDIO DE INTERACCIÓN CIUDADANA:** espacio físico, virtual o telefónico dispuesto por la Administración para facilitar a la ciudadanía la realización de sus trámites y solicitud de sus requerimientos ante las Entidades distritales, nacionales, públicas y privadas que ejerzan funciones públicas. Para el canal presencial, también se denominan Puntos de Contacto, Puntos de Atención o Centros de Servicios.
- **MEGATENDENCIAS:** concepto creado por John Naisbitt para describir grandes tendencias de impacto global.
- **MESA:** espacio de encuentro, intercambio, debate y reflexión, sobre las inquietudes, problemas y propuestas de solución de un tema predeterminado.
- **META:** es la expresión concreta y cuantificable de lo que se quiere alcanzar en un periodo definido, trátase de efectos o productos.
- **METODOLOGÍAS PARTICIPATIVAS:** herramientas de intervención comunitaria en las que se buscan las aportaciones ciudadanas para la toma de decisiones que afectarán a la colectividad.
- **MONITOREO:** es el instrumento que permite estructurar los criterios de diseño, metodología y operación para recolectar con fines de seguimiento, la información en la etapa de implementación de las políticas públicas.
- **PARTES INTERESADAS:** persona u organización que podría recibir o que recibe un producto o un servicio destinado a esa persona u organización o requerido por ella.
- **PARTICIPACIÓN CIUDADANA:** entiéndase la participación ciudadana como el derecho al ejercicio pleno del poder de las personas que en condición de sujetos sociales y políticos, y de manera individual o colectiva transforman e inciden en la esfera pública en función del bien general y en el cumplimiento de los derechos civiles, políticos, sociales, económicos, ambientales y culturales, mediante procesos de diálogo, deliberación y concertación entre actores sociales e institucionales, para materializar las políticas públicas, bajo los principios de dignidad humana, equidad, diversidad, incidencia. La participación se realizará sin discriminación por situación de discapacidad, ciclo vital, sexual, política, económica, étnica, cultural, o de cualquier otra índole<sup>11</sup>
- **PLAN ANTICORRUPCIÓN:** es un instrumento de tipo preventivo para el control de la corrupción, que debe ser diseñado por las entidades públicas pertenecientes a todos los niveles de gobierno. Estos documentos se estructuran sobre cinco componentes: Gestión de Riesgos de Corrupción, Racionalización de Trámites, Rendición

<sup>11</sup> Tomado del procedimiento de participación ciudadana y control social de la Alcaldía Mayor de Bogotá. (2017)



de Cuentas, Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano y Transparencia y Acceso a la Información Pública. (Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República a partir de 2011).

- **PLAN DE ACCIÓN ANUAL:** es la programación anual de las actividades, proyectos y recursos que va a desarrollar en la vigencia cada dependencia de la entidad y articulado con el Plan Estratégico Sectorial e Institucional.
- **PLAN ESTRATÉGICO SECTORIAL:** organiza y orienta estratégicamente las acciones de las entidades pertenecientes a un sector administrativo en un plazo de 4 años, para alcanzar objetivos acordes con la política sectorial y los lineamientos del Plan Nacional de Desarrollo.
- **PLAN:** documento que recoge de manera detallada lo que una entidad desea hacer para cumplir un propósito incorporando aspectos como rutas de trabajo (estratégicas u operativas), objetivos, cronogramas, responsables, indicadores, recursos, riesgos y controles.
- **PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA:** es una herramienta de diagnóstico, análisis, reflexión y toma de decisiones colectivas, en torno al quehacer actual y al camino que deben recorrer en el futuro las organizaciones e instituciones, para adecuarse a los cambios y las demandas que le impone el entorno y lograr el máximo de eficiencia y calidad de sus prestaciones (Baena, 2015).
- **PROGRAMA:** una serie de medidas o actividades relacionadas entre sí para el logro de un objetivo particular de largo plazo.
- **PROSPECTIVA:** ciencia que estudia el futuro para comprenderlo y poder influir sobre él (Ortega, 2014). Es una herramienta de planeación que permite trascender el análisis de tendencias y el diagnóstico del presente para incorporar lo deseable posible (futurible) (Baena, 2015).
- **PROYECTO:** iniciativa cuidadosamente planeada y diseñada para lograr un objetivo particular en el desarrollo de un programa.
- **REDES DE POLÍTICAS PÚBLICAS:** conjunto de organizaciones que han formado una alianza temporal para lograr un propósito general y que intentan coordinar sus acciones estratégicas en temas específicos.
- **RENDICIÓN DE CUENTAS:** es la obligación y una buena práctica de gestión de un actor de informar y explicar sus acciones a otros, que igualmente tienen el derecho de exigirla, en términos políticos y basados en la organización del Estado. El proceso de Rendición de Cuentas se realiza a través de un conjunto de estructuras, prácticas y resultados que permiten a los servidores públicos interactuar con otras instituciones estatales, organismos internacionales, la sociedad civil y los ciudadanos en general. Desde la política pública, en el documento CONPES 3654 de 2010, se señala que, en la rendición de cuentas, las organizaciones estatales y los servidores públicos enfrentan premios o sanciones por sus actos. Las instituciones públicas, organismos internacionales, los



ciudadanos y la sociedad civil tienen el derecho de recibir información y explicaciones y la capacidad de imponer sanciones o premios, al menos simbólicos.

- **SEGUIMIENTO:** es el momento del ciclo de la política que gestiona y analiza la información que se produce y permite tomar decisiones en curso para efectuar ajustes que encaminen en el cumplimiento de los objetivos propuestos.
- **SISTEMA DE SEGUIMIENTO:** un sistema de seguimiento en el ámbito territorial se debe entender como la arquitectura organizacional, de la cual dispone un gobierno local y regional, para medir sus acciones públicas, en atención a las demandas y necesidades ciudadanas por bienes públicos. Estas mediciones parten de contar con procesos continuos y sistemáticos de medición, basados en la presencia de indicadores.
- **TENDENCIA:** es una dirección definida hacia la cual algo se mueve. Constituye una fuerza social internamente consistente que mueve a la humanidad en un sentido determinado en un momento dado.
- **TRANSPARENCIA ACTIVA:** obligación de publicar proactivamente información sin que medie petición alguna, a través de los medios oficiales (sitios web, carteleras, gacetas, etc.) atendiendo los principios de máxima publicidad, buena fe, transparencia, eficacia, facilitación, no discriminación, gratuidad, celeridad, calidad de la información y divulgación proactiva de la información<sup>12</sup>.
- **TRANSPARENCIA FOCALIZADA:** se brinda información concreta que busca resolver dudas específicas o necesidades particulares de los grupos de valor. Las entidades deben adelantarse a la demanda ciudadana por información, publicando, de forma proactiva, aquellos datos que son de su interés y que responden a sus problemas<sup>13</sup>.
- **TRANSPARENCIA PASIVA:** obligación de gestionar y responder las solicitudes de información de la ciudadanía bajo los plazos establecidos, y teniendo en cuenta los principios de máxima publicidad, buena fe, transparencia, celeridad, gratuidad, no discriminación, eficacia, facilitación y calidad de la información<sup>14</sup>.
- **TRANSVERSALIDAD:** metodología para la implantación y desarrollo de políticas que interesan a varias áreas de gestión administrativa.
- **VALOR PÚBLICO:** cambios sociales —observables y susceptibles de medición— que el Estado realiza como respuesta a las necesidades o demandas sociales establecidas mediante un proceso de legitimación democrática.

<sup>12</sup> Tomado del Glosario del Modelo Integrado de Planeación y Gestión. Versión 03. Agosto de 2018.

<sup>13</sup> Ibidem

<sup>14</sup> Ibidem



y, por tanto, con sentido para la ciudadanía. Esos cambios constituyen los resultados que el sector público busca alcanzar<sup>15</sup>.

- **VARIABLES ESTRATÉGICAS:** aquellas que tienen la capacidad de mover o cambiar de manera sinérgica la configuración de la situación actual.
- **VISIBILIDAD:** capacidad de la entidad para hacer visible de manera suficiente, oportuna, clara y adecuada sus políticas, procedimientos y decisiones<sup>16</sup>.
- **VOLUNTARIADO:** movimiento que agrupa al conjunto de personas libremente adscritas a organizaciones sin ánimo de lucro, para la realización, en beneficio de la comunidad, de tareas de carácter social, asistencial, laboral, etc.

---

<sup>15</sup> Tomado del documento “Modelo Abierto de Gestión para Resultados en el Sector Público” elaborado por el BID y el CLAD, 2007.

<sup>16</sup> Tomado de la Guía Metodológica del Índice de transparencia Nacional – ITN 2015-2016



## BIBLIOGRAFÍA

- Mintzberg, Henry; Brian Q., James; Voyer, John, El Proceso Estratégico. Conceptos, Contextos y Casos. Editorial Prentice Hall. Primera Edición (Edición Breve) México 1997
- L. G. Anthopoulos & P. Fitsilis, (2014). Trends in e-Strategic Management: How do Governments Transform their Polices? International Journal of Public Administration in the Digital Age (IJPADA). Vol. 4, pp. 14-28.
- L. G. Anthopoulos and C. G. Reddick (eds.), (2014). Government e-Strategic Planning and Management: Public Administration and Information Technology 3. Edit. Springer Science+Business Media. New York Heidelberg Dordrecht London.
- European Commission. (2010a). The Lisbon Strategy 2000-2010. An analysis and evaluation of the methods used, and results achieved. Directorate General for Internal Policies. Policy Department A: Economic and Scientific Policy.  
<http://www.europarl.europa.eu/document/activities/cont/201107/20110718ATT24270/20110718ATT24270EN.pdf>
- European Commission. (2010b). EUROPE 2020: A strategy for smart, sustainable and inclusive growth. Retrieved March 2013, from <http://ec.europa.eu/eu2020/pdf/COMPLET%20EN%20BARROSO%20%20%20007%20-%20Europe%202020%20-%20EN%20version.pdf>.
- European Commission. (2005). Guidelines of project/programme evaluations. Retrieved May 2013, from [http://ec.europa.eu/europeaid/evaluation/methodology/egeval/guidelines/gba\\_en.htm](http://ec.europa.eu/europeaid/evaluation/methodology/egeval/guidelines/gba_en.htm).
- Ayala Ramírez, C. (2016). Diez conceptos básicos en torno a los medios de comunicación [E-book]. Tomado de <http://file:///C:/DialnetDiezConceptosBasicosEnTornoALosMediosDeComunicacio-4022566.pdf>
- Garzón T y Eduardo A, (2018). Participación Política y Ciudadana de Jóvenes.
- Ventosa P y Víctor J, (2018). Didáctica de la Participación.



---

Avenida Calle 26 No. 59-65 Piso 2 • Tel.: (57 + 1) 5931717 • Fax.: (57 + 1) 5931717 • Bogotá D.C. - Colombia

[www.anh.gov.co](http://www.anh.gov.co) | [info@anh.gov.co](mailto:info@anh.gov.co)