

**MANUAL DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO DE LA
AGENCIA NACIONAL DE HIDROCARBUROS**

ANH-AC- MA-00



RAZÓN DEL CAMBIO	RESPONSABLE DEL CAMBIO	FECHA DE APROBACION DEL CAMBIO	VERSIÓN
Emisión inicial			0

REALIZÓ	REVISÓ	APROBÓ
NOMBRE: Elsa Cristina Tovar Pulecio	NOMBRE: Claudia Lafaurie Taboada y Franklin Edgard Rodríguez G.	NOMBRE: Elizabeth Bolívar García
CARGO: Profesional Especializado - Coordinadora Grupo Participación	CARGO: Sub. Administrativa y Financiera Asesor – Área Administrativa	CARGO: Representante Presidente ANH para en SGyC

TABLA DE CONTENIDO:

1. Introducción	3
2. Objeto	3
3. Alcance.....	3
4. Normatividad	4
5. Glosario	4
6. Contenido	6
7. Protocolos de atención por canal.....	6
7.1 Protocolo de atención personal	6
7.2 Protocolo de atención telefónica	7
7.3 Protocolo de atención virtual	9
7.3.1 Página web	9
7.3.2 Correo electrónico info@anh.gov.co, participacionciudadana@anh.gov.co, PQRS Online y contáctenos en la web_.....	10
8. Responsables de la atención al ciudadano con calidad	12
9. Retroalimentacion final con el ciudadano - cliente	12

1. INTRODUCCIÓN

El Departamento Nacional de Planeación – DNP a través del Programa de Renovación de la Administración Pública – PRAP y el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano – PNSC, activó el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano – SNSC creado a través del Decreto 2623 de 2009, cuyo propósito principal en el marco de la Política del Buen Gobierno del actual presidente, pretende incrementar la calidad y accesibilidad de los servicios que la Administración Pública provee al ciudadano.



Una de las orientaciones impartidas durante el programa de cualificación denominado “Acción estratégica en Servicio, para cumplir lo prometido” (impartido por el DNP en el mes de diciembre de 2010), consiste en abordar el servicio al ciudadano desde una visión estratégica, práctica y sistémica, con el fin de obtener de manera potencial mejoras en calidad y accesibilidad para los ciudadanos.

Las directivas de la ANH conscientes de la importancia que el Servicio al Ciudadano tiene para el Estado Colombiano y por ende para todas las entidades que lo conforman, teniendo en cuenta que es una de las metas prioritarias a alcanzar, no solo por el cumplimiento de las normas expedidas por el gobierno nacional, sino también por el impacto que tiene en la imagen institucional y el cambio en la cultura organizacional que implica dado su carácter transversal.

2. OBJETO

Diseñar una estrategia que posibilite aumentar la calidad y oportunidad del servicio al ciudadano prestado por la ANH, a través del fortalecimiento de los canales de atención y el desarrollo de actividades que incrementen la confianza y satisfacción de la ciudadanía en los servicios prestados por la administración pública, integrando dicha estrategia al Sistema de Gestión de Calidad de la Entidad y a los procesos ya existentes, teniendo en cuenta que el servicio al cliente debe ser considerado un proceso transversal en la Agencia.

3. ALCANCE

Este manual aplica para todos los colaboradores de la Agencia Nacional de Hidrocarburos (personal de planta, contratistas directos e indirectos), y pretende brindar una herramienta funcional y pedagógica, de fácil comprensión, que se establezca como una guía básica de servicio al ciudadano.

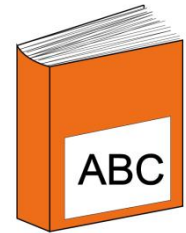
Con la socialización y apropiación de este manual entre los colaboradores de la ANH, se busca brindar un servicio de manera adecuada y oportuna, que se caracterice por su calidez, respeto

hacia los usuarios, atención a sus expectativas, escucha con esmero de sus inquietudes, comprensión e interés por sus necesidades; realizando un acompañamiento permanente en la gestión de sus requerimientos lo que permitirá hacer la diferencia, buscando siempre conquistar la satisfacción, confianza y credibilidad de los ciudadanos - clientes.

4. **NORMATIVIDAD**

La acción estratégica de Servicio al Cliente, por ser una política gubernamental, es de obligatorio cumplimiento e implica la interacción y fusión con varias disposiciones legales vigentes, entre las cuales encontramos:

- Constitución Política de 1991
- Decreto 1599 de 2005 – Modelo Estándar de Control Interno MECI
- Ley 872 de 2003 (Sistema de Gestión de Calidad)
- Ley 962 de 2005 Anti-trámites
- Plan Nacional de Desarrollo 2011-2014
- Ley 489 de 1998 (Desarrollo Administrativo)
- Ley 734 de 2002 (Código único disciplinario)
- Ley 1450 por la cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2010-2014, Artículos 3, 234 y 265.
- Decreto 1151 de 2008 (Estrategia Gobierno en Línea)
- Decreto 2623 julio de 2009 (Creación del Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano)
- CONPES 3649 del 15 de marzo de 2010



5. **GLOSARIO**

TERMINO	DESCRIPCIÓN
<i>Participación ciudadana</i>	Es un instrumento de política pública ideado para lograr un desarrollo organizado y equitativo de la sociedad, a partir de la creación de espacios participativos para la ciudadanía
<i>Derecho de Petición</i>	Es un derecho que tienen las personas naturales y jurídicas de presentar peticiones respetuosas de interés general o particular ante las autoridades públicas o ante particulares que cumplan con alguna función pública, con el fin de ser resueltas pronta y efectivamente.
<i>Queja:</i>	Manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que presenta una persona en relación con una conducta irregular presentada por uno o varios servidores. El quejoso solicita atención y espera una respuesta.

TERMINO	DESCRIPCIÓN
<i>Reclamo:</i>	Derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar y demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la inoportuna atención de una solicitud en el marco de lo acordado o lo esperado. El quejoso debe obtener una respuesta relacionada con el derecho que se tiene.
<i>Sugerencia</i>	Es la propuesta que se presenta ante una entidad para incidir o mejorar un proceso cuyo objeto está relacionado con la prestación de un servicio o el desempeño del prestador.
<i>Audiencia Pública</i>	Espacio generado por la administración del Estado, donde personas naturales o jurídicas y organizaciones sociales se reúnen para intercambiar información, explicaciones, evaluaciones y propuestas sobre aspectos relacionados con la formulación, ejecución y evaluación de políticas, programas y/o el manejo de recursos
<i>Consulta Previa</i>	Es un mecanismo de participación y un proceso mediante el cual el Estado garantiza a los grupos étnicos la información sobre un proyecto y la participación en la identificación de los impactos y medidas de manejo y control con la finalidad de garantizar supervivencia cultural.
<i>Acción de Tutela</i>	Es un mecanismo de defensa judicial a disposición del ciudadano para solicitar a un juez la protección rápida y efectiva de sus derechos fundamentales cuando éstos son amenazados o vulnerados por una autoridad pública o por un particular.
<i>Audiencias Públicas</i>	Convocatoria que realiza la administración pública para discutir y presentar a la comunidad y grupos de interés aspectos relacionados con la formulación, ejecución o evaluación de políticas y programas a cargo de la entidad
<i>Ciudadano</i>	Persona natural o jurídica, entidad pública o privada que recibe un producto o servicio. Incluye a los destinatarios, usuarios o beneficiarios finales.
<i>PQRS</i>	Denominación utilizada para referirse a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias.
<i>Consulta</i>	Es una petición verbal o escrita que hace una persona natural o jurídica, entidad pública o privada, a la Agencia relacionada con temas a cargo de la entidad, cuya respuesta es un concepto que no es de obligatorio cumplimiento o ejecución para el solicitante.
<i>Solicitud de Información</i>	Es el requerimiento que hace un ciudadano o una entidad con el fin de que se le brinde información y orientación relacionada con los servicios y actividades desarrolladas por la entidad.

6. CONTENIDO

El contenido del presente manual busca establecer la formalidad que se debe seguir por cortesía, diplomacia y practicidad en la atención y evacuación de los asuntos públicos encomendados a la Agencia Nacional de Hidrocarburos.

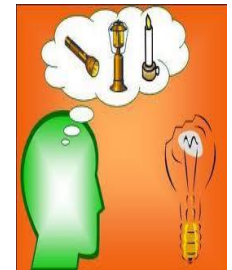
Los protocolos propuestos en su desarrollo comprenden tres (3) etapas básicas, así:

Apertura: es el saludo cuyo objetivo es tener el acercamiento necesario para abrir la comunicación con el interlocutor, es abrir la puerta de la ANH, dar la bienvenida o contestación al ciudadano, de forma tal que el ciudadano se sienta reconocido como persona, digna de respeto y sienta la confianza de que será escuchado por el servidor público, quien lo orientará en el problema planteado o le brindará el servicio que solicita.



Análisis y comprensión: Es el momento en que el servidor público de la ANH recibe y entiende el alcance de la solicitud del ciudadano. En caso de que la recepción de la solicitud sea personal o a través de la línea telefónica el servidor debe procurar al final hacer un recuento de la petición para cerciorarse de haber entendido el sentido y objeto de la solicitud, evitando emitir juicios de valor, manteniendo la neutralidad y evitando involucrarse.

Intervención y solución: Para intervenir en una situación o conflicto es necesario tener en cuenta el rol, la posición o función de las personas involucradas, las necesidades y el canal oficial de comunicación. Es necesario promover la solución del conflicto, procurando el entendimiento y escucha entre las partes, así un acuerdo o concertación. Es importante que las dos partes se sientas escuchadas y participes de la solución.



7. PROTOCOLOS DE ATENCIÓN POR CANAL

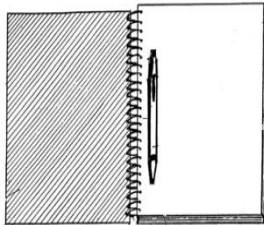
En este aparte encontrará el paso a paso que debe realizar el servidor o colaborador que reciba una PQRS en la ANH.

7.1 PROTOCOLO DE ATENCIÓN PERSONAL

Cuando un ciudadano se acerque a las instalaciones de la Agencia, el servidor que lo atienda debe:

- ✓ Hacer contacto visual con el ciudadano desde el momento en que ingrese.

- ✓ Invitar al ciudadano a un lugar cómodo y reservado para atender su solicitud.
- ✓ Saludar al ciudadano de forma amable así: “Buenos días ó buenas tardes, (mi nombre y apellido)... en que puedo servirle.
- ✓ Dar al ciudadano la atención completa y exclusiva durante el tiempo del contacto.
- ✓ Utilizar los primeros segundos de la conversación para invitar al ciudadano a que describa la necesidad que tiene y que espera que le suministre la Agencia.
- ✓ Tratar que el cliente se relaje y exprese su solicitud tranquilamente, evitar comentarios que puedan contrariarlo como juicios de valor o temas polémicos en la conversación.
- ✓ Invitar al ciudadano a diligenciar el formato ANH-AC-FR-01 o en caso de que por algún motivo no pueda hacerlo, diligenciar el formato en su presencia, leer el contenido para saber si está de acuerdo con lo consignado y proceder a su radicación en la ventanilla única de correspondencia.



- ✓ Informar al ciudadano de forma clara y concreta sobre el trámite y tiempo que garantiza que la ANH entregará la información solicitada (dará respuesta).
- ✓ Los últimos 30 segundos se deben utilizar para agradecer al ciudadano por haber acudido a la ANH para solucionar su problema y manifestar que con gusto le atenderemos en caso de que requiera algo más.
- ✓ Despedirse de forma cortés y acompañar al ciudadano hasta la recepción de la entidad.
- ✓ Realizar el seguimiento con el apoyo del Grupo de Participación Ciudadana de la solicitud hasta que se dé respuesta al ciudadano.

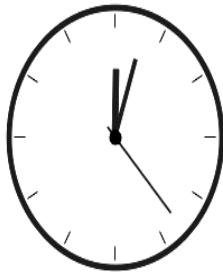
7.2 PROTOCOLO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA

Cuando un ciudadano se comunice con la Agencia a través de la línea gratuita 018000 95300 ó del PBX 593 1717, el servidor que atienda la llamada debe:



- ✓ Contestar el teléfono antes del tercer timbre.
- ✓ Saludar a quien llama de la siguiente forma: Agencia Nacional de Hidrocarburos, Buenos días ó buenas tardes, (mi nombre y apellido), ¿con quién tengo el gusto de hablar? Y posteriormente ¿en qué le puedo servir?

- ✓ Es necesario que el servidor hable con nitidez, con buena articulación y vocalización para que el interlocutor entienda el mensaje.
- ✓ Es importante tener en cuenta que a través de la voz se puede obtener información muy valiosa, inclusive sin necesidad de contacto visual.
- ✓ Utilizar los primeros segundos de la conversación para invitar al ciudadano a que describa la necesidad que tiene y que espera que le suministre la Agencia.
- ✓ Proporcionar al ciudadano la atención completa y exclusiva durante el tiempo del contacto telefónico (evitar interrupciones y dejarlo en espera).
- ✓ Informar al ciudadano de forma clara y concreta sobre el trámite y tiempo estimado en que la ANH entregará la información solicitada (dará respuesta).



- ✓ Despedirse de forma cortés y agradecer al ciudadano por haberse comunicado con la ANH para solucionar su problema y manifestar que con gusto le atenderemos en caso de que requiera algo más.
- ✓ Realizar el seguimiento con el apoyo del Grupo de Participación Ciudadana de la solicitud telefónica hasta que se dé respuesta efectiva al ciudadano.

Cuando la llamada sea interna (realizada desde alguna extensión telefónica de la Agencia) el servidor que atienda la llamada debe:

- ✓ Contestar el teléfono antes del tercer timbre
- ✓ Saludar a quien llama de la siguiente forma: (nombre de la dependencia o grupo), Buenos días ó buenas tardes, (habla con nombre y apellido), ¿en qué le puedo servir?
- ✓ Es necesario que el servidor hable con nitidez, con buena articulación y vocalización para que el interlocutor entienda el mensaje.
- ✓ Es importante tener en cuenta que a través de la voz se puede obtener información muy valiosa, inclusive sin necesidad de contacto visual.





- ✓ Cuando la información solicitada no sea de su competencia, orientar al interlocutor de la dependencia o el servidor que podrá dar respuesta a su requerimiento.
- ✓ Despedirse de forma cortés y agradecer al compañero de trabajo por haberse comunicado para solucionar su problema y manifestar que con gusto le atenderemos en caso de que requiera algo más.

7.3 PROTOCOLO DE ATENCIÓN VIRTUAL

Con la modernización de las Políticas de administración pública, encaminadas al acercamiento y facilidad de acceso al Estado Colombiano, así como con la implementación de nuevas tecnologías, se hace necesario establecer pautas para atender al ciudadano que se comunique con la Agencia a través de los medios virtuales.

Los ambientes virtuales deben propender por garantizar el acceso de todas las personas, independiente de su nivel cultural, incluso se debe contemplar el acceso de aquellas que presenten algún tipo de discapacidad y por ello requieran un tratamiento especial.

7.31 Página Web

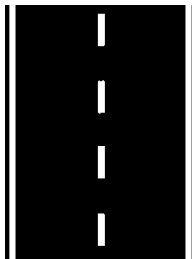


- ✓ Conservar en todo momento la identidad institucional, en todos los pantallazos debe aparecer el logo de la entidad y responder a las directrices gubernamentales (DAPRE, DAFP, MinTics, entre otros), en especial las establecidas en el Manual para la implementación de la Estrategia de Gobierno en línea y otros que sean emitidos
- ✓ La tipografía institucional debe cumplir como mínimo las siguientes características: fuente, tamaño y color que permita la fácil lectura e interpretación en la pantalla del medio virtual.
- ✓ Contar con un ayudante que guíe al navegante a ubicar la información de mayor trascendencia, facilitando su acceso y localización (imágenes, mensajes claros, señalización), bajo unos criterios amplios y flexibles, con diversidad de opciones en los resultados.
- ✓ Disponer de una opción de búsqueda que facilite la ubicación de información dentro del ambiente virtual.
- ✓ La diversidad de idiomas y lenguajes asegura una mayor cobertura, una mejor comprensión y demuestra el interés institucional por llegar a todos los ciudadanos y grupos de interés.





- ✓ Contar con una opción en la que el ciudadano-cliente pueda interactuar con la entidad para dar a conocer sus quejas, reclamos o sugerencias. (buzones o formularios electrónicos).
- ✓ Las columnas de texto deben ser cortas para no saturar la imagen de caracteres.
- ✓ Los colores usados deben estar acordes con los establecidos en el logo e imagen institucional (grises, rojo, naranja y amarillo) sobre fondo blanco.
- ✓ Usar pestañas en las páginas para crear páginas virtuales dentro de una misma página y así evitar contenidos demasiado extensos, optimizando la información a través de menús.
- ✓ Las fotografías e ilustraciones deben ser nítidas para que no se confundan con los demás contenidos, es indispensable verificar colores, nitidez, que la imagen sea clara y reconocible.
- ✓ Nunca se deben incluir fotografías borrosas, demasiado pequeñas o saturadas de elementos, es necesario tener en cuenta los derechos de autor de las respectivas fotografías que no sean de propiedad de la ANH.

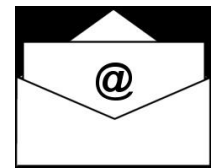


- ✓ Tener siempre en cuenta que este canal de difusión está dirigido a la ciudadanía en general, la cual no entiende la terminología institucional, razón por la cual el lenguaje debe ser puntual, sencillo y concreto y respetando las normas de ortografía de la lengua castellana (se debe redactar en tercera persona, en infinitivo sin utilizar siglas o abreviaturas).
- ✓ Presentar indicadores que contribuyan a la medición del desempeño institucional, actualizados en tiempo real.
- ✓ Es importante asegurar la credibilidad y veracidad de la información, incluir gráficos de calidad, estadísticas, indicando fuentes y fechas, de ser posible mostrar resultados comparativos.
- ✓ No duplicar información corporativa (la misma información o documento no debe aparecer en más de un lugar en la página).

7.3.2 Correo electrónico info@anh.gov.co, participacionciudadana@anh.gov.co, PQRS Online y contáctenos en la Web.

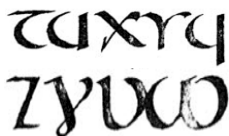
- ✓ Verificar que la información que conforma la solicitud sea suficiente para dar la respuesta, en caso contrario por ese mismo medio pedir la ampliación de la información.

- ✓ Las respuestas deben ser emitidas a través del correo institucional, donde aparezca la firma y el logo institucional establecido.
- ✓ La tipografía institucional establecida es Time New Roman 12, color negro y sin fondo.
- ✓ Las respuestas a las solicitudes deben darse en lenguaje puntual, sencillo y concreto, respetando las normas de ortografía de la lengua castellana (se debe redactar en tercera persona, en infinitivo sin utilizar siglas o abreviaturas), nunca se debe utilizar mayúscula sostenida, para facilitar la comprensión.
- ✓ Antes de enviar las respuestas es necesario realizar una revisión para garantizar que las mayúsculas, puntuación, ortografía, redacción, extensión de la información es correcta y determinar si efectivamente se están atendiendo todos los puntos o interrogantes de la solicitud.
- ✓ Siempre al remitir un mensaje electrónico es necesario revisar que la dirección del destinatario esta correctamente digitada y que el mensaje lleve asunto, con el fin de garantizar la entrega e identificación del mensaje.
- ✓ Al final del mensaje se debe agradecer al peticionarse por comunicarse con nosotros y que en caso de requerir información adicional con gusto le será suministrada.



7.3.3 Chat o redes sociales (facebook o twitter)

- ✓ Verificar que la información sobre la solicitud sea suficiente, en caso contrario por este mismo medio solicitar la ampliación de la información.
- ✓ Remitir la solicitud al grupo de participación ciudadana para su registro y distribución al área encargada de dar respuesta.
- ✓ Si la respuesta a la solicitud puede ser referenciada a través del sitio web de la entidad, enviar a través de las redes sociales el link correspondiente.



- ✓ Las respuestas a las solicitudes deben ser en el lenguaje debe ser puntual, sencillo y concreto y respetando las normas de ortografía de la lengua castellana (se debe redactar en tercera persona, en infinitivo sin utilizar siglas o abreviaturas), nunca se debe utilizar mayúscula sostenida, para facilitar la comprensión.
- ✓ Antes de enviar las respuestas es necesario revisar las mayúsculas, puntuación, ortografía, redacción, extensión de la información y si efectivamente se están atendiendo todos los puntos o interrogantes de la solicitud.

- ✓ Por este medio los temas que se abordaran serán generales, cuya respuesta pueda ser dada en pocas palabras, corto tiempo y que no requieran de gran detalle.
- ✓ En caso de que el tema solicitado requiera una respuesta extensa, se debe solicitar al peticionario los nombres y apellidos completos, documento de identidad, un correo electrónico o dirección física claros para remitir la respuesta por este medio, informando el tiempo estimado en que le llegará.

8. RESPONSABLES DE LA ATENCIÓN AL CIUDADANO CON CALIDAD

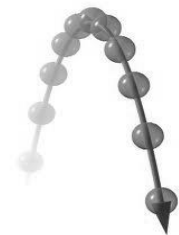
Los servidores públicos de todos los niveles, así como los colaboradores vinculados de forma directa o tercerizada son responsables de atender al ciudadano-cliente con calidad y oportunidad.

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



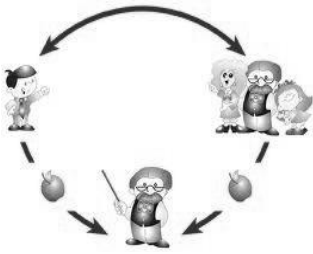
Las dependencias o colaboradores que tengan contacto directo (así no sea personal), son las primeras responsables de la atención al ciudadano, transfiriendo la cadena de responsabilidad a aquellas instancias que por la naturaleza de sus funciones, por sus competencias o por cualquier otro factor deban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

Los integrantes del grupo de participación ciudadana tienen el compromiso de procurar que los demás intervinientes cumplan a cabalidad sus funciones con el fin de garantizar la atención oportuna, efectiva e integral de tales requerimientos, para lo cual llevaran a cabo la clasificación y distribución de las solicitudes, así como el seguimiento y recordatorio del plazo de vencimiento a los encargados de dar las respuestas.



9. RETROALIMENTACION FINAL CON EL CIUDADANO - CLIENTE

Cómo última etapa del proceso de atención de la queja, petición o reclamo, es decir, una vez se haya dado respuesta al peticionario y se lleva a cabo el cierre del caso; es necesario dar un paso final que consiste en la evaluación de la atención al requerimiento a través de un instrumento que permita indagar si fue satisfecha la inquietud en cuanto a oportunidad, claridad y resolución de la misma.



Esta retroalimentación final permite a la entidad, observar la calidad del servicio brindado y detectar las falencias que dentro del mismo se lleguen a presentar, con el fin de hacer las recomendaciones y sugerencias necesarias a los encargados del procedimiento para establecer una mejora continua.

El revisar y evaluar las fallas nos permite reconocerlas, detectar su causa y a partir de ellas realizar las acciones correctivas y preventivas encaminadas a la mejora en los productos y servicios que ofrecemos.

Las preguntas que se realizaran al final de la atención de cada solicitud, independiente del medio por el cual hayan llegado son:

<i>Encuesta de Satisfacción del Cliente</i>	<i>Excelente</i>	<i>Bueno</i>	<i>Regular</i>	<i>Malo</i>
El tiempo en el que obtuvo respuesta a su solicitud fue				
La respuesta obtenida fue clara y colmó sus expectativas				
El trato recibido de la persona que lo atendió fue				

¿Por qué es importante la satisfacción del cliente?

Porque a través de un cliente satisfecho, la ANH fortalece su imagen, obteniendo la connotación de buen servicio, credibilidad, seriedad y confianza.

En caso de volver a requerir los servicios de la Agencia Nacional de Hidrocarburos, en dicho ciudadano se genera el beneficio de la confianza y lealtad.

El ciudadano-cliente siempre comunica o divulga a otros (familiares, amigos, compañeros de trabajo) sus experiencias, que mejor oportunidad que aprovechar ese voz a voz para propagar una imagen positiva que además ayuda a posicionar a la entidad en el ámbito nacional e internacional.

Es una forma de dar a conocer la entidad y posibilitar en los ciudadanos un conocimiento de su quehacer y razón de ser en el Estado, el Sector y su aporte a la sociedad.

Bibliografía

Santos Calderón, J. M., Rivera Salazar, R., & Naranjo Trujillo, O. A. (2010). *Protocolo para la Atención y Servicio al Ciudadano en la Policía Nacional*. Policía Nacional. Bogotá: Imprenta Nacional de Colombia.