



## **CARTA DE TRATO DIGNO A LOS CIUDADANOS CLIENTES DE LA AGENCIA NACIONAL DE HIDROCARBUROS**

Respetados ciudadanos:

La Agencia Nacional de Hidrocarburos, interesada en satisfacer los requerimientos de los ciudadanos – clientes en relación con los asuntos de su competencia, mediante una atención y servicio de excelencia; en concordancia con la defensa de la dignidad humana y la efectividad de los derechos de la persona establecidos en la Constitución Política de 1991, así como en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, Ley 1437 de 2011, se compromete a:

Reconocer y garantizar sus derechos a:

- Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto. Estas actuaciones podrán ser adelantadas o promovidas por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la entidad, aún por fuera de las horas de atención al público.
- Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.
- Salvo reserva legal, obtener información que repose en los registros y archivos públicos en los términos previstos por la Constitución y las leyes.
- Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.
- Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona humana.
- Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política.
- Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
- Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las Leyes.

Los servidores públicos de la Agencia Nacional de Hidrocarburos trabajamos unidos y orientados a fortalecer la relación entre los ciudadanos y la administración; nos ocupamos de recibir y gestionar cada una de las consultas, solicitudes, peticiones,



Libertad y Orden

# ANH

Agencia Nacional de Hidrocarburos  
Ministerio de Minas y Energía  
República de Colombia

Prosperidad  
para todos

quejas o reclamos, siempre orientados a solucionar cada requerimiento dentro de los tiempos estipulados por la ley, es así como la Agencia Nacional de Hidrocarburos pone a disposición los siguientes canales de atención:

### Canal Presencial

Brindamos orientación e información de manera personalizada e inmediata, y gestionamos la atención y asesoría por parte de nuestros servidores asesores de acuerdo al nivel especializado de su solicitud, petición o reclamo.

En las instalaciones de la Agencia Nacional de Hidrocarburos en la Avenida Calle 26 No.59-65 piso 2 o en la ventanilla de Correspondencia S1 recibimos, radicamos o atendemos las peticiones físicas que usted desee radicar en la entidad en el horario de 8:00 a.m. a 5:30 p.m. en jornada continua de lunes a viernes.

### Canal Telefónico

Los ciudadanos pueden comunicarse a través de un servicio telefónico rápido y amigable en el horario de 8:00 a 5:30 p.m. o a través de la línea gratuita, mediante la cual hacer su solicitud o requerimiento.

<b>PBX</b>	5931717
Atención al ciudadano y Comunicaciones: Extensiones	1529 y 1314
Línea gratuita a nivel nacional	018000953000

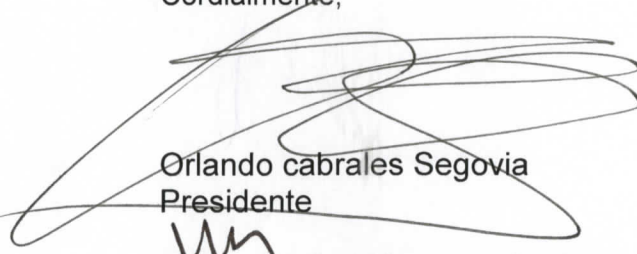
### Canal Virtual

A continuación presentamos el acceso virtual a la Agencia Nacional de Hidrocarburos, el cual se encuentra disponible las 24 horas del día.

Página Web: [www.anh.gov.co](http://www.anh.gov.co)  
Correo electrónico: [participacionciudadana@anh.gov.co](mailto:participacionciudadana@anh.gov.co)  
Redes sociales: Twitter: @anh  
Facebook: Agencia Nacional de Hidrocarburos  
Chat: Abierto todos los viernes de 9:00 a.m a 11:00 a.m

En la Agencia Nacional de Hidrocarburos nos comprometemos a atenderlo con el respeto, dignidad y calidad que usted se merece.

Cordialmente,

  
Orlando cabrales Segovia  
Presidente

Anexo: Listado de firmantes: Servidores Públicos de la Agencia Nacional de Hidrocarburos.