



Sistema Virtual de Asesoría de la ANH –Silviaaa





¿Qué es Silviaa?



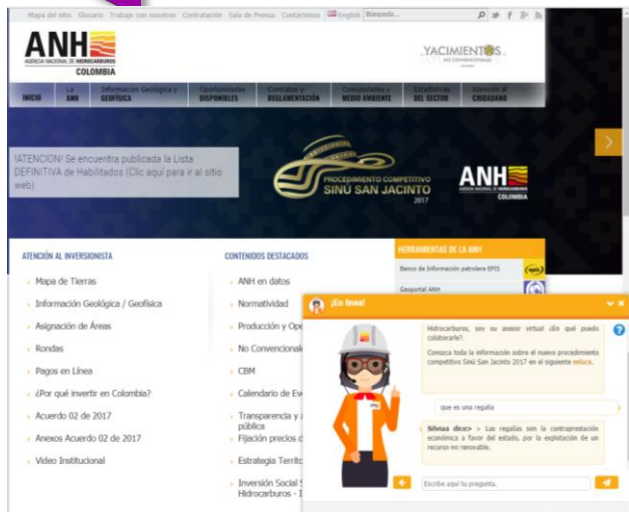
Silviaa, es el Asesor Virtual de la Agencia Nacional de Hidrocarburos, está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana para responder las inquietudes que tengas sobre el sector de manera rápida con información veraz.

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



¿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

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.



¿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.



¿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





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

A las redes sociales de la ANH:

- Twitter
- Facebook
- YouTube





Aplicación Móvil



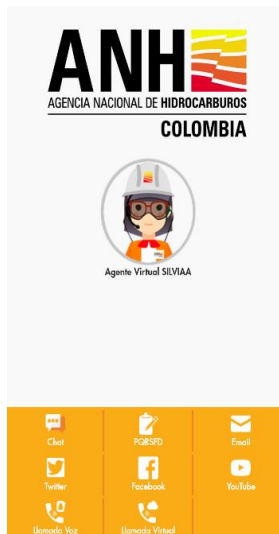
Puede ingresar al Asesor Virtual y realizar sus preguntas.



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



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.



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.



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.