

Caracterización

2023

La Agencia Nacional de Hidrocarburos – ANH, a través del siguiente documento presenta la revisión y caracterización de los grupos de valor con los cuales ha interactuado la entidad en el periodo 2021–2023.

Esta actualización pretende identificar los usuarios a partir de los diferentes canales y mecanismos de relacionamiento que tiene a disposición la ANH, conocer las principales necesidades y expectativas de la ciudadanía y promover el diseño e implementación de estrategias y políticas que fortalezca la relación Estado – ciudadanía.

El presente documento cuenta con dos capítulos: en el primero, se encontrarán detalladas las generalidades asociadas a las condiciones para la elaboración de la caracterización; en el segundo, se desarrollarán las particularidades y similitudes de los actores y grupos que se interrelacionan con la entidad; finalmente, se señalarán las conclusiones del análisis de la caracterización y los anexos que sustentan la formalidad institucional del documento.

Es importante mencionar que este ejercicio se adelantó conforme a los pasos y herramientas aportadas por la Guía de Caracterización de Ciudadanía y Grupos de Valor del Departamento Administrativo de la Función Pública (2022).

Alcance

El desarrollo de la presente caracterización propone determinar las particularidades, necesidades y expectativas de los ciudadanos y grupos de valor que han interactuado con la Agencia Nacional de Hidrocarburos -ANH- en el periodo 2021-2023 a través de: Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias PQRSD. A partir de allí, generar aportes que permitan propiciar la creación de lineamientos internos para mejorar la atención a la ciudadanía.

Objetivos

General

Identificar las características, necesidades e intereses de los grupos de valor de la Agencia Nacional de Hidrocarburos – ANH, con el propósito de ofrecer elementos que permitan mejorar la comunicación y relación entre la entidad y la ciudadanía.

Específicos

- Identificar los grupos de valor que han interactuado con la entidad a través del equipo de atención a la ciudadanía y sus respectivos canales de atención.
- Describir las particularidades geográficas, demográficas, intrínsecas y de comportamiento que caracterizan a los grupos de valor.
- Definir las principales necesidades y expectativas de los grupos de valor a partir de la información para los años 2023, 2022 y 2023.

Fuentes de recolección de datos

Para la presente caracterización de los grupos de valor de la ANH se utilizaron tres fuentes de información:

- La primera son las bases de datos de Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias - PQRSD- recibidas por el equipo de atención a la ciudadanía durante 2021, 2022 y 2023 (fuente donde se reúnen 3336 requerimientos).
- La segunda es la encuesta de caracterización y satisfacción de usuarios realizada en 2022 la cual cuenta con una muestra de 149 participantes
- La tercera es la encuesta de medición de la percepción ciudadana ANH 2023, con 103 participantes.

Entre las tres fuentes de información se reúnen más de 3000 datos para la actualización de la caracterización de grupos de valor de la entidad en esta vigencia.

Condiciones para la caracterización

La Agencia Nacional de Hidrocarburos – ANH, con este documento pretende adelantar una segmentación de sus usuarios y grupos de valor, estableciendo similitudes y preferencias de cada uno con el fin de identificarlos y orientar sus resultados hacia el mejoramiento de los servicios que presta. En este sentido, para que las variables a utilizar sean diferenciadoras y de uso práctico, se tuvo en cuenta que cumplan las siguientes condiciones:



Medibles

Pueden ser medidas cuantitativamente para cada grupo de valor



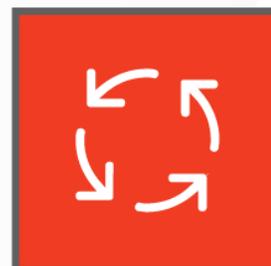
Asociativas

Se relacionan con las necesidades de la mayoría de usuarios



Relevantes

Guardan relación con el objetivo de la caracterización



Consistentes

Los resultados permanecen en el tiempo

Imagen 1. Condiciones de las variables

Nota: Adaptado por la Agencia Nacional de Hidrocarburos de la "Guía de Caracterización de Ciudadanía y Grupos de Valor del Departamento Administrativo de la Función Pública (2022)"

Definición de las variables para la segmentación

Las variables que serán evaluadas en esta caracterización son:



Geográficas

UBICACIÓN

Internacional

Países

Nivel nacional

Departamentos



Demográficas

Género

Ocupación

Comunidades étnicas

Escolaridad

Edad



Intrínsecas

Canales de atención

Requerimientos

Tipos de grupos

Temas



De comportamiento

Nivel de uso

Nivel de satisfacción

Imagen 2. Tipos de variables

Nota: Adaptado por la Agencia Nacional de Hidrocarburos de la "Guía de Caracterización de Ciudadanía y Grupos de Valor del Departamento Administrativo de la Función Pública (2022)"

Geográfica – ubicación por países y departamentos: con esta variable identificaremos los lugares a nivel internacional y nacional desde los cuales los usuarios y/o grupos de valor han realizado requerimientos.

Demográfica – edad, género, etnia y escolaridad: esta variable permite definir el perfil de nuestros usuarios y grupos de valor desde un punto de vista objetivo, delimitando las principales particularidades del usuario de acuerdo con los requerimientos realizados a la entidad.

Intrínsecas – uso de canales de atención, requerimientos en el tiempo y el tipo de grupo: esta variable es importante para establecer características diferenciadoras entre los grupos de valor, como lo es el canal de atención y requerimiento preferente o de mayor uso y los tipos de grupos que han interactuado con la entidad durante el tiempo delimitado.

De comportamiento – temas más consultados, frecuencia de interacción y satisfacción: Mediante esta variable vamos a distinguir los temas comunes que llevan a los grupos de valor a interactuar con la entidad y la frecuencia de este relacionamiento.

En los siguientes apartados del informe se encontrará la segmentación de cada una de las variables.

Caracterización de los grupos de valor¹

Basados en las tres fuentes de información mencionadas anteriormente, presentamos la caracterización de los grupos de valor identificando las principales particularidades de los ciudadanos y las organizaciones que han realizado peticiones a la entidad por los distintos canales de atención.

¹ **Caracterización de grupos de valor:** se refiere al conocimiento detallado de las necesidades y características de los usuarios, ciudadanos y grupos de ciudadanos que reciben directamente los servicios de la entidad, de forma tal que las actividades de diseño, rediseño, comunicación y mejoramiento de otros procedimientos administrativos - OPA y servicios respondan a éstas. (Departamento Administrativo de la Función Pública -DNP- 2021, p. 14)

Como parte de la revisión de la caracterización, inicialmente se plantea una definición de los grupos de valor identificados por parte del proceso de participación ciudadana en la gestión de seguimiento a requerimientos.²

Ciudadanos: personas o partes interesadas en algún tipo de relacionamiento con la entidad para solicitar trámites y/o servicios.

Comunidades étnicas: grupos poblacionales que comparten condiciones, prácticas sociales, culturales, físicas y económicas que han mantenido su identidad a lo largo de la historia como sujetos colectivos que comparten cosmovisiones, costumbres y tradiciones propias.³

Juntas de acción comunal: organizaciones cívicas, sociales y comunitarias de gestión social, sin ánimo de lucro, de naturaleza solidaria, con personería jurídica y patrimonio propio, integradas por residentes de un lugar que aúnan esfuerzos y recursos para procurar un desarrollo integral, sostenible y sustentable de sus comunidades (Art. 8º de la Ley 743 de 2002).

Entidades públicas: entidades creadas por la constitución, la ley, ordenanza o acuerdo, o autorizadas por éstas, que tengan participación pública, donde se cumple una función administrativa, comercial o industrial.

Entes de control: organismos o entidades a las que la Constitución Política les asigna y confía ejercer funciones relacionadas con el control disciplinario, fiscal y la defensa de los intereses de la ciudadanía.

Entes territoriales: entidades político-administrativas públicas del orden territorial, tales como departamentos, municipios, distritos y territorios indígenas.

Entidades privadas: entidades que adelantan actividades económicas para la producción, transformación, circulación, administración o custodia de bienes, o para la prestación de servicios.

Universidades: instituciones de enseñanza superior reconocidas por el Estado y que confieren grados académicos correspondientes.

² **Grupos de Valor:** personas naturales (ciudadanos) o jurídicas (organizaciones públicas o privadas) a quienes van dirigidos los bienes y servicios de una entidad e individuos u organismos específicos receptores de los resultados de la gestión de la entidad. (-DNP- 2021, p. 22)

³ **Población indígena** se entiende por población indígena el "conjunto de familias de ascendencia amerindia que comparten sentimientos de identificación con su pasado aborigen, manteniendo rasgos y valores propios de su cultura tradicional, así como formas de organización y control social propios que los distinguen de otros grupos étnicos" (-MINSALUD- 2020, p.4).

Veedurías: mecanismo democrático de representación que le permite a los ciudadanos o a las diferentes organizaciones comunitarias, ejercer vigilancia sobre la gestión pública, encargadas de la ejecución de un programa, proyecto, contrato o de la prestación de un servicio público.⁴

Estos grupos de valor, principalmente, son los que serán caracterizados en este documento según las variables geográficas, demográficas, intrínsecas y de comportamiento dispuestas en ese orden a lo largo del texto.



Imagen 3. Grupos de valor ANH

Nota: Elaboración propia a partir de Informe PQRSD 2021 a 2023 (Bases de datos Atención a la Ciudadanía 2021-2023)

⁴ **Veeduría:** mecanismo democrático de representación que le permite a los ciudadanos o a las diferentes organizaciones comunitarias, ejercer vigilancia sobre la gestión pública, respecto a las autoridades, administrativas, políticas, judiciales, electorales, legislativas y órganos de control, así como de las entidades públicas o privadas, organizaciones no gubernamentales de carácter nacional o internacional que operen en el país, encargadas de la ejecución de un programa, proyecto, contrato o de la prestación de un servicio público. Ver Rendición de Cuentas, Audiencia Pública, Control Social, Participación Ciudadana, Transparencia. (DNP, s.f.)

Características geográficas generales

El análisis de las variables geográficas se realiza a partir de los Informes PQRSD de los años 2021, 2022 y 2023. Este grupo de datos permite dar cuenta de la ubicación de nuestros grupos de valor a nivel nacional e internacional.

UBICACIÓN DEL USUARIO

- Nivel Internacional:** En primer lugar, a nivel internacional podemos observar que se recibieron 11 requerimientos provenientes de otros países como: Ecuador (2), México (4), Canadá (2), Estados Unidos (2) y Suecia (1); recibiendo solicitudes de distintos grupos de interés principalmente: Universidades (7), entidades privadas (3) y entidades públicas (1).

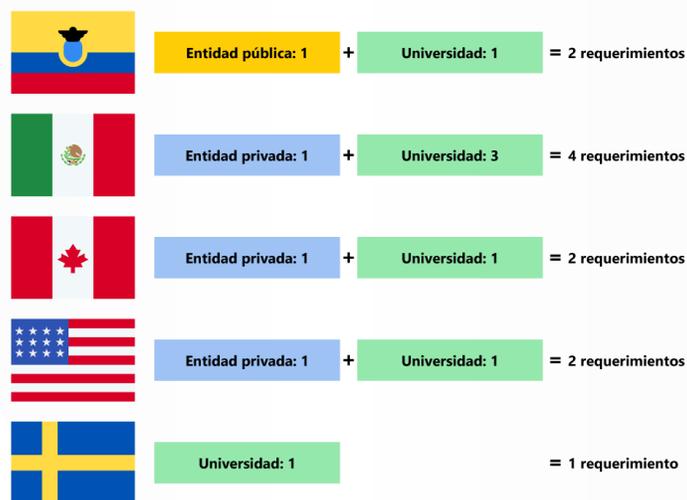


Imagen 4 Requerimientos a nivel internacional.

Fuente: Bases de datos Atención a la Ciudadanía 2021-2023.

En estas solicitudes los usuarios han tenido como objetivo principal solicitar información sobre el estado de los contratos de hidrocarburos, regalías generadas a partir de los contratos y la estrategia territorial de hidrocarburos. Cabe destacar que estas consultas en su mayoría han sido de carácter investigativo y académico, siendo el principal grupo de valor las universidades.

- Nivel Nacional:** Los departamentos que concentran un mayor número de requerimientos por los grupos de valor de la ANH son: Meta con 277 solicitudes que corresponden al 8,3%; Casanare con 255 solicitudes que corresponden al 7,6%; Boyacá con 91 solicitudes que corresponden al 2,7%, y Santander con 86 solicitudes que corresponden al 2,6% (ver Imagen 5).

Sin embargo, la ciudad de Bogotá D.C., concentra la mayor cantidad de solicitudes a nivel nacional con 1624 PQRSD recibidas en nuestra entidad, las cuales corresponden a un 49,1% de los registros. En primer lugar, a nivel internacional podemos observar que se recibieron 11 requerimientos provenientes de otros países como: Ecuador (2), México (4), Canadá (2), Estados Unidos (2) y Suecia (1); recibiendo solicitudes de distintos grupos de interés principalmente: Universidades (7), entidades privadas (3) y entidades públicas (1).

Departamento	Cantidad	Porcentaje
Bogotá D.C.	1624	48,7%
Meta	277	8,3%
Casanare	255	7,6%
Boyacá	91	2,7%
Santander	86	2,6%
Putumayo	84	2,5%
Antioquia	80	2,4%
Tolima	78	2,3%
Valle del Cauca	68	2,0%
Huila	66	2,0%
Córdoba	60	1,8%
Magdalena	59	1,8%
Cesar	56	1,7%
La Guajira	53	1,6%
Atlántico	52	1,6%
Bolívar	52	1,6%
Norte de Santander	52	1,6%
Sucre	43	1,3%
Cauca	36	1,1%
Arauca	29	0,9%
Caquetá	28	0,8%
Cundinamarca	24	0,7%
Chocó	21	0,6%
Caldas	20	0,6%
Quindío	10	0,3%
Nariño	8	0,2%
Guaviare	7	0,2%
Risaralda	7	0,2%
Vichada	5	0,1%
Amazonas	2	0,1%
Guainía	2	0,1%
Yopal	1	0,0%
Total general	3336	100,00%

Imagen 5. Variable geográfica ubicación nacional

Fuente: Informe PQRSD 2021 a 2023 (Bases de datos Atención a la Ciudadanía 2021-2023)

Finalmente, consideramos pertinente mencionar que los grupos de valor de principal interacción con la Agencia se encuentran ubicados en Bogotá D.C, siendo esta ciudad la que concentra la mayor parte de las peticiones recibidas (1624).

En este sentido, entre los grupos de valor que han enviado frecuentemente solicitudes a la entidad son: las entidades públicas con 612 solicitudes, las cuales corresponden a un 37,7%; ciudadanos con 402 solicitudes que corresponden al 24,8%; las entidades o empresas privadas con 394 solicitudes que corresponden a un 24,3%, y entes de control con 119 solicitudes que corresponde al 7,3%. Estos grupos de valor representan el 94,1% de las PQRSD solicitadas a la ANH en la capital colombiana.

Grupos de Interés	Cantidad	Porcentaje
Entidades públicas	612	37,7%
Ciudadanos	402	24,8%
Entidades privadas	394	24,3%
Entes de control	119	7,3%
Universidades	48	3,0%
Entes territoriales	21	1,3%
Veedurías	17	1,0%
Juntas de acción comunal	10	0,6%
Comunidades étnicas	1	0,1%
Total general	1624	100,0%

Imagen 8. Distrito capital

Fuente: Informe PQRSD 2021 a 2023 (Bases de datos Atención a la Ciudadanía 2021-2023)

De las características geográficas generales de los grupos de valor podemos afirmar que se ubican, principalmente, a nivel nacional y en la capital colombiana, con mayor frecuencia de interacción con entidades públicas durante el periodo evaluado de 2021 a 2023.

Características demográficas generales

El análisis de las variables demográficas se realiza a partir de las dos fuentes principales de información: las bases de datos de PQRSD 2021-2023 y la encuesta de caracterización y satisfacción de usuarios 2022.

La encuesta se enfocó en recopilar información general de los grupos de valor como: la ocupación, el género, el grupo étnico con el cual se identifica, la escolaridad y la edad. Los resultados de esta encuesta en comparación con la información suministrada de las bases de datos de PQRSD son el insumo base para el estudio de la caracterización demográfica general que se presenta a continuación.

6.2.1. Ocupación y/o actividad socioeconómica.

Las bases de datos de PQRSD recopilan información tanto de la petición como de los solicitantes de las mismas. Así las cosas, se identifican doce (12) ocupaciones dentro de los grupos de valor, siendo las principales los servidores públicos con un 45,2%; empleados 28,6% y trabajadores independientes con un 9,9% de los registros en la fuente que han efectuado una solicitud sobre el quehacer de la misma.

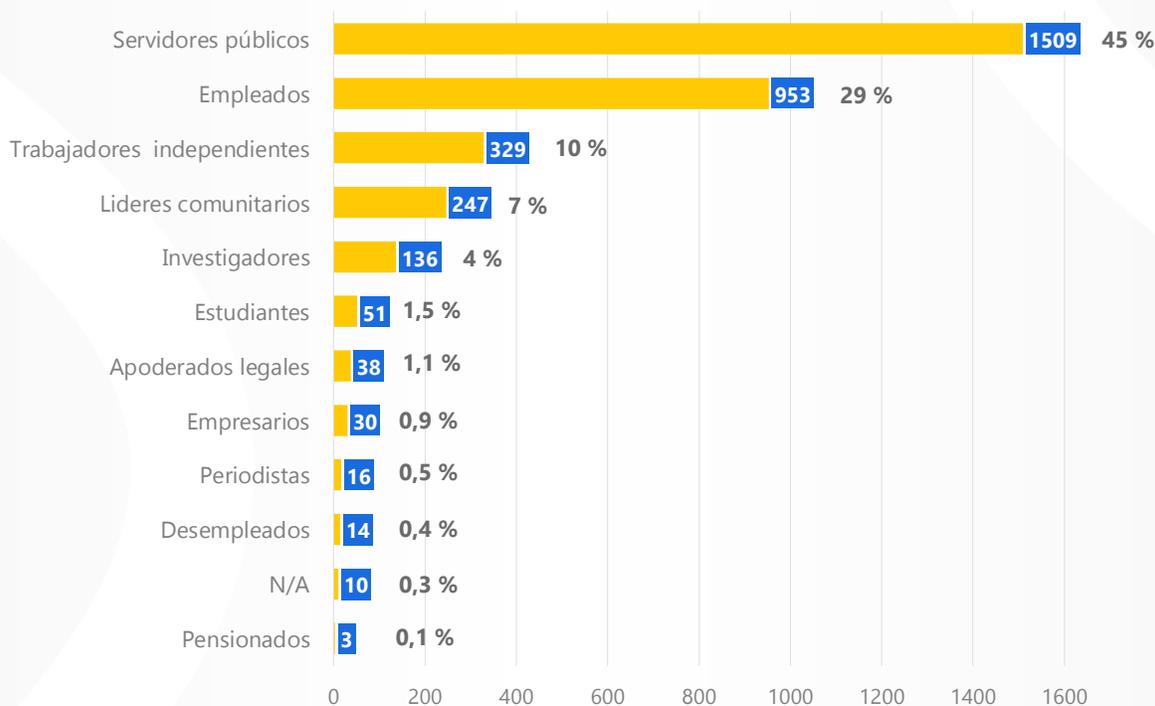


Imagen 9. Datos de ocupación

Fuente: Informe PQRSD 2021 a 2023 (Bases de datos Atención a la Ciudadanía 2021-2023)

Así mismo, con el objeto de complementar la variable demográfica se toman los datos de la encuesta de caracterización y satisfacción de usuarios 2022, donde las respuestas de los participantes refieren ocho ocupaciones que son: Empleados (20,8%), Trabajadores

Independientes (16,8%), Líderes Comunitarios (15,4%), Estudiantes (14,8%), Servidores Públicos (14,1%), Empresarios (10,7%), Desempleados (6%) y Pensionados (2%).

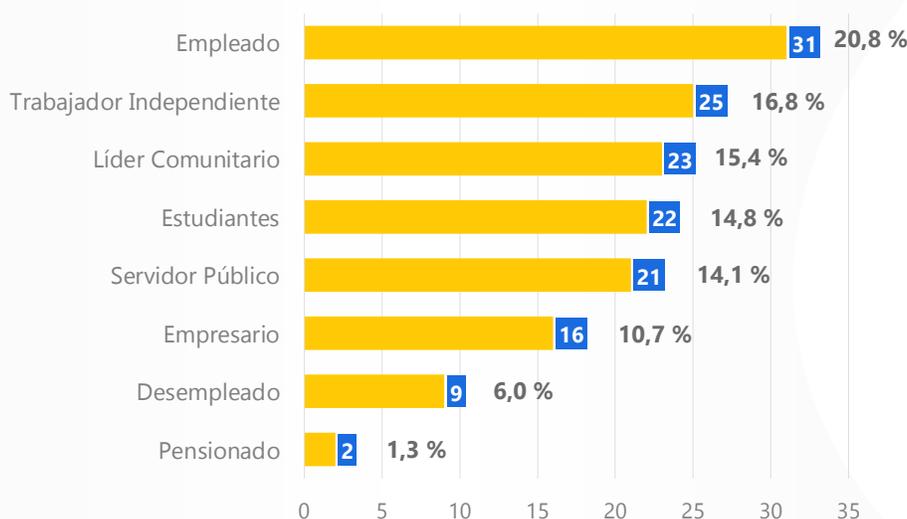


Imagen 10. Ocupación

Fuente: Encuesta de caracterización y satisfacción de usuarios 2022

De acuerdo con la muestra, las personas empleadas y los trabajadores independientes son quienes tienen mayor interacción con la entidad, esto puede darse por las solicitudes enviadas por empresas privadas y empresas contratistas, las cuales representan un flujo importante de peticiones recibidas relacionadas con temas asociados al sector de hidrocarburos (estado de contratos o la identificación de zonas petroleras, entre otros).

La variable también permite observar el relacionamiento de líderes comunitarios, estudiantes y servidores públicos con la ANH, mediante requerimientos asociados, de manera general, a programas en beneficio a comunidades, investigaciones académicas y cruce de información entre entidades.

6.2.2. Género

Esta variable permite establecer un primer segmento general respecto a la distribución de género dentro de cada uno de los grupos de valor identificados en ambas fuentes de información.

De acuerdo con los registros de las bases de datos se identifica que las peticiones recibidas por los grupos de valor son realizadas principalmente por hombres con un 63%, seguido de las mujeres con un 35,1%. Es importante aclarar que la categorización por género que realiza el equipo de atención al ciudadano es a partir del firmante de la petición.

En este sentido, se cuenta con la categoría de N/A la cual hace referencia a los firmantes identificados como personas jurídicas o colectividades, es decir, en la firma no es preciso el nombre de una única persona. Por lo tanto, se utiliza esta categoría para la debida segmentación, la cual corresponde al 1,9% de los datos.



Imagen 11. Datos de género

Fuente: Informe PQRSD 2021 a 2023 (Bases de datos Atención a la Ciudadanía 2021-2023)

Según los resultados obtenidos mediante la encuesta de caracterización y satisfacción de usuarios 2022, se logra evidenciar que la mayor población se identifica como hombres con un total de 59,7% del total de la muestra. Así mismo, el 40,3% restante se identificaron como mujeres. Lo anterior nos indica que el género con mayor interacción corresponde al masculino.

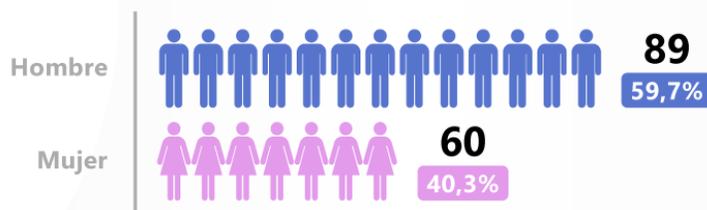


Imagen 12. Género

Fuentes: Encuesta de caracterización y satisfacción de usuarios 2022

Mediante el análisis de las encuestas que se realizan en la entidad y las bases de datos con las que cuenta el personal de atención al ciudadano, se logra identificar ciertos grupos de valor que son aquellos que tienen algún tipo de relacionamiento con la entidad con el fin de solicitar información de su interés. Así mismo, es relevante mencionar que los datos aquí expuestos

reflejan una importante participación de las mujeres, a pesar de que el porcentaje es menor a la de los hombres. Esta tendencia se percibe por la injerencia de las mujeres en distintos ámbitos sociales y laborales que sigue en aumento⁶ dado que varias de las solicitudes provienen tanto de funcionarias públicas⁷ como de lideresas sociales que se apropian de su sector y desempeñan roles destacados a distintos niveles.

En la siguiente imagen se logra evidenciar de manera detallada cada uno de los grupos de valor de la entidad y también se observa que la cantidad mayoritaria corresponde a hombres (89), seguido de las mujeres (60).

Grupos de valor	Hombre	Mujer	Total general
Ciudadanos	28	16	44
Entidades privadas	21	18	39
Junta de acción comunal	16	6	22
Universidades	10	12	22
Entidades públicas	11	7	18
Entes territoriales	2	1	3
Empresas públicas	1		1
Total general	89	60	149

Imagen 13. Grupos de valor y género

Fuentes: Encuesta de caracterización y satisfacción de usuarios 2022

En este punto, es preciso señalar que el Protocolo de Relacionamiento con la Ciudadanía de la ANH estableció una política de atención con perspectiva de género para la orientación del servicio, donde se especifica cómo debe ser la atención a las mujeres o personas que se identifiquen como población sexualmente diversa, entre otras.

Es importante indicar que, para el periodo en mención, no se registraron datos relacionados con la población sexualmente diversa. Lo mismo aconteció para personas con discapacidad. En todo caso, en cumplimiento del artículo 2.2.3.12.8 del Decreto 1166 de 2016, la ANH ha

⁶ Respecto a la participación en escenarios de poder, el índice de paridad política tuvo un resultado de 53,9 siendo el porcentaje más alto para la dimensión compromisos nacionales con la igualdad en la constitución y en el marco legal. Por otra parte, el 44,7% de las mujeres a cierre 2019 ocupaba cargos en el nivel decisorio del Estado Colombiano. Por lo menos el 30% de las mujeres candidatas manifestó haber sufrido algún tipo de violencia política. En los tres niveles más altos de las organizaciones privadas, la representación en posiciones de liderazgo fue de 33,7%, y solamente el 27,2% cuentan con una mujer como líder de la organización. (-DNP-, s.f., p.32)

⁷ Colombia ha logrado acercarse más a la paridad en la Rama Ejecutiva. De acuerdo con el último informe de la Función Pública de 2021 sobre la participación de las mujeres en cargos de la administración pública nacional y territorial a nivel directivo arrojó que, 45% de los cargos de máximo nivel decisorio (MND) eran ocupados por mujeres, lo mismo 47% de los puestos denominados de otros niveles decisorios (OND); como resultado, el porcentaje ponderado se ubicó en 46%, por arriba la cuota mínima que establece la ley de 30%. (-DANE- et al. 2022, p.11)

dispuesto sus canales de atención para garantizar los derechos de sus diferentes grupos de valor.

Adicionalmente, la ANH mediante la página web comparte el enlace del Centro de Relevamiento del MinTIC para brindar una mejor atención a las personas con discapacidad auditiva o con baja audición. <https://bit.ly/CentroRelevamientoMINTIC>

6.2.3. Comunidades

En esta caracterización se hace énfasis en las comunidades étnicas e indígenas que han tenido alguna interacción con la entidad registradas en las Bases de Datos de PQRSD y/o en la encuesta de caracterización y satisfacción de usuarios 2022.

De acuerdo con las bases de datos de PQRSD, el 0,5% hacen parte de comunidades indígenas y el 0,1% corresponde a comunidades negras, mulata o afrocolombianas.

Total de PQRSD de acuerdo a la pertenencia étnica e indígena

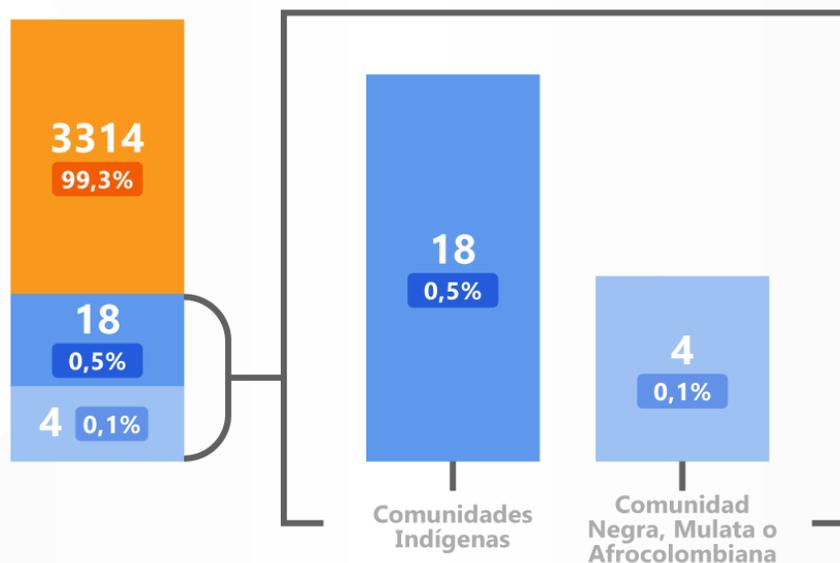


Imagen 14. Datos de comunidades étnicas a partir de las bases de datos
Fuente: Informe PQRSD 2021 a 2023 (Bases de datos Atención a la Ciudadanía 2021-2023)

Por otro lado, en la encuesta de caracterización y satisfacción 2022 se logra identificar que el 89,3% no se identifican como miembros de una comunidad étnica, Así mismo, el 7,3% se identifica como comunidad indígena, seguido de un 2% que se identificó como comunidad negra, mulata o afrocolombiana y el 0,7% como raizal.

Aunque la entidad recibió 22 peticiones de comunidades étnicas e indígenas, debemos aclarar que ninguno de estos trámites se le brindó la información solicitada en su lengua nativa, puesto que se encontraban escritas en español por los solicitantes. Al respecto, es importante decir que para toda solicitud que sea recibida en lengua nativa se debe aplicar el procedimiento indicado en la “Guía para la atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y/o Denuncias – PQRSD en lenguas nativas – ANH” que se encuentra en el Sistema Integral de Gestión y Control – SIGECO de la entidad.



Imagen 15. Comunidades étnicas e indígenas

Fuente: Encuesta de caracterización y satisfacción de usuarios 2022

Finalmente, como se observa en la imagen, la encuesta tuvo en cuenta el campo de “otra” en la que una de las personas se identificó como persona con discapacidad. Frente a esto, es importante señalar que mediante los canales de atención telefónico, escrito y virtual no se recibieron peticiones de personas que se identificaran con discapacidad durante los periodos del 2021 al 2023. Sin embargo, se cuenta con las herramientas necesarias para la atención de esta comunidad atendiendo los lineamientos del Protocolo de Relacionamiento con la Ciudadanía.

6.2.4. Edad

A través de la información suministrada por las bases de datos y encuestas realizadas, se permite evidenciar los diferentes rangos de edad de los ciudadanos que se acercan a la entidad con el fin de solicitar información.

En este sentido, los datos evidenciados en la encuesta enseñan que los ciudadanos que acuden a la ANH se encuentran, en primer lugar, en el rango de 46 a 55 años, los cuales componen un 42,3% del total de encuestados, seguido por solicitantes de 36 a 45 años con un 25,5%.

Así mismo, los rangos de edad con menor frecuencia de relación con la entidad se encuentran entre los 15 a 24 años, que corresponden al 2% de la muestra.

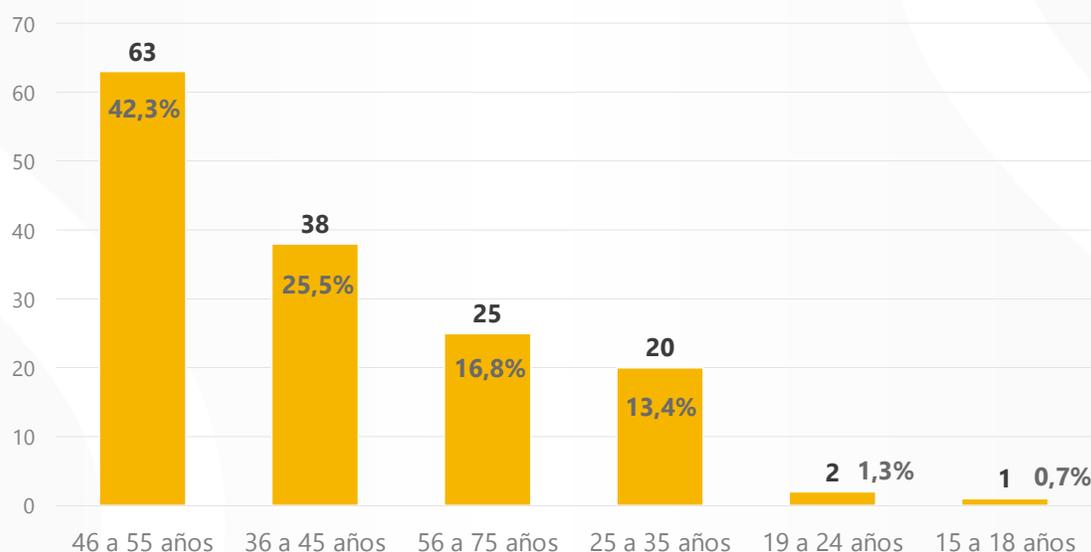


Imagen 16. Edad

Fuentes: Encuesta de caracterización y satisfacción de usuarios 2022

Una vez analizados los datos sobre los rangos de edad de los grupos de valor identificados se encuentra que la mayor parte de la población son: ciudadanos o personas naturales (44), empresas privadas (39), juntas de acción comunal (22), universidades (22) y entidades públicas (18).

Con base en las cifras obtenidas se puede concluir que los rangos de edad en los que predominan los grupos de valor de la entidad en materia PQRSD son entre los 36 a 45 años, 46 a 55 y 56 a 75 años, lo que se entiende como población adulta dentro de la muestra.

Cabe mencionar que en los periodos estudiados no se registra ninguna petición realizada por menores de edad o sus representantes legales. Sin embargo, en la página web de la ANH se cuenta con un espacio dedicado a niños en el cual se expone la misionalidad de la entidad y la cadena productiva de los hidrocarburos.

Grupos de valor	15 a 18 años	19 a 24 años	25 a 35 años	36 a 45 años	46 a 55 años	56 a 75 años	Total general
Ciudadanos	0	0	4	7	23	10	44
Entidades privadas	0	0	7	9	16	7	39
Junta de acción comunal	0	0	1	5	11	5	22
Universidades	1	2	6	9	4	0	22
Entidades públicas	0	0	1	6	9	2	18
Entes territoriales	0	0	1	1	0	1	3
Empresas públicas	0	0	0	1	0	0	1
Total general	1	2	20	38	63	25	149

Imagen 17. Grupos de valor de acuerdo a los rangos de edad
Fuente. Encuesta de caracterización y satisfacción de usuarios 2022

6.2.5. Escolaridad

Esta variable es fundamental para orientar el lenguaje que debe ser usado al momento de interactuar con la ciudadanía sea de manera escrita, verbal, mediante los distintos escenarios de participación diseñados para los grupos de valor de la entidad.

Los resultados de la encuesta indican que los niveles de escolaridad predominantes son el universitario con el 34,2%, el técnico o tecnológico con el 23% y el nivel de posgrado con un 21%, de acuerdo con la muestra.

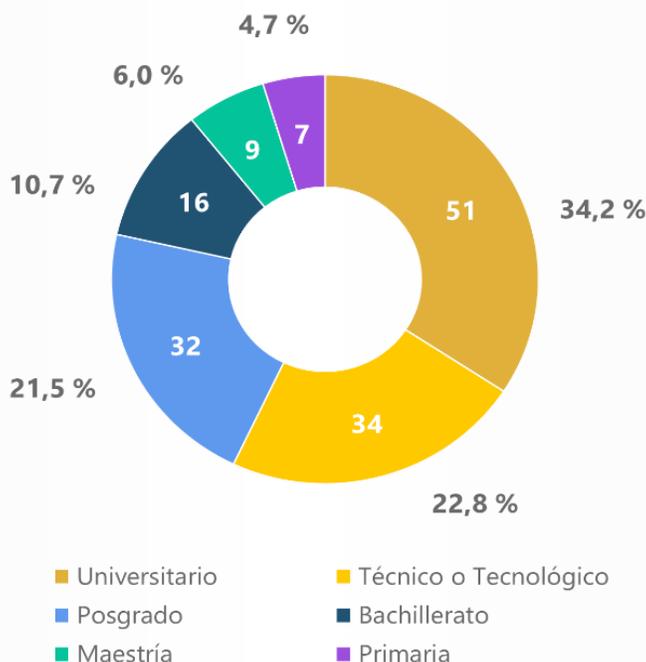


Imagen 18. Escolaridad

Fuentes: Encuesta de caracterización y satisfacción de usuarios 2022

En este punto es pertinente aclarar que la mayor parte de la población encuestada se identifica con el nivel de educación superior (89,2%). En todo caso, cada trámite que se recibe en la entidad es atendido de manera clara, comprensible, oportuna y con calidad.

En resumen, identificamos que el perfil demográfico general de los usuarios de la entidad y participantes de la encuesta de caracterización y satisfacción de usuarios 2022 se destaca por ser principalmente de hombres y mujeres entre los 46 a 55 años, con un nivel de educación superior que generalmente se ubican como servidores públicos, trabajadores independientes y empresas privadas. Así mismo, se logró identificar que el 10,7% hace referencia a miembros de comunidades étnicas y/o indígenas que en su mayoría son líderes comunitarios.

Características Internas generales

Estas características se definen a partir de las variables intrínsecas de esta caracterización que fueron analizadas a partir de los Informes de PQRSD de los años 2021, 2022 y 2023. Para la ANH el estudio de estas variables es importante porque permite dar cuenta de preferencias individuales y comunes de los grupos de valor, como los canales de interacción, los requerimientos, los temas de interés y los factores que comparten los actores del sector.

6.3.1. Tipo de canal

Esta variable permite conocer e identificar las preferencias que tienen los grupos de valor en cuanto al canal de atención para realizar sus solicitudes.

De antemano debemos indicar que la mayoría de nuestros usuarios prefieren comunicarse de manera virtual. A través de los medios virtuales dispuestos por la ANH se recibieron la mayor cantidad de peticiones y solicitudes (52,4%) durante el periodo comprendido entre el 2021 al 2023.

El canal virtual de la entidad cuenta con tres medios de recepción: correo electrónico, aplicación virtual Silviaa y el formulario de la página web, siendo el correo electrónico el más usado por los grupos de valor con un 30,6% de las solicitudes recibidas (ver imagen 16). En efecto, las entidades públicas, privadas y los ciudadanos usan frecuentemente el correo electrónico, seguido por el formulario de página web y el aplicativo Silviaa.

Sobre el canal telefónico se puede informar que el 47,1% de las solicitudes recibidas durante el periodo evaluado fueron atendidas a través de este medio.

Finalmente, el canal presencial muestra un 0,5% de las peticiones realizadas a la ANH, recibidas a través de dos medios de recepción: la entrega personal en las oficinas de la entidad y el servicio de mensajería. Así mismo, el medio de recepción de entrega personal ocasionalmente es utilizado por los principales grupos de valor: las entidades públicas y privadas y los ciudadanos.

Tipo de canal	Cantidad	Porcentaje
Atención virtual	5087	52,4%
Correo electrónico	2973	30,6%
Aplicativo virtual SILVIAA	1811	18,7%
Formulario página web	303	3,1%
Atención telefónica	4569	47,1%
Atención telefónica	4569	47,1%
Atención presencial	50	0,5%
Entrega personal	48	0,5%
Empresa de mensajería	2	0,0%
Total	9706	100,0%

Imagen 19. Canales de atención.

Fuente: Informe PQRSD 2021 a 2023 (Bases de datos Atención a la Ciudadanía 2021-2023).

Ahora bien, es conveniente resaltar que los tres canales en mención atienden distintos tipos de intereses y requerimientos de los usuarios y son tramitados siguiendo los parámetros del Protocolo de Relacionamiento con la Ciudadanía y la Política de Atención al Ciudadano.

6.3.2. Tipo de requerimiento

Esta variable le permite a la entidad identificar la tipología de los requerimientos que se han recibido y la frecuencia con la que son realizados por los grupos de valor de la entidad.

Es importante mencionar que el derecho de petición tiene su consagración en el artículo 23 de la Constitución Política y se desarrolla bajo las modalidades y términos legales dispuestos en el artículo 13 y siguientes de la Ley 1437 de 2011. Para efectos de este análisis, las modalidades de petición caracterizadas en este documento son las siguientes: derecho de petición, solicitud de información, solicitud de copias, solicitud de certificaciones, consultas, sugerencias, reclamos, quejas y denuncias.

Frente a las modalidades de quejas y denuncias se aclara que conforme a los datos recopilados de los informes de PQRSD examinados, se refieren de forma principal a comunicaciones o requerimientos que expresan inconformidades con actuaciones de empresas u operadores de contratos de hidrocarburos y no han estado dirigidas en su generalidad a exponer actuaciones de servidores de la entidad. La ubicación de las solicitudes dentro de este tipo de tipologías (quejas o denuncias) obedece a que los ciudadanos en su mayoría han utilizado en sus peticiones este tipo de denominación.

En el periodo analizado se identifica que la ciudadanía usa con mayor frecuencia la tipología de solicitud de información (58,9%), derechos de petición (29,3%) y los traslados de PQRSD de otras entidades (6,6 %).

Frente a los requerimientos antes mencionados se tiene en cuenta que han sido constantes durante los tres años analizados. Sin embargo, se evidencian algunos cambios de acuerdo al año y la recepción de solicitudes.

En primer lugar, las solicitudes de información recibidas en 2022 y 2023 disminuyeron frente a las recibidas en 2021. Esta situación se da porque ante las constantes solicitudes de información en relación a la cartografía de zonas petroleras, la ANH crea un proceso administrativo encargado de la atención a la información requerida para la entidad solicitante.

En segundo lugar, el tipo de requerimiento quejas solo refiere datos del año 2021, los cuales se generaron principalmente por ciudadanos, juntas de acción comunal y entes territoriales. Por otro lado, solo se reporta una denuncia en todo el periodo de análisis ubicada en el 2022, la cual no hace referencia a una percepción negativa del actuar de los servidores de la entidad.

En tercer lugar, otros requerimientos como las consultas y solicitudes de copias han ido disminuyendo cada año, como se aprecia en la imagen. Sin embargo, los requerimientos definidos como traslados de PQRSD de otras entidades y las solicitudes de certificaciones tienen un leve aumento en 2022 y vuelven a descender en el 2023.

Año	2021		2022		2023		Total	
	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje
Solicitud de Información	956	48,7%	762	38,8%	246	12,5%	1964	100,0%
Derecho de petición	492	50,3%	347	35,4%	140	14,3%	979	100,0%
Traslados de PQRSD de otras entidades	57	26,0%	97	44,3%	65	29,7%	219	100,0%
Queja	60	100,0%	0	0,0%	0	0,0%	60	100,0%
Solicitud certificaciones	18	34,0%	24	45,3%	11	20,8%	53	100,0%
Consultas	22	64,7%	11	32,4%	1	2,9%	34	100,0%
Solicitud copias	12	46,2%	12	46,2%	2	7,7%	26	100,0%
Denuncia	0	0,0%	1	100,0%		0,0%	1	100,0%
Total general	1617	48,5%	1254	37,6%	465	13,9%	3336	1

Imagen 20. Requerimientos.

Fuente: Informe PQRSD 2021 a 2023 (Bases de datos Atención a la Ciudadanía 2021-2023).

De acuerdo con la información brindada por las bases de datos, se observa que en los periodos evaluados la tipología de solicitud de información es la predominante y constantemente usada por los diferentes grupos de valor, seguido de los derechos de petición y traslados de PQRSD recibidos de otras entidades. De igual modo, se puede advertir que para el periodo de 2021 hubo una mayor recepción de quejas en comparación a los traslados de PQRSD de otras entidades de la misma vigencia.

Finalmente, se observa que el seguimiento a los requerimientos por parte de la entidad ha contribuido a dar celeridad a las solicitudes generadas por los grupos de valor y la identificación tanto de los grupos como de los requerimientos permite evaluar qué estrategias estimulan la relación entre las instituciones y la ciudadanía.

Al respecto, la Agencia Nacional de Hidrocarburos – ANH, ha trabajado en diseñar y aplicar herramientas de software en función de agilizar los trámites asociados a las solicitudes de

acceso a la información pública, una de estas es el programa de Certificados de Ubicación Espacial – CUBES que permite a la entidad hacer consultas sobre áreas y/o predios específicos que puedan encontrarse superpuestos a zonas con presencia de hidrocarburos y/o adjudicadas a algún contrato de explotación y producción de hidrocarburos o sean áreas de reserva de hidrocarburos.

En el momento esta herramienta es de uso interno de la ANH. Sin embargo, el propósito es que CUBES se encuentre en la página web de la entidad, del mismo modo que se encuentran otras herramientas de utilidad como el Geovisor, el mapa de tierras, mapa de rezumaderos e información geológica y geofísica, entre otros aplicativos disponibles para la ciudadanía y las demás entidades públicas y privadas que requieran información al respecto.

Adicionalmente, la entidad viene en un constante esfuerzo por actualizar y publicar toda la información relevante sobre su misionalidad de la entidad en el sitio web.

6.3.3. Temas de interés

Una vez analizadas las bases de datos se logra identificar que el principal tema de interés de los grupos de valor está relacionado con la información técnica con 677 peticiones, que corresponden al 20,3%, y donde generalmente las consultas se enfocan en cartografía de zonas petroleras, mapa de áreas y solicitudes de información geológica y geofísica.

En segundo lugar, los temas asociados a comunidades y medio ambiente con 546 requerimientos, que corresponden a un 16,4%, siendo las principales consultas las relacionadas con inversión social en proyectos de hidrocarburos y daños o impactos ocasionados en la ejecución de proyectos o contratos de hidrocarburos.

En tercer lugar, dentro de este grupo de temas predominantes se encuentran los relacionados con asuntos administrativos, financieros y del talento humano con 471 solicitudes que corresponden a un 14,1% de los registros.

Temas principales	Cantidad	Porcentaje
Gestión de la información técnica	677	20,3%
Comunidades y Medio Ambiente	546	16,4%
Asuntos administrativos, financieros y del talento humano	471	14,1%
Contratos misionales	315	9,4%
Promoción y asignación de áreas	290	8,7%
Fiscalización	240	7,2%
Regalías y derechos económicos	239	7,2%
Congreso de la República	147	4,4%
Entes de control	111	3,3%
Gestión legal y jurídica	102	3,1%
Fiscalía General de la Nación y Policía Nacional	91	2,7%
Gestión del conocimiento técnico	66	2,0%
Reservas y operaciones	25	0,7%
Planeación	7	0,2%
Infraestructura tecnológica y seguridad de la información	5	0,1%
Control interno disciplinario	2	0,1%
Normatividad sobre exploración, regulación y producción de hidrocarburos	1	0,0%
Requerimientos de Policía Nacional y Fiscalía General de la Nación	1	0,0%
Total general	3336	100,0%

Imagen 21. Temas de interés.

Fuente: Informe PQRSD 2021 a 2023 (Bases de datos Atención a la Ciudadanía 2021-2023).

6.3.4. Tipo de usuario

Una vez analizada la información de las fuentes procedemos a identificar el tipo de usuario o el grupo de valor que más interactúa con la ANH, encontrando lo siguiente:

En el primer lugar, encontramos a las entidades públicas con 1102 requerimientos correspondientes al 33 % de los datos. Así mismo, se logró identificar que la principal entidad pública que acude a la ANH es el Ministerio de Minas y Energía con más de 200 comunicaciones, solicitudes o requerimientos. De acuerdo con lo anterior, es importante mencionar que este tipo de peticiones son clasificadas como traslados de PQRSD de otras entidades, que suelen provenir de otros grupos de interés como la ciudadanía y/o entes territoriales e incluso senadores y representantes del Congreso de la República.

En segundo lugar, están las empresas privadas con 871 solicitudes correspondientes al 26,1 %.

De la muestra en su mayoría están asociadas a asuntos administrativos, financieros y de talento humano.

En tercer lugar, siendo uno de los más importantes está el grupo de ciudadanos con 711 peticiones correspondientes al 21,3%. Los temas de mayor interés para este grupo de valor están relacionados con comunidades y medio ambiente, asuntos administrativos, financieros y de talento humano. En algunos casos, la entidad recibe peticiones en temas administrativos que resultan no ser competencia de la ANH y se procede con el traslado a la entidad correspondiente.

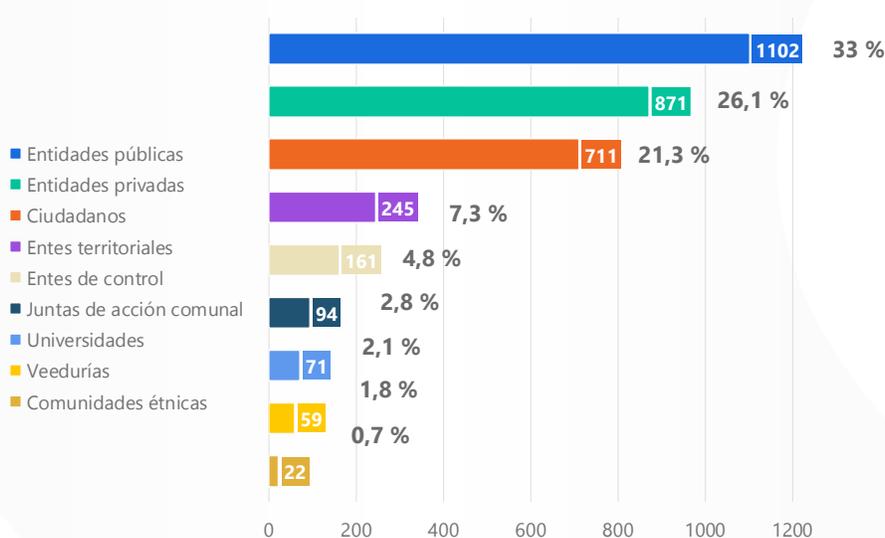


Imagen 22. Tipo de usuario.

Fuente: Informe PQRSD 2021 a 2023 (Bases de datos Atención a la Ciudadanía 2021-2023).

Como se puede apreciar en la gráfica, los grupos de valor mencionados anteriormente no son los únicos; también se ha realizado la segmentación por entes de control los cuales representan el 4,8% con 161 requerimientos; entes territoriales con 245 solicitudes (7,3%); juntas de acción comunal con 94 peticiones (2,8%); universidades con 71 peticiones (2,1%); veedurías con 59 peticiones y el grupo de comunidades étnicas e indígenas del cual se generaron 22 solicitudes con un 0,7%.

La segmentación anteriormente descrita representa los grupos ubicados principalmente en las áreas rurales y/o municipales donde existe un relacionamiento directo y/o constante con los proyectos de hidrocarburos y en sí mismo con las empresas operadoras y contratistas que desempeñan sus actividades en campo.

Los entes territoriales se caracterizan por solicitar información sobre temas de regalías y derechos económicos (64 solicitudes) asignados a los territorios en los periodos de análisis. Otro de los temas frecuentes son la cartografía de zonas petroleras (37 requerimientos) con el

propósito de aportar en los procesos del plan de ordenamiento territorial del orden municipal y veredal según corresponda.

Las solicitudes de los entes de control se definen en los requerimientos en el marco de auditorías e investigaciones especiales, temática que tuvo 108 registros en los periodos estudiados. Se debe destacar que otras de las temáticas que abarcan son el impacto ambiental, la consulta previa y la inversión social en el desarrollo de proyectos de hidrocarburos, entre otros.

Sobre las solicitudes de las universidades generalmente son efectuadas por estudiantes interesados en información para el desarrollo de investigaciones académicas relacionadas con el sector de hidrocarburos; las temáticas suelen ser: fiscalización de la producción de hidrocarburos, estado actual de los contratos e información geológica y geofísica.

Finalmente, los grupos de valor de juntas de acción comunal, veedurías y comunidades étnicas, destacan por solicitudes asociadas al tema de comunidades y medio ambiente como inversión social en los proyectos de hidrocarburos, estado actual de contratos misionales, gestión de la información técnica y cartografía de zonas petroleras para la delimitación de territorios de resguardo.

Estos tres grupos tienen una relevancia significativa dado que sus comunicaciones y solicitudes reflejan una participación ciudadana⁸ constante que se relaciona con los mecanismos dispuestos por la entidad, principalmente, en los escenarios de participación desde lo administrativo⁹ y en complemento, los escenarios de participación desde lo misional¹⁰ en función de atender las solicitudes de nuestros grupos de valor ubicados a lo largo del territorio nacional, mediante la gestión de los requerimientos bien sea con la asistencia en campo y/o con la respuesta de fondo a las solicitudes de quienes participan activamente como veedores de los procesos y proyectos del sector hidrocarburífero del país, en la medida que tienen una incidencia directa en sus territorios y comunidades.

⁸ La **participación ciudadana** es un proceso de interacción entre los ciudadanos y el Estado que se da en el espacio público donde ambas partes manifiestan sus intereses con el objetivo de influir en los asuntos públicos, donde los ciudadanos buscan incidir en la toma de decisiones y los funcionarios públicos buscan identificar las preferencias de la ciudadanía, para así mejorar la calidad de la democracia y de las instituciones públicas. (Montecinos, E., & Contreras, P. 2019, p.344)

⁹ **Escenarios de participación desde lo administrativo.** Teniendo en cuenta los mecanismos de participación ciudadana, se pretende la consolidación y fortalecimiento de la interacción con los diversos grupos de valor y partes interesadas, promoviendo un acercamiento al ciudadano para facilitarle canales ágiles y efectivos de interacción en temas que guarden relación con sus derechos, resolución de problemas y satisfacción de sus expectativas. (Agencia Nacional de Hidrocarburos – ANH 2023, p.10)

¹⁰ **Escenarios de participación desde lo misional.** Desde lo misional, la ANH se encarga de compartir información de interés general a cada uno de los diferentes grupos de valor y ciudadanos para que participen en asuntos de su gestión misional. Algunos de estos mecanismos son: seguimiento a los contratos y convenios de exploración y producción de hidrocarburos, la asignación de áreas, actualizar información sobre regalías, producción y reservas; derechos económicos y estadísticas de producción. (ANH, 2023, p.12)

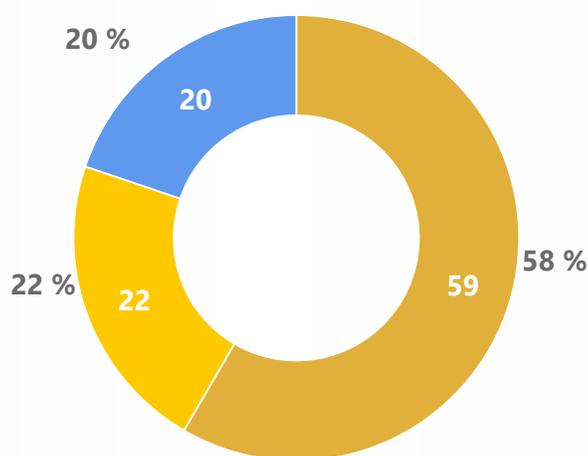
A modo de conclusión general del apartado se identifica que el tipo de canal frecuente en la atención de los grupos de valor con la entidad corresponde al correo electrónico. Así mismo, el requerimiento principal son las solicitudes de información a las cuales la ciudadanía acude en un mayor porcentaje en temas como gestión de la información técnica y comunidades y medio ambiente, adicionalmente los grupos de usuarios que interactúan continuamente con la entidad son las entidades públicas y privadas.

Características de comportamiento general

Esta última sección ocupa las variables de comportamiento las cuales permiten identificar la interacción de los grupos de valor con la entidad y las características de esta interacción. Para el caso, se toma como fuente de información la reciente encuesta de medición de la percepción de la ciudadanía aplicada en el mes de marzo del año 2023.

6.4.1. Niveles de uso

El 58% de la población consultada manifestó una frecuencia de interacción con la entidad de "dos veces al año" y el 22% una frecuencia de consultas de "tres o más veces al año". Lo anterior permite identificar que la mayor parte de los grupos de valor encuestados realizan procesos de acercamiento constantes con la entidad.



■ Dos veces al año ■ Tres o más veces al año ■ Una vez al año

Imagen 23. Frecuencia de interacción con la ANH.

Fuente: Encuesta de medición y percepción ciudadana 2023.

6.4.2. Niveles de satisfacción

Esta variable expresa los beneficios percibidos por los grupos de valor de la entidad, ya que define los grados de satisfacción de la ciudadanía en relación con la atención recibida por parte de la ANH. En este sentido, la encuesta de medición y percepción ciudadana 2023, define cinco criterios de evaluación: la amabilidad y el respeto en la atención brindada, el tiempo de respuesta, la calidad de la respuesta, la facilidad y sencillez para realizar la solicitud y la satisfacción respecto con el canal de atención; las cuales evidencian de forma individual satisfacción con la atención recibida por la entidad y la calidad de sus trámites.

La percepción ciudadana a nivel general expresa un 96 % de satisfacción.

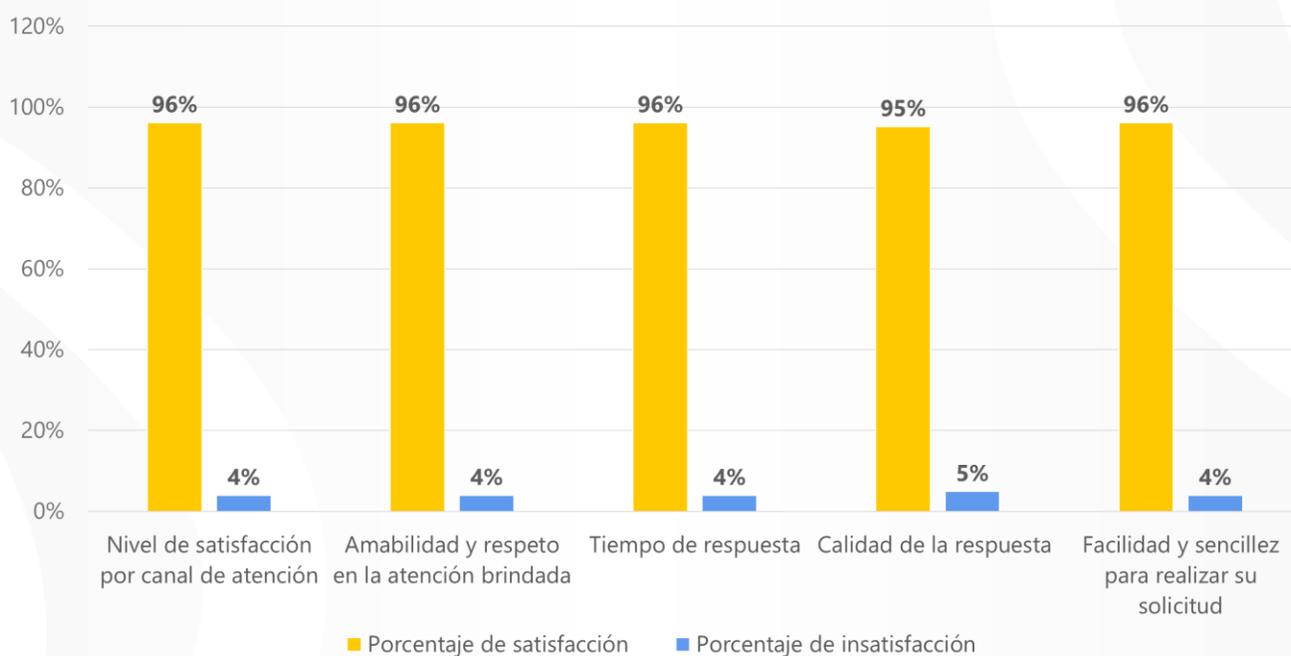


Imagen 24. Satisfacción por criterio.

Fuente: Encuesta de medición y percepción ciudadana 2023.

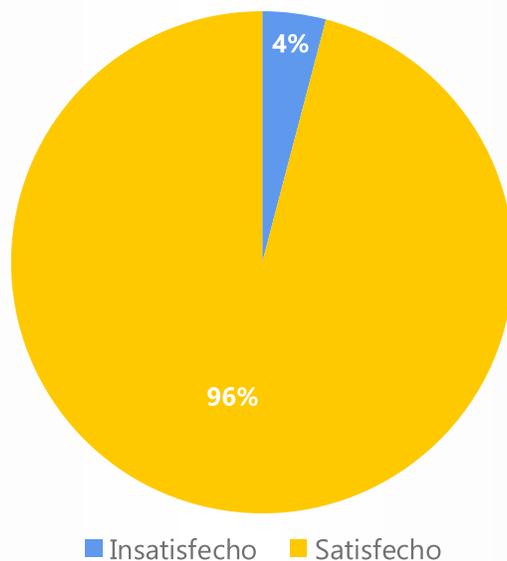


Imagen 25. Satisfacción general.

Fuente: Encuesta de medición y percepción ciudadana 2023.

En conclusión, las personas que hicieron parte de la encuesta en su mayoría consideran que están satisfechos con la atención brindada por la entidad, lo cual refiere que los canales dispuestos y el servicio de la entidad continúa siendo eficiente. Sin embargo, proyectándonos a una mejora continua se toman en cuenta las observaciones y/o sugerencias de las personas que reflejan un grado de insatisfacción para seguir mejorando nuestros servicios en función de una relación ciudadano – Estado cada vez más fuerte.

Conclusiones

La caracterización permite conocer de cerca las necesidades y expectativas que tienen los diferentes grupos de valor frente a la ANH y poder brindar una atención más efectiva y oportuna a todos sus requerimientos.

La caracterización geográfica y/o ubicación de los grupos de valor nos muestra que a nivel internacional, las solicitudes son un porcentaje menor con respecto a los requerimientos del orden nacional y refieren intereses de corte investigativo por el sector académico. En este sentido, se considera importante mantener la actualización de la documentación del sitio web de la entidad y las herramientas gráficas dispuestas al servicio de la ciudadanía, de tal manera que los usuarios internacionales puedan acceder a la información rápidamente y en cualquier lugar sin tener que recurrir al recurso del derecho de petición.

La segunda parte del análisis geográfico evidenció que a nivel nacional hay una incidencia relevante de peticiones en los departamentos del Meta y Casanare en los cuales se ubican áreas de exploración y producción de hidrocarburos. Por lo tanto, es relevante continuar fortaleciendo los escenarios de participación desde lo misional como el seguimiento a los contratos de hidrocarburos, los procesos de gestión socioambiental y espacios técnicos y pedagógicos de coordinación y concurrencia a lo largo del territorio nacional. Estas acciones permitirán que la ciudadanía tenga mayores espacios el dialogo social, principalmente en las zonas en las que se están desarrollando los proyectos de hidrocarburos.

Adicionalmente, la mayor cantidad de peticiones se concentran en la ciudad de Bogotá donde se encuentran ubicadas las entidades públicas, siendo este uno de los principales grupos de valor, lo cual evidencia que la ANH tiene un relacionamiento continuo no solo con las entidades del sector sino con las demás entidades públicas contribuyendo al desarrollo y cumplimiento de los planes sectoriales y del Gobierno Nacional.

En las características demográficas se evidencia que dentro de las ocupaciones más frecuentes de los grupos de valor de la entidad están los servidores públicos, empleados de empresas privadas y públicas o mixtas, trabajadores independientes, líderes comunitarios e investigadores, hombres y mujeres en su mayoría profesionales y mayores de edad. Ahora bien, la brecha de género a nivel laboral y de participación ciudadana sigue en proceso de reducción paulatina.

Esta circunstancia se puede evidenciar en los grupos de valor de la entidad donde la participación de las mujeres en el sector en el ámbito público y privado sigue en aumento. Por

ejemplo, en los grupos de valor cercanos a la ruralidad o ubicados en los municipios, veredas y corregimientos se percibe una alta participación de mujeres en roles de líderes comunitarias o sociales que manifiestan sus preocupaciones e intereses sobre los proyectos del sector de hidrocarburos en los territorios.

En cuanto a la participación de las comunidades étnicas, aunque las fuentes de información reseñan una baja participación, son un grupo de especial atención para nuestra entidad. Sus preocupaciones principales están asociadas a la inversión social, la consulta previa y la cartografía de zonas petroleras para verificar la protección a las áreas de resguardo y reservas. Frente a este aspecto, la ANH seguirá en procura de continuar con estrategias territoriales con enfoques sociales y étnicos.

Frente a las variables intrínsecas de canales de atención y tipos de requerimientos se puede identificar que el canal más utilizado por los grupos de valor es el virtual a través del correo electrónico. Sumado a ello, el requerimiento con mayor frecuencia de uso es la solicitud de información. Esto compromete a la entidad a seguir fortaleciendo sus canales virtuales, sus protocolos de atención y continuar con la actualización de la información disponible en los espacios de consulta pública de toda la ciudadanía en formatos y medios fáciles y accesibles.

Finalmente, en la reciente encuesta de medición y percepción ciudadana 2023 se identificó que los grupos de valor se encuentran en un 96% de satisfacción con el servicio prestado por la entidad. Esta evaluación respalda las labores que en forma permanente adelanta la Vicepresidencia Administrativa y Financiera y su equipo de atención al ciudadano en su relacionamiento con la ciudadanía, pero implica seguir adelante en el desarrollo de mayores y mejores estrategias para incentivar en todos sus canales y medios el relacionamiento con sus grupos de valor.

Anexos

Marco Normativo aplicable para la caracterización de usuarios ANH.

Normatividad	
Ley 134 de 1994	Por la cual se dictan normas sobre Mecanismos de Participación Ciudadana.
Ley 190 de 1995	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.
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.
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.
Ley 720 de 2001	Por medio de la cual se reconoce, promueve y regula la acción voluntaria de los ciudadanos colombianos.
Ley 1952 de 2010	Por medio de la cual se expide el código general disciplinario se derogan la ley 734 de 2002 y algunas disposiciones de la ley 1474 de 2011, relacionadas con el derecho disciplinario.
Ley 965 de 2005	Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos y se establece la obligación de la observancia de los principios rectores de la política de racionalización, estandarización y automatización de trámites, a fin de evitar exigencias injustificadas a los administrados.
Decreto 2623 de 2009	Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.
Ley 1437 de 2011	Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
Ley 1474 de 2011	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".
Decreto 019 de 2012	Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
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 1712 de 2014	Por la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de acceso a la información pública nacional y se dictan otras disposiciones.
Ley 1755 de 2015	Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Ley 1757 de 2015	Promueve, protege y garantiza modalidades del derecho a participar en la vida política, administrativa, económica, social y cultural, y así mismo a controlar el poder político, mediante los mecanismos de participación ciudadana.
Decreto 1499 de 2017	Modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, cuyo objeto es dirigir la gestión pública al mejor desempeño institucional y a la consecución de resultados para la satisfacción de las necesidades y el goce efectivo de los derechos de los ciudadanos.
Ley 1955 de 2019	Se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022. "Pacto por Colombia, Pacto por la Equidad". Establece las bases de legalidad, emprendimiento y equidad que permitan lograr la igualdad de oportunidades para todos los colombianos. Incluye un conjunto de pactos transversales que hacen posible el logro de una mayor equidad de oportunidades para todos.
Decreto 2106 de 2019	Se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública
Ley 2052 de 2020	Se establecen disposiciones a la Rama Ejecutiva del nivel Nacional, Territorial y particulares que cumplen funciones públicas o administrativa, en relación con la racionalización de trámites, con el fin de facilitar, agilizar y garantizar el acceso al ejercicio de los derechos de las personas, el cumplimiento de sus obligaciones, combatir la corrupción y fomentar la competitividad.
Decreto 491 de 2020	Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica.
Ley 2080 de 2021	Reforma algunas disposiciones del código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo Ley 1437 de 2011, referente a la actuación de la administración y su relacionamiento con los administrados. Esta reforma propende por una digitalización del procedimiento y contencioso administrativos, a fin de generar un mejor funcionamiento de toda la función administrativa.

Normatividad Interna

Resolución 048 de 2017	Por medio de la cual se reglamenta el trámite de presentación, tratamiento y radicación de derechos de petición, peticiones verbales y la atención de quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, y se deroga la Resolución 302 de 2016.
------------------------	---

CONPES y Directivas	
CONPES 3649 de 2010	Política Nacional de Servicio al Ciudadano.
CONPES 3650 de 2010	Importancia Estratégica de la Estrategia de Gobierno en Línea.
CONPES 3654 de 2010	Política de rendición de cuentas de la rama ejecutiva a los ciudadanos.
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.
CONPES 3654 de 2010	Política de rendición de cuentas de la rama ejecutiva a los ciudadanos.
CONPES 3785 de 2013	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.
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.

Bibliografía

- Agencia Nacional de Hidrocarburos – ANH (2023, p. 10 -12) *Política de participación ciudadana* <https://www.anh.gov.co/documents/21494/Política de Participación Ciudadana ANH 2023.pdf>
- Departamento Administrativo de la Función Pública -DNP-, Dirección de Gestión y Desempeño Institucional (2021, p. 22) *Glosario Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG*. Versión 7 https://www.funcionpublica.gov.co/documents/28587410/38054865/2021-10-25_Glosario_mipg_v7.pdf/0b0d6867-1805-e77e-a95c-ad04ca533d9a?t=1635182340713
- Departamento Administrativo de la Función Pública -DNP-, Escuela Superior de la Administración Pública -ESAP- (s. f.). *Veeduría - glosario - Función pública* <https://www.funcionpublica.gov.co/glosario/-/wiki/Glosario+2/Veedur%C3%ADa?com.liferay.wiki.web.portlet.WikiPortlet.redirect=https%3A%2F%2Fwww.funcionpublica.gov.co%2Fglosario%2F-%2Fwiki%2Ftag%2Fv>
- Departamento Administrativo Nacional de Estadísticas -DANE- et al. (2022, p. 11) *Mujeres y hombres: Brechas de género en Colombia. Resumen Ejecutivo*. Segunda Edición <https://www.dane.gov.co/files/investigaciones/genero/publicaciones/mujeres-y-hombre-brechas-de-genero-colombia-informe.pdf>
- Departamento Nacional de Planeación -DNP-, Consejería presidencial para la equidad de género. (Sin fecha, p. 32) *Panorama de equidad de género para las mujeres en Colombia*. <https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Desarrollo%20Social/Documentos/Panorama-de-equidad-de-genero-para-las-mujeres-Colombia.pdf>
- Departamento Administrativo de la Función Pública -DNP-, Función Pública Comunicaciones DAFP (2022) *Guía de caracterización de ciudadanía y grupos de valor - Versión 5 - Noviembre de 2022*. <https://www.funcionpublica.gov.co/web/eva/detalle-publicacion?entryId=41834443>
- Ministerio de salud, Oficina de Promoción Social (2020) *Boletines poblacionales: Población Indígena Corte a diciembre de 2019*. <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/PS/boletines-poblacionales-poblacion-indigena.pdf>
- Montecinos, E., & Contreras, P. (2019). Participación ciudadana en la gestión pública: Una revisión sobre el estado actual. *Revista venezolana de Gerencia*, 24 (86), 341-362. <https://www.redalyc.org/journal/290/29059356004/29059356004.pdf>