

Código	ANH- PCC- CR	TIPO
Nombre	PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y COMUNICACIONES	APOYO



LÍDER	Experto Grupo de Participación Ciudadana y Comunicaciones
Objetivo	Afianzar la relación Estado- ciudadano a partir de la implementación de las políticas y herramientas de participación ciudadana establecidas por el Gobierno Nacional y divulgar la gestión de la ANH frente a las acciones ciudadanas y servidores de la entidad
Alcance	Inicio: Participar en las estrategias de servicio al ciudadano propuestas por el Gobierno Nacional y las organizadas por la ANH para acercar al ciudadano a la gestión de la entidad y dar a conocer la misión de la Agencia Fin: Ciudadanos con conocimiento del rol que desempeña la ANH en el contexto de la economía nacional

INDICADORES				
NOMBRE	DESCRIPCION	CALCULO	META	FRECUENCIA DE MEDIDA
Efectividad en las respuestas a las PQR's	El indicador mide la efectividad en las respuestas dadas a los peticionarios.	$((\text{Número total de respuestas que no tuvieron aclaraciones posteriores})/(\text{Total de solicitudes atendidas en un periodo})*100$	100%	Trimestral
Eficacia en la estructuración de boletines Explorando Actualidad	El indicador nos muestra la eficacia en la estructuración de boletines Explorando Actualidad.	$(\text{Total de boletines estructurados en igual periodo de tiempo}/\text{Total de boletines a estructurar en un periodo de tiempo})*100$	100%	Trimestral
Nivel de satisfacción del ciudadano en cuanto a la atención de PQR's, y divulgación y participación ciudadana - Efectividad	Indicador que muestra el nivel de Satisfacción de nuestras partes interesadas frente a la atención de PQR's, y divulgación y participación ciudadana	Encuesta	100%	Anual

Código	ANH- PCC- CR	TIPO
Nombre	PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y COMUNICACIONES	APOYO



ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO - ANS

ACTIVIDAD	FRECUENCIA	ANS – Acuerdo de Nivel de Servicio	CLIENTE
Presentación de solicitud de comisión	No aplica	5 días hábiles antes de la comisión	GIT Talento Humano (VAF)
Evaluación del desempeño laboral	semestral	15 de Febrero y 15 de Agosto	GIT Talento Humano (VAF)
Legalización de comisiones	No aplica	3 días hábiles finalizada la comisión	GIT Talento Humano (VAF)
Anteproyecto de presupuesto	anual	15 de Marzo	GIT Planeación (VAF)
Plan de contratación	anual	1º día hábil de Enero	GIT Planeación (VAF)
Informe de gestión	Anual	Primeros 15 días de Enero	GIT Planeación (VAF)
Informe cuenta anual consolidado SIRECI-CGR	anual	7 de febrero	Oficina de Control interno
Evaluación Plan de Desarrollo Administrativo	trimestral	10 días hábiles al cierre del trimestre	Oficina de Control interno
Evaluación de avances del Plan de Mejoramiento	trimestral	3 días hábiles al cierre del trimestre	Oficina de Control interno
Formulación de planes de mejoramiento y cargue en SIRECI	semestral	7 días hábiles al cierre del informe	Oficina de Control interno
Informe de seguimiento a la gestión por dependencias	semestral	10 días hábiles al cierre del semestre	Oficina de Control interno
Cargue de avance de indicadores en SIGECO	trimestral	3 días hábiles al cierre del trimestre	GIT Planeación (VAF)
Balance de recomendaciones de la OCI adoptadas por la entidad	semestral	10 días hábiles al cierre del semestre	Oficina de Control interno
Informe mensual de estado de PQR	Mensual	Primeros 20 días de cada mes	Vicepresidencia Administrativa

Código	ANH- PCC- CR	TIPO
Nombre	PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y COMUNICACIONES	APOYO



PROVEEDORES	ENTRADA	PHVA	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES
Ministerio de Minas y Energía	Políticas y directrices	P	Planificar las actividades dentro de la planificación sectorial de la política de Transparencia, Participación y Servicio al Ciudadano	Plan Sectorial de la Política de Transparencia	Ministerio de Minas y Energía
Atención al Ciudadano y Comunicaciones	Análisis del entorno interno y externo	P	Definir la estrategia de participación ciudadana	Estrategias	Atención al Ciudadano y Comunicaciones
Atención al Ciudadano y Comunicaciones	Necesidades del Proceso	P	Planificar el portafolio de proyectos del área	Proyectos	Gestión Estratégica
Todos los procesos	Necesidades de comunicación de todos los Procesos	P	Estructurar plan de comunicación interna	Plan de Comunicación Interna	Todos los procesos de la ANH
Atención al Ciudadano y Comunicaciones	Oportunidades de mejora	P	Planificación del plan de mejora del proceso	Planes de mejoramiento estructurado	Atención al Ciudadano y Comunicaciones
Públicos objetivos	Solicitudes de información	H	Aplicar, divulgar y mejorar los mecanismos que faciliten la participación ciudadana	Respuestas oportunas y precisas a los requerimientos	Públicos objetivos
Públicos objetivos	Solicitudes de información	H	Registrar y tramitar los requerimientos según lo establecido en la normatividad vigente del derecho de petición, consulta de documentos, quejas, reclamos y sugerencias	Respuestas oportunas y precisas a los requerimientos	Públicos objetivos
Gestión Estratégica	Proyectos	H	Seguimiento al portafolio de proyectos	Proyectos actualizados	Gestión Estratégica

Código	ANH- PCC- CR	TIPO
Nombre	PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y COMUNICACIONES	APOYO



PROVEEDORES	ENTRADA	PHVA	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES
Todos los procesos	Necesidades de información	H	Ejecutar las actividades definidas para la comunicación interna	Divulgación de Información	Todos los procesos
Atención al Ciudadano y Comunicaciones	Recolección y análisis de información	H	Generar informes de gestión	Informes y estadísticas	Todos los procesos
Atención al Ciudadano y Comunicaciones	Solicitud de auditoria	H	Auditorias de seguimiento del proceso (riesgos, ANS, uso del SW, SIGECO)	Informe de Auditoria	Atención al Ciudadano y Comunicaciones
Atención al Ciudadano y Comunicaciones	Recolección y verificación de la información	V	Verificar la efectividad de las comunicaciones internas	Publicaciones	Todos los procesos
Atención al Ciudadano y Comunicaciones	Requerimientos de los ciudadanos	V	Verificar la efectividad y oportunidad de las respuestas a los requerimientos	Respuestas oportunas y precisas	Públicos objetivos
Atención al Ciudadano y Comunicaciones	Revisión de los Proyectos	V	Verificar el desempeño del portafolio de proyectos	Actualización y Ejecución de los proyectos	Gestión Estratégica
Gestión de Control y Mejoramiento	Informe de Auditoría	V	Análisis de resultados de auditorías	Planes de mejora	Gestión de Control y Mejoramiento
Atención al Ciudadano y Comunicaciones	Necesidades de mejora	A	Implementar acciones de mejora al proceso	Acciones de mejora estructuradas	Grupo de Planeación

Código	ANH- PCC- CR	TIPO
Nombre	PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y COMUNICACIONES	APOYO



NUMERALES DE LA ISO 9001:2008 - GP 1000:2009 QUE LE AFECTAN

4.1 Generalidades	5.4 Planificación
4.2 Gestión Documental	5.5 Responsabilidad y autoridad
4.2.1 Generalidades	5.5.3 Comunicación interna
4.2.2 Manual de Calidad	5.6 Revisión por la dirección
4.2.3 Control de documentos	6.1 Provisión de recursos
4.2.4 Control de registros	8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos
5. Responsabilidad de la dirección	8.4 Análisis de datos
5.1 Compromiso de la Dirección	8.5.1 Mejora
5.2 Enfoque al cliente	8.5.2 Acciones Correctivas
5.3 Política de Calidad	8.5.3 Acciones preventivas

NORMATIVA

Ver normograma en el sistema

RIESGOS DEL PROCESO

Ver Mapa de riesgos en el sistema

DOCUMENTOS ASOCIADOS

- ANH-PCC-FR-01 – Plantilla para Presentaciones Nacionales
- ANH-PCC-PR-01 – Procedimiento de Comunicaciones Internas
- ANH-PCC-PR-02 - Procedimiento de Participación Ciudadana y Atención de PQRS
- ANH-PCC-CR – Caracterización del Proceso