

MECANISMOS CIUDADANOS

La Agencia Nacional de Hidrocarburos - ANH en búsqueda de la participación ciudadana en las decisiones y acciones de las entidades que lo conforman, crea de manera permanente espacios óptimos que facilitan el acceso del ciudadano a nuestra gestión, pues reconoce que el usuario, destinatario final de nuestros bienes y servicios posee la competencia y el derecho para intervenir en la toma de decisiones, cuestionar, indagar o sugerir en los procesos que se adelantan, acorde con el principio de democracia participativa acogido por la Constitución Nacional y que supone un proceso político abierto y libre por parte del ciudadano.

Mecanismos para la protección de los Derechos Ciudadanos:

Los Mecanismos de Protección Ciudadana son los instrumentos instituidos para proteger una eventual o real pérdida, vulneración o amenaza de derechos fundamentales consagrados en la Constitución Política, que se ejercen mediante acción judicial, y cuando fuere posible restituir las cosas a su estado anterior.

Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias – PQRD

Los ciudadanos pueden formular ante la Agencia Nacional de Hidrocarburos - ANH solicitudes respetuosas a través de los diversos canales de atención, y la Agencia Nacional de Hidrocarburos las clasificará de acuerdo al requerimiento presentado.

DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL

Se fundamenta en la necesidad de proteger el bien común y el interés general.

Término de respuesta: 15 días hábiles siguientes a la recepción.

DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR

Busca el reconocimiento por parte del Estado, de un derecho del cual es titular el peticionario.

Término de respuesta: 15 días hábiles siguientes a la recepción.

SOLICITUD DE INFORMACIÓN

Derecho que tiene cualquier persona para solicitar el suministro de cualquier información que posea la entidad, y que debe ser resuelta en un término de 15 días siguientes a su recepción

PETICIÓN DE DOCUMENTOS

Término de respuesta: Diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, que la respectiva solicitud ha sido aceptada, y por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los (3) días siguientes.

DERECHO DE PETICIÓN DE CONSULTA

Derecho que tiene cualquier persona para solicitar a la administración, que se absuelva una consulta en relación con las materias a su cargo y el cual debe resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

Los conceptos emitidos por las autoridades como respuestas a peticiones realizadas en ejercicio del derecho a formular consultas no serán de obligatorio cumplimiento o ejecución.

DERECHOS DE PETICIÓN ENTRE ENTIDADES PÚBLICAS

Son aquellas que se formulan en diferentes entidades entre sí y deben ser resueltas en un término no mayor a 10 días.

SUGERENCIA

Es un consejo o propuesta que formula un usuario o institución para el mejoramiento de los servicios de la Entidad.

Término de respuesta: 15 días hábiles

QUEJA

Es la manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica o su representante, con respecto a la conducta o actuar de un funcionario de Entidad en desarrollo de sus funciones.

Término de respuesta: 15 días hábiles siguientes a la recepción.

RECLAMO

Es la manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica, sobre el incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los servicios ofrecidos por la Entidad.

Término de respuesta: 15 días hábiles siguientes a la recepción.

DENUNCIA

Es la acción ciudadana en que se comunica, informa o da aviso sobre el conocimiento de hechos o conductas irregulares que impliquen un eventual detrimento de los bienes o recursos públicos.

La Agencia Nacional de Hidrocarburos cuenta con la LÍNEA CONMUTADOR 5931717 Opción 5

Término de respuesta: 15 días hábiles siguientes a la recepción

Otros mecanismos constitucionales para la protección de los derechos ciudadanos son los siguientes:

- ✓ Acción de Tutela
- ✓ Acciones Populares y de Grupo
- ✓ Manifestaciones
- ✓ Peticiones de Información
- ✓ Habeas Corpus
- ✓ Habeas Data
- ✓ Acción de Cumplimiento

Es importante recordar que adicionalmente, todo colombiano puede participar a través de los siguientes mecanismos de participación:

- ❖ Voto
- ❖ El Plebiscito
- ❖ El Referendo
- ❖ El Referendo Derogatorio
- ❖ El Referendo Aprobatorio
- ❖ La Consulta Popular
- ❖ El Cabildo Abierto
- ❖ La Iniciativa Popular
- ❖ La Revocatoria del Mandato

Mecanismos de control ciudadano para la vigilancia de la gestión pública

Los ciudadanos de manera individual o colectiva pueden participar en la vigilancia de los actos de la administración pública desde la toma de decisiones en el proceso de planeación, hasta el control de la ejecución de los recursos de inversión del Estado. Igualmente, la ley 489 de diciembre de 1998, señala en el capítulo octavo, artículo 32, sobre Democratización y control social de la administración pública, que: "Todas las entidades y organismos de la administración pública tienen la obligación de desarrollar su gestión acorde con los principios de democracia participativa y democratización de la gestión pública. Para ello, podrán realizar todas las acciones necesarias con el objeto de involucrar a los ciudadanos y organizaciones de la sociedad civil en la formulación, ejecución, control y evaluación de la gestión pública".

Audiencias Públicas

Ejercicio del control social de la administración

Veeduría Ciudadana

El principio de democracia participativa no sólo permea el ejercicio del poder público y social, sino además penetra ámbitos de la vida privada. En efecto, la participación en la vida política,



cívica y comunitaria del país es elevada al estatus de deber constitucional de la persona y del Estado.

La Constitución Política de 1991 ha marcado avances importantes en el desarrollo de la democracia Participativa en Colombia. "Uno de los instrumentos de participación ciudadana surgidos durante este periodo es el de la VEEDURÍA, herramienta que permite a los ciudadanos (...) fiscalizar, vigilar y controlar la gestión pública y la adopción y ejecución de políticas públicas para fortalecer la vigencia de principios constitucionales tales como democracia, transparencia, moralidad, equidad, eficiencia y eficacia, en la adopción e implementación de políticas públicas, en el desempeño de responsabilidades de los servidores públicos y en la gestión pública en general"

La Veeduría como instrumento de control cobra importancia al acercar a la ciudadanía y al Estado, brindándole a la comunidad la posibilidad real de participar en la toma de decisiones.

La Agencia Nacional de Hidrocarburos - ANH, a través de este documento metodológico, busca establecer los elementos para generar espacios óptimos y fuertes al interior de la entidad que permitan a las Veedurías Ciudadanas legalmente constituidas cumplir sus funciones y objetivos en el control social, aportando garantías a la transparencia de la gestión de la Agencia.

Los siguientes son los conceptos básicos a tener en cuenta:

Objetivos de las Veedurías Ciudadanas

Funciones de las Veedurías Ciudadanas

Características de las Veedurías Ciudadanas

Instrumentos para la Acción de las Veedurías Ciudadanas

La Agencia Nacional de Hidrocarburos - ANH en su compromiso con las irregularidades puestas por los particulares, les informa que a través de la siguiente información usted puede hacer llegar sus irregularidades y quejas a la Procuraduría General de la Nación:

Correo electrónico quejas@procuraduria.gov.co

Dirección física: Carrera 5 No.15 – 60

Teléfono: PBX 571 - 5878750

La Agencia Nacional de Hidrocarburos - ANH en su compromiso con la ciudadanía declara:

El respeto a la dignidad humana, garantizada mediante la efectiva protección de los derechos fundamentales.

La ampliación cuantitativa de oportunidades reales de participación ciudadana y la recomposición cualitativa proyectada hacia los planos individual, familiar, económico y social.

Una participación que crea y recrea valores comunitarios y desarrolla el conocimiento de lo público.

La comunicación fluida entre los gobernados y los gobernantes que mejora progresivamente la respuesta de las autoridades a las demandas ciudadanas.

El ejercicio de nuestros valores en la correcta gestión de nuestras funciones y el contacto con el ciudadano:

Honestidad y Ética
Respeto y Tolerancia
Compromiso y Lealtad
Adaptación al Cambio
Trabajo en Equipo
Imparcialidad y Equidad

