



**Carta**  
**DE TRATO DIGNO 2020**  
**Agencia Nacional de Hidrocarburos**

## Estimados Ciudadanos

La Agencia Nacional de Hidrocarburos 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.

### LO INVITAMOS A CONOCER SUS DERECHOS

- 1** Ser tratado con respeto y dignidad.
- 2** Presentar peticiones de manera verbal, escrita, u otros medios de comunicación y sin necesidad de apoderados.
- 3** Obtener información y orientación actualizada sobre los requisitos que las normas exijan, haciendo uso de los diferentes canales de comunicación de la Entidad y fuera de las horas de servicio al público, es decir, a través de medios tecnológicos o electrónicos: [www.anh.gov.co](http://www.anh.gov.co)
- 4** Conocer el estado de cualquier actuación o trámite, a menos que exista reserva legal; si no hay reserva legal, podrá obtener información de registros y archivos públicos de acuerdo a los términos dispuestos por la Constitución y las Leyes, obteniendo copias de los respectivos documentos requeridos, de conformidad con el trámite interno establecido.

**5** Obtener respuesta rápida a sus peticiones, según los plazos establecidos en la Ley.

**6** Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, así como personas en estado de indefensión.

**7** Los niños y adolescentes podrán presentar directamente solicitudes, quejas o reclamos de acuerdo a su interés, con relación a su bienestar personal y protección especial, las cuales tendrán prioridad en el turno.

**8** Los niños, niñas, personas con algún tipo de discapacidad, mujeres gestantes, mayor de edad, adolescentes, personas pertenecientes a grupos indígenas tendrán prioridad en el turno.

**9** Exigir la confidencialidad de su información.

**10** Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.

**11** Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las Leyes.

## LO INVITAMOS A CONOCER SUS DEBERES

- 1** Cumplir la Constitución Política y Leyes.
- 2** Actuar de acuerdo al principio de la buena fe; dar testimonios verídicos y entregar documentos ciertos. Evitar acciones que demoren los procesos, no dar testimonios ni entregar documentos falsos, no hacer afirmaciones temerarias o amenazantes.
- 3** Ejercer con responsabilidad sus derechos y, en consecuencia, abstenerse de insistir en solicitudes evidentemente improcedentes.
- 4** Mantener un trato respetuoso con los servidores y colaboradores.
- 5** Esperar de manera atenta la respuesta a sus peticiones, según los plazos establecidos en la ley.
- 6** Respetar las filas y/o turnos asignados en los puntos de servicio al ciudadano.
- 7** Cuidar las instalaciones y elementos proporcionados para su servicio, comodidad y bienestar.

## LO INVITAMOS A CONOCER LOS **DEBERES DE LAS AUTORIDADES**

- 1** Tratar de manera respetuosa y considerada, así como atender diligentemente a todas las personas sin distinción.
- 2** Garantizar atención personal al público durante cuarenta (40) horas a la semana en horarios que satisfagan las necesidades de los ciudadanos.
- 3** Atender a todas las personas que ingresan a las oficinas públicas dentro del horario de atención.
- 4** Establecer un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio y las nuevas tecnologías, para la atención ordenada de peticiones, queja, denuncias o reclamos, sin perjuicio del trato prioritario debido a las personas en alguna situación particular.
- 5** Expedir, hacer visible y actualizar anualmente la carta de trato digno al usuario donde la respectiva autoridad especifique los derechos de los usuarios y los medios disponibles para garantizarlos.
- 6** Tramitar las peticiones que lleguen por fax o medios electrónicos, de acuerdo con el derecho a presentar peticiones, obtener información y orientación.

**7** Encargar una dependencia especializada, con colaboración de todas la áreas, la función de atender peticiones, quejas, recursos, reclamaciones, sugerencias y denuncias.

**8** Adoptar medios tecnológicos para tramitar y resolver peticiones, y permitir el uso de medios alternativos para quienes no dominen la tecnología respectiva.

**9** Habilitar espacios idóneos para consultar expedientes y documentos, así como para atender cómoda y ordenadamente al público.

Para dar cumplimiento a lo consignado en esta Carta de Trato Digno, la Agencia Nacional de Hidrocarburos pone a su disposición los siguientes canales de atención:

**Tabla 1.** Canales de comunicación ANH

TIPO	DESCRIPCIÓN
 PRESENCIALES	Servicio de orientación Servicio de radicación Atención para la participación ciudadana Quioscos de Atención Audiencias Públicas Lunes a Viernes 7:00 A.M a 4:00 P.M Avenida Calle 26 No. 59-65 Piso 2
 VIRTUALES	Portal web: <a href="http://www.anh.gov.co">www.anh.gov.co</a> 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> Correo electrónico institucional: <a href="mailto:participacionciudadana@anh.gov.co">participacionciudadana@anh.gov.co</a> Asesor virtual Silviaa: App Store y Google Store y <a href="http://www.anh.gov.co">www.anh.gov.co</a> Encuestas de opinión: <a href="http://www.anh.gov.co">www.anh.gov.co</a>

	<p>Chat online Silviaa:  <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></p>
 <p>REDES SOCIALES</p>	<p>Facebook:  <a href="http://www.facebook.com/ANHColombia">www.facebook.com/ANHColombia</a>          Twitter: <a href="http://www.twitter.com/anhcolombia">www.twitter.com/anhcolombia</a>          YouTube: CANAL YOUTUBE ANH          Google +: @anhcolombia</p>
 <p>TELEFÓNICOS</p>	<p>PBX: (57+1) 5931717 EXT. 1518 – 1536          Línea gratuita nacional: 018000953000          Línea solicitudes: (57+1) 5931717 EXT. 1314 - 1529</p>