

Política de Atención a la Ciudadanía

www.anh.gov.co



Introducción

La participación ciudadana es un componente clave para fortalecer las políticas públicas y la toma de decisiones en la administración de los recursos. En el caso de la Agencia Nacional de Hidrocarburos (ANH), estos recursos provienen de las actividades de exploración y explotación del subsuelo colombiano, generando beneficios económicos, sociales, ambientales y culturales que contribuyen al desarrollo integral del país.

En cumplimiento de su misión como administradora de los recursos hidrocarburíferos de Colombia y reconociendo la importancia de la participación ciudadana en sus actividades, la ANH presenta la Política de Participación Ciudadana. Este documento tiene como objetivo proporcionar una guía general para el uso efectivo de espacios de interacción y diálogo con la ciudadanía y los grupos de interés, fomentando relaciones sólidas y productivas entre la entidad y la sociedad.

La estructuración, consolidación y formalización de esta política responden a los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG). A través de acciones específicas, la ANH busca promover la participación activa de los diferentes grupos de valor y la ciudadanía en los asuntos de su competencia, garantizando el acceso a la información institucional y creando espacios de cooperación efectivos que favorezcan la participación y el control social.

En la implementación de esta política, la ANH prioriza la participación de sus servidores públicos, quienes, mediante estrategias orientadas al servicio, fortalecen los mecanismos de interacción. Esto incluye la mejora continua de los canales de comunicación y escenarios de relacionamiento, promoviendo una integración activa, inclusiva y transparente que garantice el acceso a la información pública y refuerce la confianza en la gestión institucional.

Objetivo

Fortalecer los espacios de diálogo y comunicación entre la Agencia Nacional de Hidrocarburos (ANH) y los grupos de valor, promoviendo una participación activa, inclusiva y transparente en el control social y en la formulación de políticas públicas orientadas al desarrollo sostenible de los recursos hidrocarburíferos del país.

Objetivos específicos

- Promover la participación activa y transparente de la ciudadanía y de los grupos de valor en la toma de decisiones y el control social para fortalecer la gestión institucional.
- Optimizar los canales de atención y comunicación entre la ANH y la ciudadanía, asegurando una interacción efectiva y de calidad que fortalezca la relación Estado – ciudadanía.
- Monitorear la percepción de los diferentes grupos de valor sobre los servicios ofrecidos, con el fin de mejorar la calidad y eficacia de la gestión institucional en respuesta a sus necesidades.
- Garantizar que la información proporcionada sea accesible, completa, oportuna y de calidad para fortalecer la confianza en la misión institucional de la entidad.

Alcance

Esta política involucra activamente a los funcionarios y colaboradores de la Agencia Nacional de Hidrocarburos, fortaleciendo sus competencias para establecer espacios de interacción efectivos con la ciudadanía y los grupos de valor. Asimismo, abarca las etapas de diagnóstico, planeación, ejecución, seguimiento y evaluación de las acciones institucionales, con el propósito de atender de manera integral las necesidades y problemáticas expresadas por los actores involucrados, asegurando una gestión inclusiva, transparente y orientada a resultados.

Misión

La ANH 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.

Visión

Seremos reconocidos como una entidad modelo en el mundo por:

- El conocimiento del potencial del subsuelo colombiano y el logro de su aprovechamiento;
- La eficiencia y transparencia en la administración de hidrocarburos y el trabajo conjunto con la industria y la comunidad; y
- El profesionalismo de nuestro equipo, el alto nivel tecnológico y la eficiencia y agilidad en procesos clave.

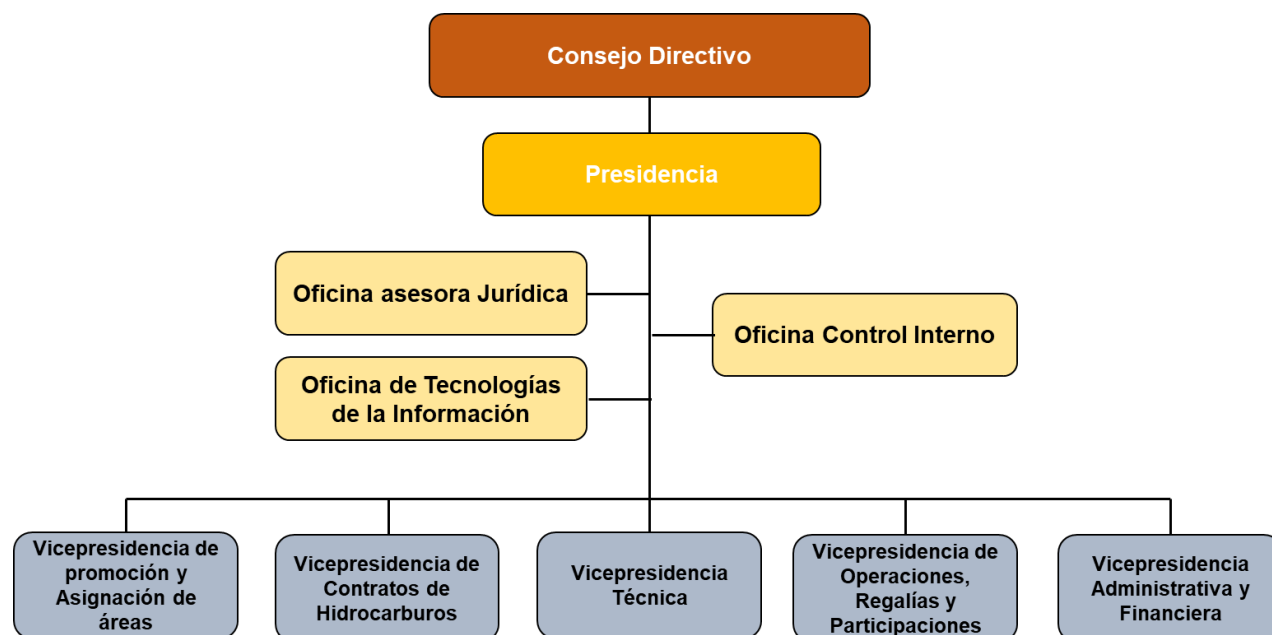
Funciones de la Agencia Nacional de Hidrocarburos – ANH

Es la entidad encargada de evaluar, participar y administrar los potenciales de exploración y explotación de hidrocarburos de la Nación, así como de la administración de las regalías y compensaciones que corresponden al Estado por la actividad petrolera ejecutada en el territorio nacional, generando garantías en el abastecimiento de la demanda de hidrocarburos y sus derivados, promoviendo el desarrollo económico y social del país en el marco de la sostenibilidad y el desarrollo de programas en beneficio de las comunidades y la participación ciudadana para apoyar al Ministerio de Minas y Energía en la generación de política para el sector.

Para un amplio conocimiento de las funciones de la entidad, los invitamos a consultar la página web a través del siguiente enlace: <https://www.anh.gov.co/es/la-anh/estructura-organizacional/funciones/>

Estructura Organizacional

La ANH cuenta con una estructura organizacional diseñada para promover la eficiencia en la gestión de recursos y procesos relacionados con los hidrocarburos. Cada área desempeña funciones específicas que contribuyen al cumplimiento de los objetivos institucionales, asegurando la transparencia y calidad en su misionalidad. Para conocer en detalle las funciones de cada una de las áreas, puede acceder a través del siguiente enlace: <https://www.anh.gov.co/es/la-anh/estructura-organizacional/organigrama/>



Carta de trato digno

La Agencia Nacional de Hidrocarburos, a través de este documento reafirma su compromiso con los grupos de interés a los cuales se les garantiza una atención de calidad basada en los valores institucionales de respeto, equidad, oportunidad y eficiencia. La entidad se enfocará en responder de manera adecuada y oportuna a cada una de las solicitudes presentadas.

La carta de trato digno de la ANH es un recurso público, de libre acceso para que nuestros ciudadanos puedan consultarla y se encuentra disponible en nuestra página web o a través del siguiente enlace: <https://www.anh.gov.co/es/atenci%C3%B3n-y-servicios-a-la-ciudadan%C3%ADa/canales-de-atenci%C3%B3n/carta-de-trato-digno/>

Normatividad

Constitución política de Colombia. Artículo 270: La ley organizará las formas y los sistemas de participación ciudadana que permitan vigilar la gestión pública que se cumpla en los diversos niveles administrativos y sus resultados.

Ley 850 de 2003: La veeduría ciudadana es uno de los mecanismos para ejercer control social sobre la gestión pública.

Artículo 23 de la Constitución Política de 1991 y la Ley 1755 del 2015: Consagra el derecho fundamental de petición.

Ley 134 de 1994: Por la cual se dictan normas sobre mecanismos de participación ciudadana.

Ley 1712 de 2014: Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública.

Ley 1757 de 2015: Establece disposiciones para la promoción y protección del derecho a la participación democrática, incluyendo la iniciativa popular y el control social.

Modalidades de petición

- **Derecho de petición de interés general o interés particular.** Cuando se pretenda obtener o requerir la prestación de un servicio o solicitar la solución a una necesidad específica. El término de respuesta es de 15 días hábiles.
- **Solicitud de información.** Cuando se solicite información que no goce de reserva constitucional o legal sobre el actuar de la entidad en gestión de lo público o se requiera información de interés. El término de respuesta es 10 días hábiles.
- **Consulta.** Se formula a efectos de que la entidad presente su punto de vista, concepto u opinión respecto de materias relacionadas con sus atribuciones.
- **Queja.** Cuando se manifieste queja frente al actuar o conducta de un servidor público de la entidad en el desarrollo de sus funciones. El término de respuesta es 15 días hábiles.
- **Reclamo.** Cuando se manifieste insatisfacción referente a la prestación indebida de un servicio por parte de la entidad. El término de respuesta es de 15 días hábiles.
- **Sugerencia:** Hace referencia a un consejo, propuesta, idea, opinión o aporte con el fin de mejorar un servicio ofrecido por la entidad.
- **Denuncia.** Cuando se informe, se dé aviso o se pongan en conocimiento posibles hechos o conductas irregulares para que se inicien las correspondientes investigaciones penales, administrativas o disciplinarias. El término de respuesta es 15 días hábiles.
- **Felicitación:** manifestación de satisfacción que realiza la ciudadanía del servicio ofrecido por parte de la entidad.

- **Derechos de petición entre entidades públicas.** Cuando se formulen peticiones entre entidades solicitando algún tipo de información. El término de respuesta es de 10 días hábiles.
- **Petición y solicitudes de organismos de control.** Cuando alguna autoridad solicite a otra entidad algún tipo de información o documentación. El término de respuesta es 5 días hábiles, o el término señalado en la comunicación.
- **Peticiones y solicitudes del Congreso de la República:** Cuando un Senador o Representante solicite algún tipo de información para adelantar el ejercicio de control que realiza el Congreso de la República. El término de respuesta es de 5 días hábiles.

Herramientas de Control Social a la Gestión Pública

- **Audiencias públicas:** son actividades de participación ciudadana en las que se discuten aspectos relacionados con la formulación, ejecución o evaluación de políticas y programas a cargo de la entidad, y en especial, cuando esté de por medio la afectación de derechos o intereses colectivos.
- **Rendición de cuentas:** proceso en el que las entidades y funcionarios públicos informan y explican los avances y resultados de la gestión pública.
- **Acción de tutela:** mecanismo mediante el cual toda persona puede reclamar ante los jueces la protección inmediata de sus derechos constitucionales fundamentales, cuando resultan vulnerados o amenazados por la acción o la omisión de cualquier autoridad o de los particulares en los casos establecidos en la ley.
- **Acción de cumplimiento:** tiene como finalidad otorgarle a toda persona, natural o jurídica, e incluso a los servidores públicos, la posibilidad de acudir ante la autoridad judicial para exigir la realización o el cumplimiento del deber que surge de la ley o del acto administrativo y que es omitido por la autoridad, o el particular cuando asume este carácter. De esta manera, la referida acción se encamina a procurar la vigencia y efectividad material de las leyes y de los actos administrativos. La acción de cumplimiento es un mecanismo consagrado en la Constitución, cuyo objetivo es asegurar que las leyes o actos administrativos no se queden en el papel, sino que se cumplan en la realidad.
- **Veedurías ciudadanas:** mecanismo democrático en el que los ciudadanos ejercen vigilancia sobre la gestión pública.
- **Acciones populares:** son los medios procesales para la protección de los derechos e intereses colectivos.

Las acciones populares se ejercen para evitar el daño contingente, hacer cesar el peligro, la amenaza, la vulneración o agravio sobre los derechos e intereses colectivos, o restituir las cosas a su estado anterior cuando fuere posible.

- **Acciones de grupo:** Son aquellas acciones interpuestas por un número plural o un conjunto de personas que reúnen condiciones uniformes respecto de una misma causa que originó perjuicios individuales para dichas personas. Las condiciones uniformes deben tener también lugar respecto de todos los elementos que configuran la responsabilidad.

La acción de grupo se ejercerá exclusivamente para obtener el reconocimiento y pago de indemnización de los perjuicios.

Canales de Atención

La Agencia Nacional de Hidrocarburos pone a disposición de todos los grupos de interés diversos canales de atención diseñados para garantizar una comunicación eficaz, oportuna y de alta calidad. A través de estos canales, se busca atender de manera diligente los requerimientos y solicitudes de la ciudadanía, promoviendo la transparencia, la accesibilidad y la satisfacción en cada interacción.

Los canales de atención están especialmente orientados a facilitar la participación ciudadana activa, permitiendo que cada grupo de interés pueda expresar sus inquietudes, realizar sugerencias y colaborar en el fortalecimiento de los procesos institucionales.

Módulo de PQRS

A través del siguiente enlace, podrá interponer ante la entidad peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias: <https://controldoc.anh.gov.co/Controldocpqr/>

Atención Presencial

Avenida Calle 26 n.º 59-65 Piso 2

Edificio de la Cámara Colombiana de la Infraestructura. Bogotá - Colombia.

Código Postal: 111321

Horario de atención: lunes a viernes de 7:00 a.m. a 4:00 p.m.

Canal Telefónico

Teléfono PBX: (+57 – 601) 5931717

Línea Gratuita Nacional: 01-8000-953-000

Correo Electrónico

correspondenciaanh@anh.gov.co; participacionciudadana@anh.gov.co;
notificacionesjudiciales1@anh.gov.co

Asesor virtual Silvía

Redes Sociales

Instagram

X

LinkedIn

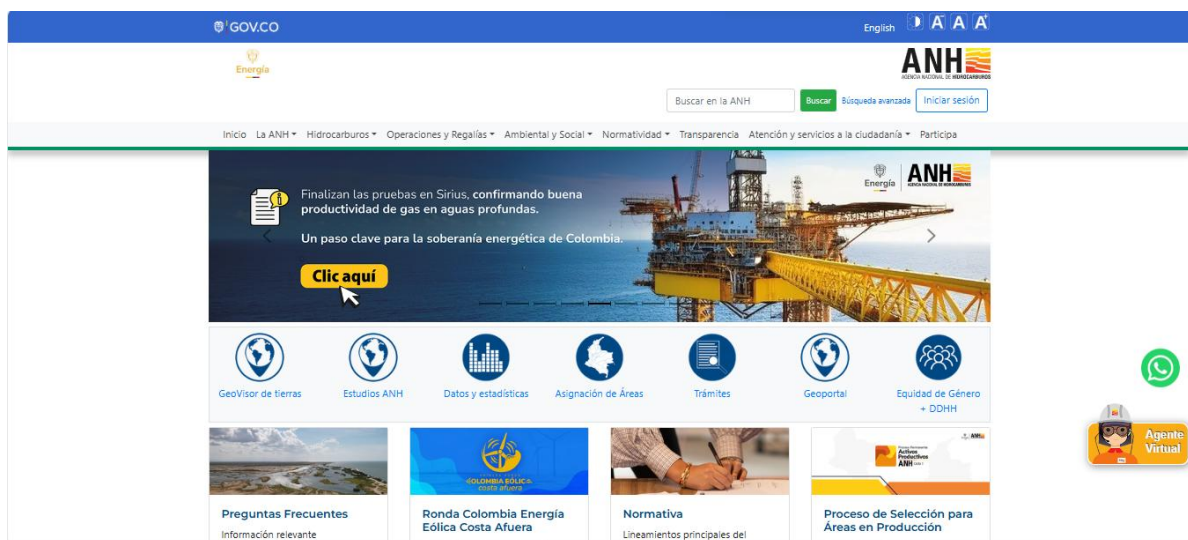
Facebook

Youtube

Página Web

La página web de la entidad permite a todos los ciudadanos y grupos de interés acceder de manera ágil y sencilla a información detallada sobre las funciones y actividades institucionales. A través de los diferentes módulos disponibles, se facilita la consulta de datos relevantes para quienes están interesados en los servicios ofrecidos, promoviendo la transparencia y el acceso a la información.

Para consultar la página web los invitamos a ingresar por el siguiente enlace:
<https://www.anh.gov.co/es/>



Escenarios de Participación desde lo Administrativo

Con base en los mecanismos de participación ciudadana, se busca consolidar y fortalecer la interacción con los diversos grupos de interés. En este sentido, desde la entidad se promueven espacios de acercamiento dirigido al ciudadano a través de medios y/o canales ágiles y efectivos de comunicación y así lograr garantizar el ejercicio pleno de sus derechos en cuanto a información de la misionalidad, la resolución eficiente de las problemáticas y la satisfacción de sus expectativas.

Desde el quehacer administrativo, la ANH se encarga de realizar espacios y medios de dialogo bidireccional tales como:

Discusión de propuestas normativas: La entidad pone a disposición proyectos normativos para que los diferentes grupos de interés puedan aportar comentarios y observaciones. Esto se puede realizar a través del siguiente enlace:
<https://www.anh.gov.co/es/normatividad2/proyectos-de-normatividad/>

Audiencias públicas y rendición de cuentas: En cumplimiento de la Ley 1757 de 2015 y el Conpes 3654 de 2010, la entidad desarrolla ejercicios de rendición de cuentas para informar a la ciudadanía sobre su gestión institucional. La planificación de esta actividad garantiza la participación ciudadana mediante el envío de formularios de invitación, sesiones informativas, invitaciones personalizadas y encuestas de percepción sobre la jornada. Todo lo relacionado con este punto se puede evidenciar a través del siguiente enlace:
<https://www.anh.gov.co/es/atenci%C3%B3n-y-servicios-a-la-ciudadan%C3%ADa/canales-de-atenci%C3%B3n/rendici%C3%B3n-de-cuentas-anh/>

Módulo de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias – PQRSD: A través de la página web, la ciudadanía puede establecer contacto con la entidad mediante el módulo de PQRSD, habilitado para la recepción de requerimientos, recomendaciones y observaciones. Este mecanismo contribuye al fortalecimiento de la gestión institucional y la optimización de los canales de atención: <https://controldoc.anh.gov.co/Controldocpqr/>

Veeduría y control social de procesos de contratación y nombramientos: En cumplimiento de la Ley 1712 de 2014, la entidad pública en su página web institucional los procesos de contratación, garantizando así que la ciudadanía pueda ejercer su derecho de veeduría sobre el desarrollo de la gestión contractual. <https://www.anh.gov.co/es/la-anh/planeaci%C3%B3n/>

Estrategia “Juntémonos para tejer lo público”: En cumplimiento de su compromiso de garantizar a la ciudadanía el derecho a acceder de manera transparente y oportuna a la información de su interés, y considerando la ausencia de oficinas territoriales, la Agencia Nacional de Hidrocarburos participa en espacios de relacionamiento ciudadano liderados por el Departamento Administrativo de Función Pública y el Ministerio de Minas y Energía. Estas iniciativas, desarrolladas de manera simultánea con las entidades estatales, ofrecen espacios de capacitación sobre la misionalidad institucional, así como instancias de interlocución para facilitar el acceso a trámites y propiciar un acercamiento directo a las necesidades ciudadanas.

<https://www.anh.gov.co/es/atenci%C3%B3n-y-servicios-a-la-ciudadan%C3%ADa/canales-de-atenci%C3%B3n/ferias-de-servicio-al-ciudadano/>

Encuestas de satisfacción: Se realizan encuestas a personas naturales y jurídicas que han interactuado con la entidad, con el propósito de evaluar el nivel de satisfacción respecto a los servicios prestados. Este mecanismo también permite identificar las necesidades de los grupos de valor, contribuyendo al fortalecimiento continuo de la participación ciudadana y la mejora en la prestación del servicio.

<https://forms.office.com/pages/responsepage.aspx?id=DrPea0QGK0SmIp5xDDaB8S74qfbswQZMtuLEsOJ7Pf1URFFYMzc0OVZTMFk3SzE5R0pKVUY0VTc0QS4u&route=shorturl>

Protocolo de relacionamiento con la ciudadanía: Se pone a disposición de la ciudadanía esta herramienta, diseñada para informar sobre sus deberes y derechos en el acceso a escenarios de atención y participación, así como las obligaciones de la entidad y de sus servidores para promover una comunicación asertiva en consonancia con los valores institucionales. Fundamentada en el protocolo de atención al ciudadano, esta herramienta establece los principios y lineamientos que rigen la interacción con los diferentes grupos de interés, garantizando un trato respetuoso, equitativo y eficiente. A través de este protocolo, la entidad asegura que cada ciudadano reciba orientación clara, respuestas oportunas y una atención adaptada a sus necesidades, fortaleciendo así la transparencia y el compromiso institucional.

https://www.anh.gov.co/documents/22005/Protocolo_de_relacionamiento_con_la_ciudadania_ANH.pdf

Línea ética: A través de la Plataforma de Transparencia del sector de minas y energía, la entidad pone a disposición de la ciudadanía un espacio exclusivo para la recepción de quejas y denuncias relacionadas con posibles casos de corrupción que involucren a sus servidores. Este canal permite la comunicación de manera anónima, asegurando la protección y la integridad del denunciante lineaetica@minenergia.gov.co -

<https://www.minenergia.gov.co/es/servicio-al-ciudadano/integridad-y-transparencia/>

Escenarios de Participación desde lo Misional

En cumplimiento de su misión, la ANH pone a disposición de los ciudadanos y grupos de interés diversos mecanismos de consulta y acceso a la información, con el propósito de fomentar la participación en los asuntos relacionados con su gestión misional.

- a) En el ejercicio de sus funciones, la entidad reconoce la importancia del seguimiento a los contratos y convenios relacionados con la exploración y producción de hidrocarburos. Por ello, pone a disposición un espacio destinado a la supervisión de estos acuerdos, garantizando una gestión transparente y eficaz.

A través de este seguimiento, se informa sobre los avances y resultados obtenidos, especialmente en lo referente al impacto social y la contribución al mejoramiento de la calidad de vida de las comunidades involucradas. Asimismo, cada empresa contratista deberá implementar una estrategia de responsabilidad social que contemple programas de beneficio dirigidos a las poblaciones ubicadas en las áreas de influencia de los proyectos.

<https://www.anh.gov.co/es/hidrocarburos/contratos-y-reglamentaci%C3%B3n/contrataci%C3%B3n-ep-y-teas/>

- b) La Agencia Nacional de Hidrocarburos, a través de su página web, pone a disposición toda la información relevante sobre la **asignación de áreas** destinadas a la exploración y explotación de hidrocarburos en el país.
- <https://www.anh.gov.co/es/hidrocarburos/oportunidades-disponibles/ppaa-proceso-permanente-de-asignaci%C3%B3n-de-%C3%A1reas/>

- c) La ANH se encarga de suministrar información actualizada sobre:

- **Regalías y Producción:** en el cual encontrará todo lo relacionado con estadísticas e informes del Sistema General de Regalías SGR <https://www.anh.gov.co/es/operaciones-y-regal%C3%ADas/regal%C3%ADas-de-producci%C3%B3n/estad%C3%ADsticas-e-informes/>
- Módulo de gestión de **reservas**, donde podrá encontrar la información del sistema integrado de reservas y el FTP <https://www.anh.gov.co/es/operaciones-y-regal%C3%ADas/m%C3%B3dulo-de-gesti%C3%B3n-de-reservas/>
- **Derechos económicos**, en el cual se encuentra el sistema de liquidaciones de derechos económicos <https://www.anh.gov.co/es/operaciones-y-regal%C3%ADas/derechos-econ%C3%B3micos/sistema-de-liquidaci%C3%B3n-de-derechos-econ%C3%B3micos/>
- **Estadísticas de producción**, accede a toda la información sobre la producción fiscalizada mensual de hidrocarburos: <https://www.anh.gov.co/es/operaciones-y-regal%C3%ADas/sistemas-integrados-operaciones/estad%C3%ADsticas-de-producci%C3%B3n/>

- d) En el marco de su misión institucional, la Agencia Nacional de Hidrocarburos (ANH) lleva a cabo procesos de gestión **socioambiental** con el objetivo de integrar los intereses de la sociedad, las empresas y el Estado. En este sentido, la entidad desarrolla los Programas en Beneficio de las Comunidades (PBC), a través de los cuales las empresas del sector hidrocarburífero realizan inversiones orientadas al desarrollo y la reducción de la pobreza.

Con el propósito de garantizar un espacio de información accesible a la ciudadanía, la ANH pone a disposición el informe sobre los Programas en Beneficio de las Comunidades correspondiente al período 2004-2020, así como el anexo técnico "**Anexo F**", que establece los términos y condiciones para la aplicabilidad de los PBC.

Adicionalmente, se ha desarrollado una herramienta Dashboard, que permite consultar información histórica sobre las inversiones realizadas en las distintas regiones del país.

Asimismo, con el objetivo de fortalecer el conocimiento de las empresas y la ciudadanía en materia de inversión social, se ha publicado un documento de recopilación de lecciones aprendidas, junto con una guía metodológica para la gestión de los PBC.

En este contexto, la ANH ha desarrollado una Guía metodológica para la gestión de los PBC con enfoque de desarrollo humano y reducción de la pobreza extrema en Colombia. Este documento proporciona lineamientos estratégicos para la formulación y ejecución de proyectos de inversión social, garantizando un impacto positivo y sostenible en las comunidades beneficiadas. A través de esta guía, se busca fortalecer la articulación entre el Estado, las empresas y la sociedad, promoviendo el desarrollo integral y la mejora de las condiciones de vida en las regiones donde se llevan a cabo estos programas. <https://www.anh.gov.co/es/ambiental-y-social/estrategia-social/programa-de-beneficio-de-las-comunidades/>

- e) **El proceso permanente de activos productivos (PPAP)** de la ANH es un mecanismo de selección de contratistas para la operación y administración de áreas con activos productivos https://www.anh.gov.co/es/hidrocarburos/oportunidades-disponibles/proceso-de-selecci%C3%B3n-para-%C3%A1reas-en-producci%C3%B3n/Terminos_de_Referencia_y_Minutas/
- f) **Primera Ronda Colombia Eólica Costa Afuera**, El Gobierno Nacional impulsa la Transición Energética Justa (TEJ) con estrategias para fomentar el uso de energías renovables, especialmente la energía eólica, con el objetivo de reducir emisiones y avanzar hacia una economía sostenible.


Este proceso fortalece la economía y el desarrollo tecnológico del país, invitando a la comunidad académica, científica y empresarial a participar en la transformación del sector energético colombiano. <https://www.anh.gov.co/es/hidrocarburos/oportunidades-disponibles/ronda-colombia-e%C3%B3lica-costa-afuera/>

- g) Por último, la Agencia Nacional de Hidrocarburos pone a disposición de la ciudadanía herramientas tecnológicas e innovadoras que facilitan la consulta de información relacionada con los temas misionales de la entidad.
- **Geovisor:** herramienta que permite visualizar gráfica y dinámicamente capas de información geográfica en formato raster y vector <https://geovisor.anh.gov.co/tierras/>
 - **Mapa de tierras:** el cual contiene la distribución, delimitación y clasificación de las áreas hidrocarburíferas, para el desarrollo de actividades de exploración y producción de hidrocarburos del país <https://www.anh.gov.co/es/hidrocarburos/mapa-de-tierras/>

- **Información Geológica y Geofísica:** presenta información referente a resultados de los estudios e investigaciones desarrollados en áreas de interés geológico y geofísico que permitan la generación de nuevos conocimientos en las cuencas sedimentarias del país con miras a evaluar y actualizar el potencial hidrocarburífero y optimizar el aprovechamiento óptimo del recurso <https://www.anh.gov.co/es/hidrocarburos/informaci%C3%B3n-geol%C3%B3gica-y-geof%C3%ADsica/>

Estrategia de Participación Ciudadana ANH 2025

El equipo de Atención al Ciudadano ha diseñado una estrategia integral de participación ciudadana, en la cual se contemplan diversas actividades a desarrollar durante la vigencia 2025. Este plan busca fortalecer el acceso a la información, promover el diálogo abierto entre la ciudadanía y la entidad, y generar espacios de interacción que contribuyan a la toma de decisiones de manera transparente e inclusiva <https://www.anh.gov.co/es/atenci%C3%B3n-y-servicios-a-la-ciudadan%C3%ADa/canales-de-atenci%C3%B3n/plan-mecanismos-de-participaci%C3%B3n-ciudadana/>



ANH

AGENCIA NACIONAL DE HIDROCARBUROS

ESTRATEGIA DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA 2025

Ítem	Componente	Objetivo	Dependencia Responsable	Actividades	Tipo de Actividad			Indicador	Fecha	
					Atención a la Ciudadanía	Participación Ciudadana	Rendición de Cuentas		Inicio	Fin
2	Acceso a la información pública	Garantizar a la ciudadanía y grupos de valor el acceso de manera transparente y oportuna a la información de interés	Atención a la ciudadanía / planeación	Evaluar y verificar el cumplimiento de la estrategia de atención y participación ciudadana 2025		X		Plan de participación ciudadana publicado en la página web de la entidad	3/02/2025	31/12/2025
3			Atención a la ciudadanía / planeación	Hacer seguimiento a la publicación de los proyectos normativos de carácter general para observaciones y comentarios de los ciudadanos		X		Documentos publicados en la página web	3/02/2025	31/12/2025
4			Atención a la ciudadanía	Fortalecimiento del botón "participa" con información pertinente sobre Rendición de Cuentas		X		Documentos publicados en la sección	3/02/2025	31/12/2025
5			Atención a la ciudadanía	Elaborar y publicar en la web institucional los informes trimestrales priorizados de atención y trámite de las PGRSD		X		Informe publicado en la página web de la entidad	3/02/2025	31/12/2025
6			Atención a la ciudadanía	Publicar informe de medición de la satisfacción frente al servicio de los canales de atención e implementar acciones de mejora		X		Informe de medición de la percepción ciudadana publicado en la página web de la entidad	3/02/2025	31/12/2025
7			Atención a la ciudadanía	Publicar informe de caracterización 2025		X		Informe final	3/02/2025	31/12/2025
8	Espacios de relacionamiento y participación ciudadana	Realizar espacios de participación entre ciudadanía, grupos de valor y la ANH	Atención a la ciudadanía	Participar en los espacios liderados por el Departamento Administrativo de la Función Pública -DAFP- denominado Juntasas		X		Número de participantes	3/02/2025	31/12/2025
9			Atención al ciudadano / VPAA / VCH / Comunicaciones	Identificar y publicar las instancias de participación establecidas bajo el liderazgo de la Entidad, así como en las que hace presencia como asistente.		X		Espacios de participación y relacionamiento desarrollados	3/02/2025	31/12/2025
10			Atención a la ciudadanía / Planeación	Diseñar estrategia de Rendición de cuentas 2025		X		Estrategia publicada en página web	3/02/2025	31/12/2025

www.anh.gov.co