

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS PQRs



FICHA TÉCNICA

Nombre	Caracterización de usuarios de las PQRS de la ANH	
Objetivos	Identificar las características e intereses de los ciudadanos y grupos de interés, que se acercan a la ANH para recibir respuesta a sus PQRS, con el fin de mejorar la relación con los ciudadanos.	
Alcance	Caracterizar los clientes contenidos en la base de datos del aplicativo Access por medio del cual solicitan respuestas a las PQRS.	
Lista de impacto	Atención al Ciudadano de la ANH Vicepresidencia Técnica Vicepresidencia Contratos de Hidrocarburos Vicepresidencia de Promoción y Asignación de Áreas Vicepresidencia de Operaciones, Regalías y Derechos Económicos Vicepresidencia Administrativa y Financiera Oficina asesora Jurídica	
Beneficios institucionales	<ul style="list-style-type: none"> • Atender de manera eficiente los públicos objetivos de la ANH. • Identificar que grupos poblacionales son los que más consultan y sobre qué temas. • Informar veraz y oportunamente a los ciudadanos la gestión de la entidad a través de los canales virtuales y presenciales. • Interactuar de manera oportuna con las entidades del sector de hidrocarburos 	
Fuente de Datos	<ul style="list-style-type: none"> • Ciudadanos registrados en la base de datos del aplicativo Access de PQRDS de la entidad • Ciudadanos registrados en los eventos que organiza la ANH • Bases de datos de las diferentes Vicepresidencias que organizan eventos en la ANH 	
¿Qué se va a medir?	Sectorizar la información de los diferentes públicos.	
Vigencia	El presente ejercicio analiza la información recolectada a través del sistema PQRS en el periodo de tiempo del 1 de Enero de 2014 al 31 de Diciembre 2014 y tendrá vigencia hasta el 31 de Diciembre de 2016 o hasta cuando se genere un nuevo informe sobre el tipo de información que más se solicita los peticionarios de la ANH.	
Definición de Variables	Categoría	Variables
	Geográficas	Ubicación: Ciudad – Departamento – Dirección - Teléfono
		Genero: Nombres - Entidad
	Intrínsecos	Intereses: Tema o necesidad - Tipo de solicitud
		Tipo de canal

INTRODUCCIÓN



Mediante el Decreto 1760 del 26 de junio de 2003 se creó la Agencia Nacional de Hidrocarburos como una Unidad Administrativa Especial, adscrita al Ministerio de Minas y Energía, con personería jurídica, patrimonio propio, autonomía administrativa y financiera, con el objeto de administrar de manera integral las reservas de hidrocarburos de propiedad de la Nación.

El 3 de noviembre de 2011 en el Decreto 4137 se asignaron las funciones de:

- Fijar los precios de explotación de petróleo crudo para efectos fiscales y cambiarios; Fijar los precios de hidrocarburos para efectos de liquidación de regalías;
- Supervisar las especificaciones y destinación del material importado en el subsector de hidrocarburos;
- Dirigir y coordinar lo relacionado con las liquidaciones por concepto de canon superficiero correspondiente a los contratos de concesión.

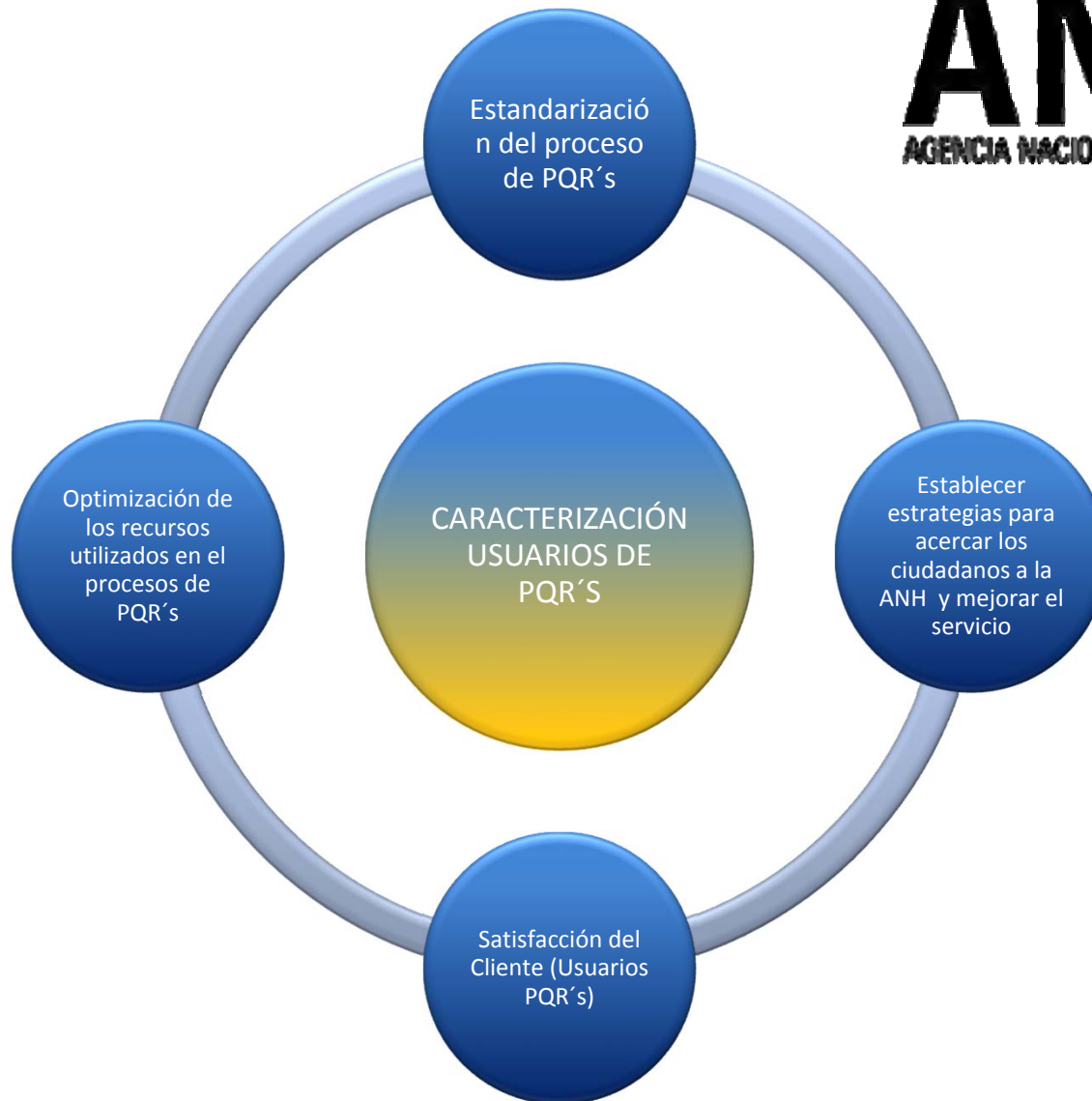
Se realizará una caracterización con el fin de mejorar la relación y los canales para las PQRs con los usuarios que solicitan requerimientos en la ANH.

ESTRATEGIA

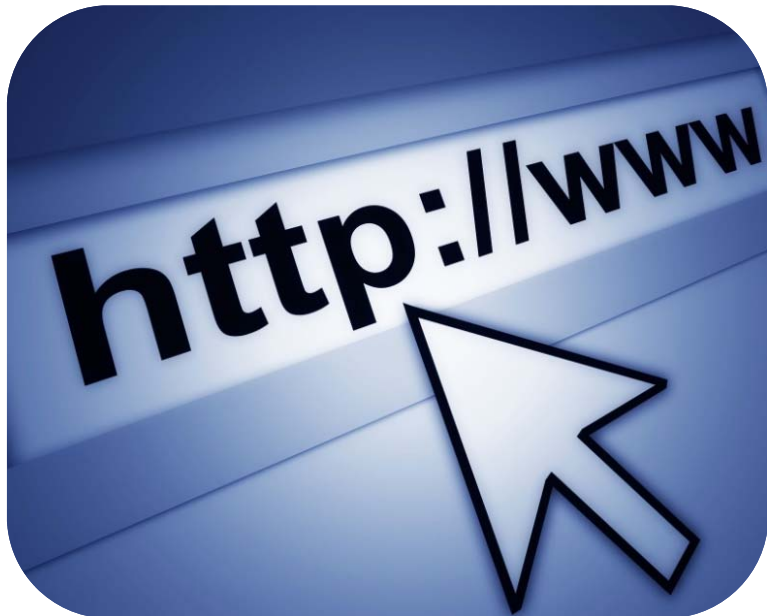


La caracterización contribuye a que la ANH identifique los usuarios de las PQRs, conozca sus interés, necesidades y requerimientos para mejorar la relación con los mismos, conozcan cuales son las funciones de la entidad y pueda interactuar con ellos a través de los espacios de participación ciudadana.

BENEFICIOS DE LA CARACTERIZACIÓN -ANH



OBJETIVO GENERAL



Identificar las características, intereses y expectativas de los ciudadanos y grupos de interés que solicitan información en la ANH, ampliar el conocimiento que estos tienen sobre la entidad y mejorar la relación con ellos.

OBJETIVO ESPECÍFICOS



1.

Identificar las debilidades en el proceso de PQR´s, y establecer las mejoras para la agilización del proceso.

2.

Informar veraz y oportunamente a los ciudadanos la gestión de la entidad a través de los canales virtuales y presenciales.

3.

Identificar que grupos poblacionales son los que más consultan y sobre qué temas y establecer estrategias de mejora

4.

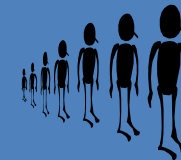
Atender de manera eficiente los públicos objetivos de la ANH.

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS -ANH



Grupos Objetivos

Gobierno nacional, regional y local,
Entidades del sector,
Grupos étnicos,
Academia,
Empresas operadoras
Congreso de la República,
Comunidad
Colaboradores
Medios de comunicación



CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS -ANH



Alcance

Caracterizar los clientes contenidos en la base de datos del aplicativo de PQRs de la ANH para elaborar una estrategia que nos permita acercarnos a los grupos objetivos y fortalecer el trámite de PQRS.

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS -ANH



Normatividad

Ley 57 de 1985	Por la cual se ordena la publicidad de los actos y documentos oficiales	Decreto 019 de 2012	Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública
Ley 134 de 1994	Por la cual se dictan normas sobre Mecanismos de Participación Ciudadana	Decreto 2482 del 3 de Diciembre de 2012	Por el cual se establecen los lineamientos generales para la integración de la planeación y la gestión
Documento Conpes 3654	Política de Rendición de Cuentas de la Rama Ejecutiva a los Ciudadanos	Decreto 2623 de 2009	Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano
Ley 190 de 1995, Artículo 55	Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa	Decreto 2641 de 2012	Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la ley 1474 de 2011
Ley 472 de 1998	Por la cual se desarrolla el artículo 88 de la Constitución Política de Colombia en relación con el ejercicio de las acciones populares y de grupo y se dictan otras disposiciones	Decreto 2693 de 2012	Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea de la República de Colombia, se reglamentan parcialmente las Leyes 1341 de 2009 y 1450 de 2011, y se dictan otras disposiciones
Ley 489 de 1998	Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones	Resolución 9 0149 de 30 de Enero de 2014	Por el cual se adopta el Modelo Integrado de Planeación y Gestión del Ministerio de Minas y Energía y se conforman y reglamentan el Comité de Coordinación del Sistema de Control Interno, el Comité Sectorial de Desarrollo Administrativo y el Comité Institucional de Desarrollo Administrativo del Ministerio
Ley 720 de 2001	Por medio de la cual se reconoce, promueve y regula la acción voluntaria de los ciudadanos colombianos		
Ley 734 de 2002	Por la cual se expide el Código Disciplinario Único		
Ley 1437 de 2011	Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo		
Ley 1474 de 2011	Estatuto Anticorrupción, "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		
Ley 1712 de 2014	Se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de acceso a la información pública nacional y se dictan otras disposiciones		

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS -ANH



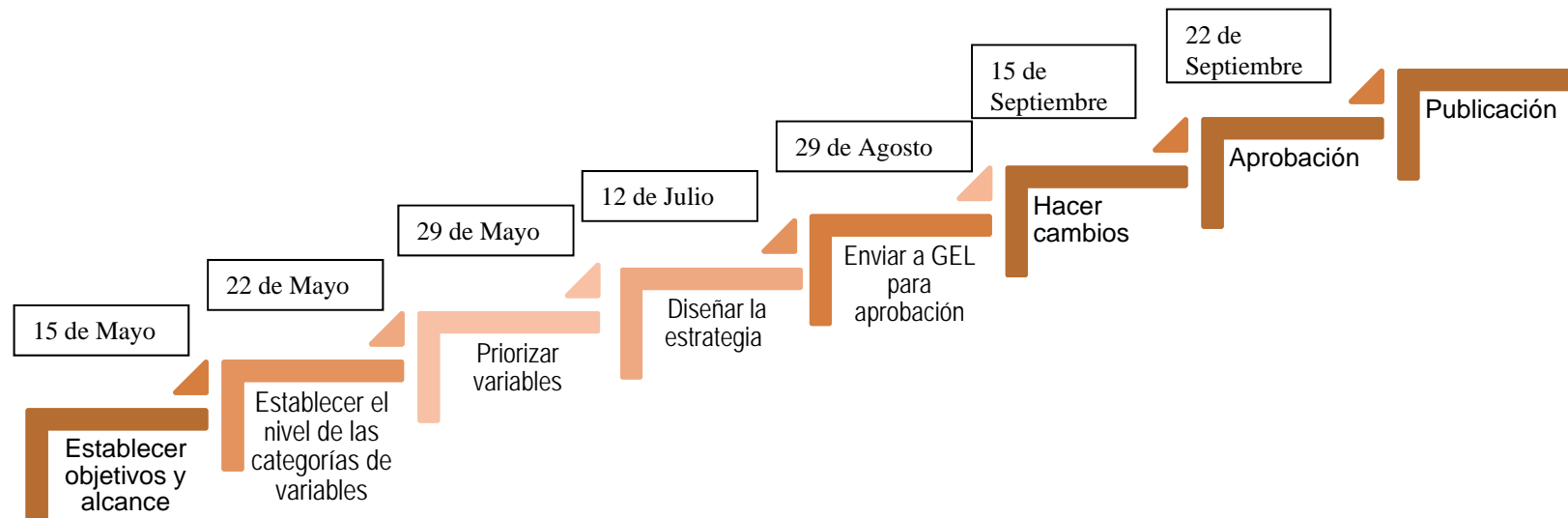
Conpes de 2010	3649	Política Nacional de Servicio al Ciudadano
Conpes de 2010	3650	Importancia Estratégica de la Estrategia de Gobierno en Línea
Conpes de 2010	3654	Política de rendición de cuentas de la rama ejecutiva a los ciudadanos
Conpes de 2013	3785	Política Nacional de Eficiencia Administrativa Al Servicio Del Ciudadano y concepto favorable a la Nación para contratar un empréstito externo con la Banca Multilateral hasta por la suma de usd 20 millones destinado a financiar el proyecto de Eficiencia al Servicio del Ciudadano

Resolución de la ANH	115 de 2006	Por la cual se reglamenta el trámite interno del derecho de petición, las quejas y reclamos y se crea el Grupo de Participación Ciudadana.
-----------------------------	--------------------	--

Directiva Presidencial No. 02 de 2000	Proporciona directrices para las entidades públicas con el fin de facilitar la eficiencia y colaboración entre las entidades del estado, así como con la sociedad en su conjunto, para contribuir al incremento de la transparencia en la Gestión Pública y promover la Participación Ciudadana haciendo uso de los medios electrónicos
Directiva Presidencial No. 04 de 2009	Sobre el estricto cumplimiento al Derecho de Petición

Resolución del 30 de Junio de 2015	Por la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
---	--

CRONOGRAMA



Cronograma de caracterizaciones futuras
Rendición de Cuentas
Encuesta de satisfacción

Fecha
1 de Diciembre de 2015
Enero – Octubre de 2015

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS -ANH



Nivel	Variable	Medible	Sustancial	Asociativas	Asequibles	Relevantes	Consistentes	Total
Geográfico	Ubicación	x	x		x	x	x	5
	Género	x	x		x	x	x	5
Intrínseco	Intereses	x	x		x	x	x	5
	Tipo de canal	x	x	x	x	x	x	6

VARIABLES PRIORIZADAS -ANH



Nivel	Variable	Característica Evidenciada	Consideraciones
Geográfico	Ubicación	Ubicación geográfica donde se originan las PQR's (País, Departamento, Ciudad, Municipio)	Corresponde al área de ubicación registrada por los usuarios que permite desarrollar estrategias dirigidas resolver los problemas en dichas regiones.
	Género	Masculino - Femenino	Establece la diferencia de género (Masculino - Femenino) y toma importancia analizar que genero se acerca a la ANH
Intrínseco	Intereses	Temática o necesidad establecida por el usuario, tipo de Solicitud (Consulta; Copias y certificaciones; Denuncias; Derechos de petición; Felicitación; Petición, información y Queja y o reclamo; Solicitudes; Sugerencia y o recomendación)	Determina el tipo de solicitud que el ciudadano decide hacer ante la ANH e identifica motivo de la consulta.
	Tipo de Canal	Canales: (Atención Presencial; Buzón; Correo Electrónico; Correo Radicado; Internet (Pagina Web Sistema PQR); Línea Conmutador; Línea Directa; Línea Gratuita)	Diferentes medios a través de los cuales se reciben las PQR's

RECOLECCIÓN DE DATOS



DATOS PRIMARIOS

- Ciudadanos registrados en la base de datos del aplicativo Access de PQR´s de la entidad

DATOS SECUNDARIOS

- Ciudadanos registrados en los eventos que organiza la ANH
- Bases de datos de las diferentes Vicepresidencias que organizan eventos en la ANH

METODOLOGIA DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN



Para la presente caracterización se utilizó la información registrada en el sistema de PQR habilitado en la página Web de la ANH en el cual se ingresa toda la información de los formatos diligenciados desde la página web, la línea 01800953000 y la información recogida en el formato de visita presencial. Toda esta información corresponde al periodo del 1 de enero de 2014 al 31 de diciembre de 2014 y se encuentra registrada en el sistema de PQR´s de la ANH. (Anexo 1).

Descripción de Base de Datos:

Fuente de Datos: Primaria, ya que la información está disponible en el sistema de PQRS

Total de Registros: 1424

Total de Campos: 12

Total de Registros analizados: 1424 (Correspondientes a personas Naturales y jurídicas)

PUBLICACIÓN

Mapa del sitio Glosario Trabaje con nosotros Contratación Sala de Prensa Contáctenos English Buscar en este sitio

ANH
AGENCIA NACIONAL DE HIDROCARBUROS

YACIMIENTOS
NO CONVENCIONALES
COLOMBIA

INICIO La ANH Información Geológica y GEOFÍSICA Asignación de ÁREAS Seguimiento a CONTRATOS Comunidades y MEDIO AMBIENTE Operaciones y REGALÍAS Atención al CIUDADANO



Inicio > Atención al ciudadano

Atención al Ciudadano

Pago solicitud copias

Ciudadano, para solicitar copias de documentos en la ANH usted debe consignar en la cuenta del banco Davivienda descrita en el cuadro anexo y el número de copias que le indique Atención al Ciudadano. Luego envía por correo electrónico copia del recibo de pago junto con el asunto. Después, acerquese a la sede de la ANH para recoger las copias y entregar el original de la consignación al señor Luis Eduardo Galvís en el piso 2:

Entidad	Banco DAVIVIENDA (Formato convenios empresariales)
Nombre del titular de la cuenta	AUROS COPIAS S.A.
Cuenta de Ahorros No.	00690002608-6
Referencia	860045752-4
Valor de la copia	100 (incluido IVA)

La Agencia Nacional de Hidrocarburos atiende de manera oportuna y precisa las inquietudes y necesidades de sus clientes y de la ciudadanía, facilita diferentes instrumentos y canales de comunicación para interactuar y atender sus requerimientos. En este sitio, encontrará información de interés que lo acerca a la ANH:

> Peticiones Quejas y Reclamos

MENÚ DESTACADO

- > La ANH
- > Ronda Colombia 2014
- > ANH en datos
- > Sala de Prensa
- > Normatividad
- > ¿A quién dirigirse?
- > Contáctenos
- > Recientes
 - resources
- > ResoluciónPBC_2015
- > CalendarioANH
- > Encuesta de Opinión ANH

La caracterización de usuarios de PQR'S de la ANH se realizará en la página web de la ANH en el link Atención al Ciudadano "Caracterización de Usuarios":

<http://www.anh.gov.co/Atencion-al-ciudadano/Paginas/default.aspx>

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	OBJETO DEL CAMBIO
1.0	28 de agosto de 2014	Elaboración caracterización de usuarios de las PQRs en la ANH

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS DE PQRs DE LA ANH – INFOGRAFÍA



Objeto

Identificar las características, intereses y expectativas de los ciudadanos y grupos de interés que solicitan información en la ANH, ampliar el conocimiento que estos tienen sobre la entidad y mejorar la relación los mismo



Datos

Radicados base de datos Sistema de Gestión Documental ORFEO



Sector

Personas naturales y jurídicas que hacen llegar su peticiones, quejas y reclamos a través de los diferentes medios



Alcance

Planes de mejoramiento del Proceso de PQR's de la ANH.