

INFORME DE CARACTERIZACIÓN

ANH 2025-2026



Introducción

La Agencia Nacional de Hidrocarburos – ANH presenta el documento de caracterización de sus grupos de valor, como una herramienta que permite conocer de manera general a las personas, comunidades, organizaciones y entidades con las que interactúa en el desarrollo de su gestión. Esta caracterización se construye a partir de la información recopilada a través de los diferentes canales de atención y espacios de relacionamiento dispuestos por la entidad.

El propósito de este ejercicio es contar con una visión actualizada sobre las principales características, necesidades y expectativas de los grupos de valor, con el fin de fortalecer la relación entre la ciudadanía y la entidad, mejorar los procesos de atención y apoyar la toma de decisiones orientadas al mejoramiento continuo del servicio.

El documento presenta de manera clara y sencilla los principales resultados del análisis realizado, permitiendo una lectura ágil y comprensible, que facilite su consulta y uso como insumo para el diseño y ajuste de estrategias de participación ciudadana y atención a la ciudadanía.

Alcance

La caracterización tiene como alcance identificar de manera general las principales características, necesidades y expectativas de los grupos de valor que interactúan con la Agencia Nacional de Hidrocarburos – ANH, a partir de la información recopilada a través de los canales de atención y mecanismos de relacionamiento de la entidad, con el fin de apoyar el fortalecimiento de la atención a la ciudadanía, la comunicación institucional y la mejora continua de los servicios.

Objetivo

Identificar las características, necesidades y expectativas de los grupos de valor que interactúan con la Agencia Nacional de Hidrocarburos – ANH, con el fin de fortalecer la atención a la ciudadanía y apoyar la mejora continua de los procesos de relacionamiento institucional.

Metodología de recolección de la información

El presente informe se elaboró con base en la información recopilada a través de un formulario remitido por correo electrónico a los diferentes grupos de valor que, durante la vigencia, tuvieron algún tipo de interacción con la Agencia Nacional de Hidrocarburos – ANH, ya sea mediante los espacios de relacionamiento con la ciudadanía o a través del servicio de recepción de Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias (PQRSD), en asuntos relacionados con los temas de interés y la misionalidad de la entidad.

Resultados de la caracterización ANH

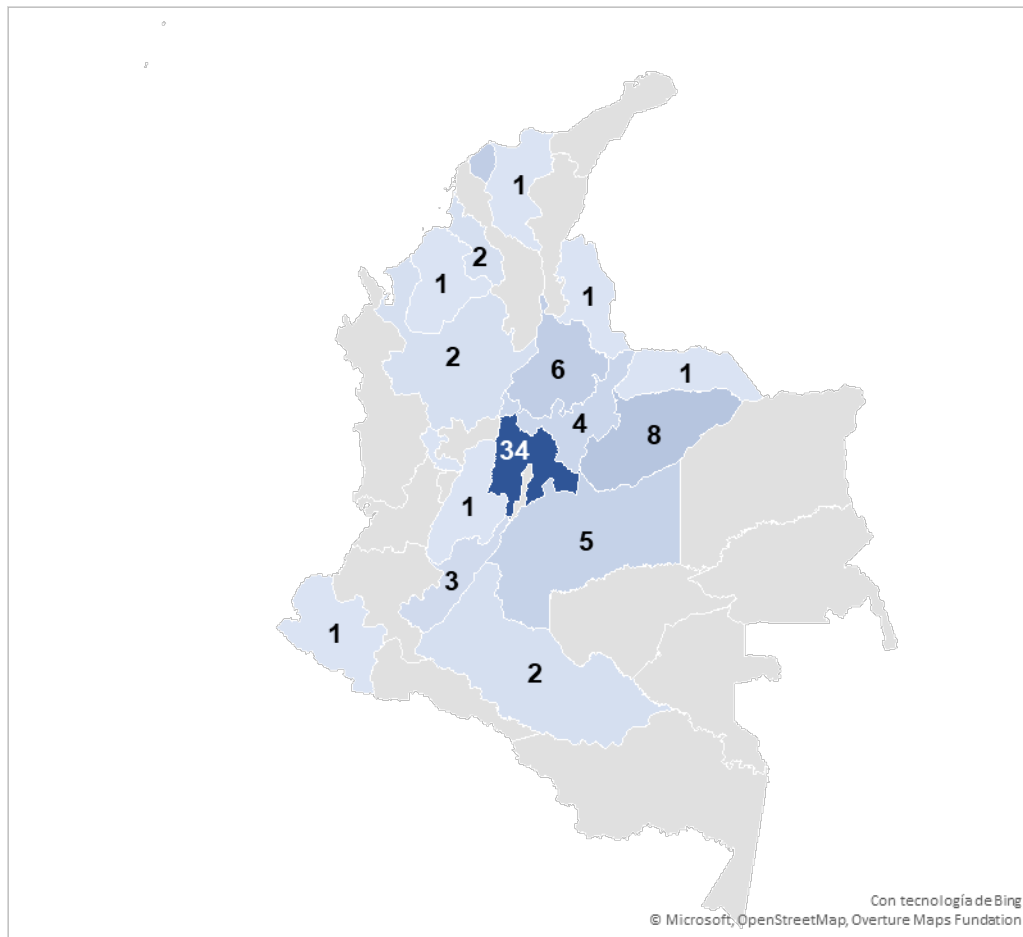
Ubicación geográfica

En este apartado se presentan los resultados relacionados con la ubicación geográfica de los diferentes grupos de interés que interactúan con la Agencia Nacional de Hidrocarburos – ANH. El análisis permite identificar, de manera general, la distribución territorial de los grupos de valor a nivel nacional, a partir de la información recopilada durante la vigencia, y constituye un insumo para comprender los contextos desde los cuales se establece el relacionamiento entre la entidad y la ciudadanía.

Los resultados de la ubicación geográfica muestran que la interacción de los grupos de interés con la Agencia Nacional de Hidrocarburos – ANH se concentra principalmente en Cundinamarca, con 34 interacciones registradas durante la vigencia analizada, seguida de Casanare con 8

interacciones. De manera complementaria, se identifican interacciones en otros territorios, lo que permite reconocer la distribución geográfica de los requerimientos y comprender los contextos desde los cuales se establece el relacionamiento entre la entidad y sus grupos de valor.

Imagen 1. Ubicación Geográfica

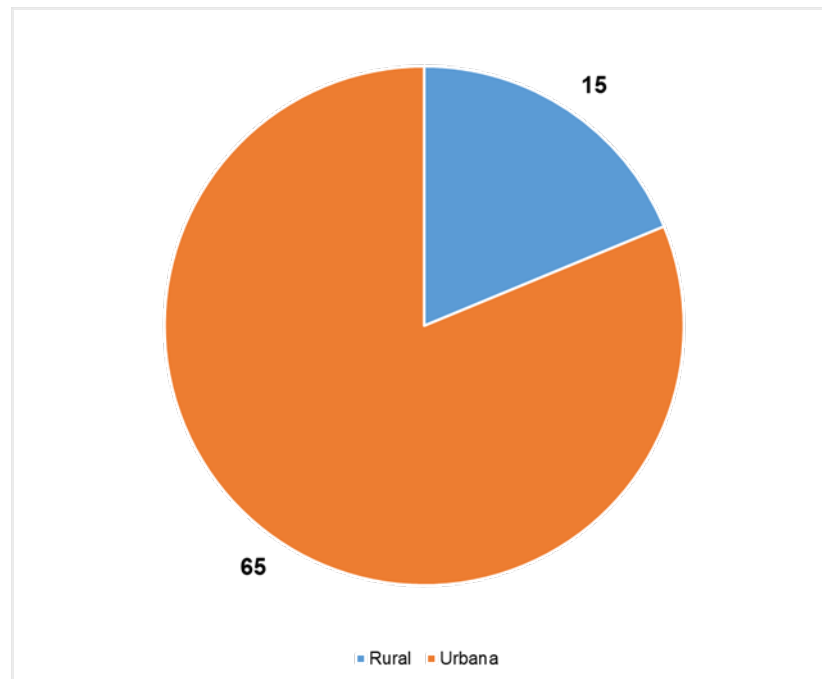


Tipo de zona de ubicación

En este apartado se presentan los resultados relacionados con la zona de ubicación identificada a partir de la información recopilada, permitiendo diferenciar si los grupos de interés se localizan en zonas rurales o urbanas.

De acuerdo con los datos obtenidos, se identificó que 65 personas señalaron encontrarse ubicadas en zona urbana, mientras que 15 indicaron residir en zona rural, lo que evidencia una mayor concentración de interacción en la zona urbana más específicamente en el Departamento de Cundinamarca y refleja las dinámicas de relacionamiento de la entidad con sus grupos de interés, aportando insumos para orientar las estrategias de atención y participación ciudadana, como se presenta en la siguiente gráfica.

Imagen 2. Zona de ubicación

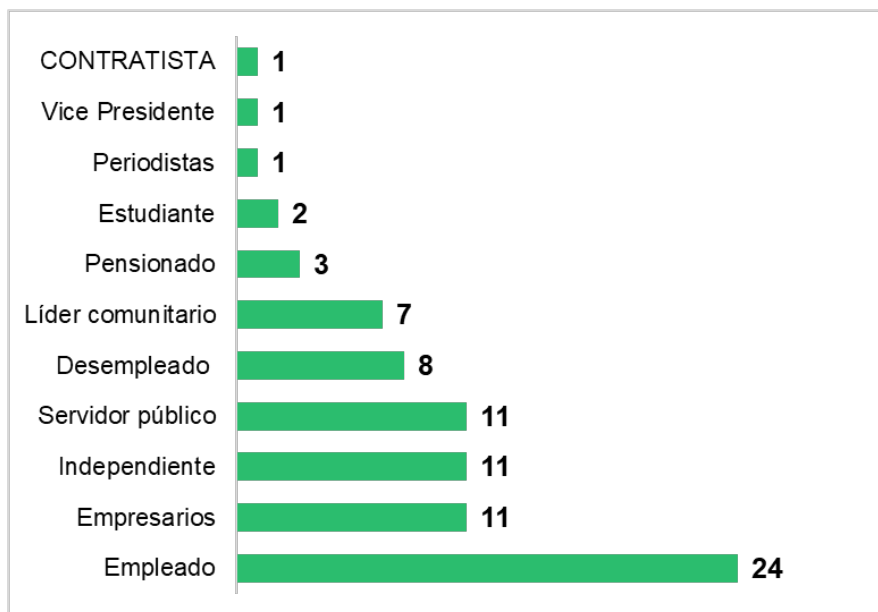


Ocupación de los grupos de interés

A continuación, se presentan los resultados relacionados con la ocupación de las personas que participaron en el formulario, con el fin de identificar los perfiles socioeconómicos de los grupos de interés que interactúan con la entidad.

De acuerdo con la información recopilada, los resultados evidencian que las personas que interactúan con la entidad se concentran principalmente en empleado, con 24 respuestas, seguidas por empresarios, independiente y servidor público con 11, y desempleado con 8 respuestas. Esta distribución sugiere que la interacción con la entidad está asociada, en mayor medida, a perfiles vinculados a [sector/actividad], lo cual guarda relación con los temas de interés y la misionalidad institucional. Así mismo, la presencia de otras ocupaciones refleja la diversidad de actores que se relacionan con la entidad y la necesidad de mantener estrategias de atención diferenciadas, como se observa en la siguiente gráfica.

Imagen 3. Ocupación

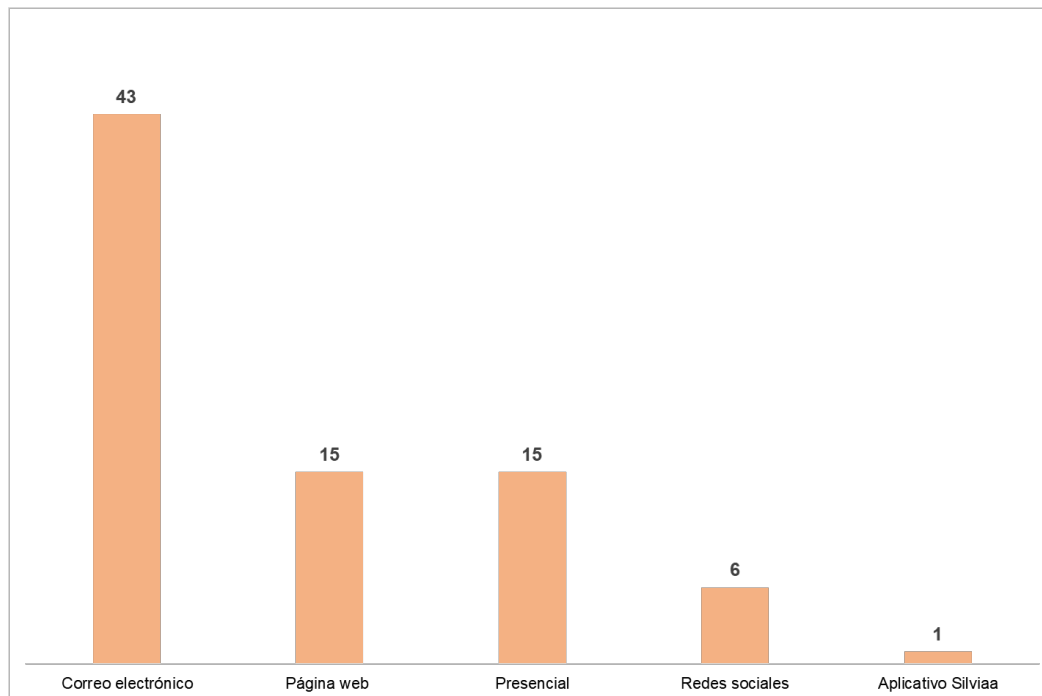


Medios de interacción con la ciudadanía

Con el propósito de identificar los canales a través de los cuales la ciudadanía ha interactuado con la Agencia Nacional de Hidrocarburos, se analizó la información recopilada a partir de la pregunta “¿Por qué medio has interactuado con la Agencia Nacional de Hidrocarburos?”. Este análisis permite reconocer los medios de contacto más utilizados, aportando elementos relevantes para la evaluación de los mecanismos de atención y comunicación institucional, así como para el fortalecimiento de las estrategias orientadas a mejorar la relación entre la entidad y la ciudadanía.

De acuerdo con los resultados obtenidos se identificó que el medio de interacción más utilizado por la ciudadanía fue el correo electrónico, con un total de 43 interacciones registradas. En segundo lugar, se ubicó página web, con 15, seguido de presencial, que presentó 15 interacciones. Estos resultados evidencian una mayor preferencia por los canales virtuales, lo cual resalta la importancia de fortalecer y optimizar dichos medios con el fin de garantizar una atención oportuna, eficiente y acorde con las necesidades de la ciudadanía.

Imagen 4. Medios de interacción



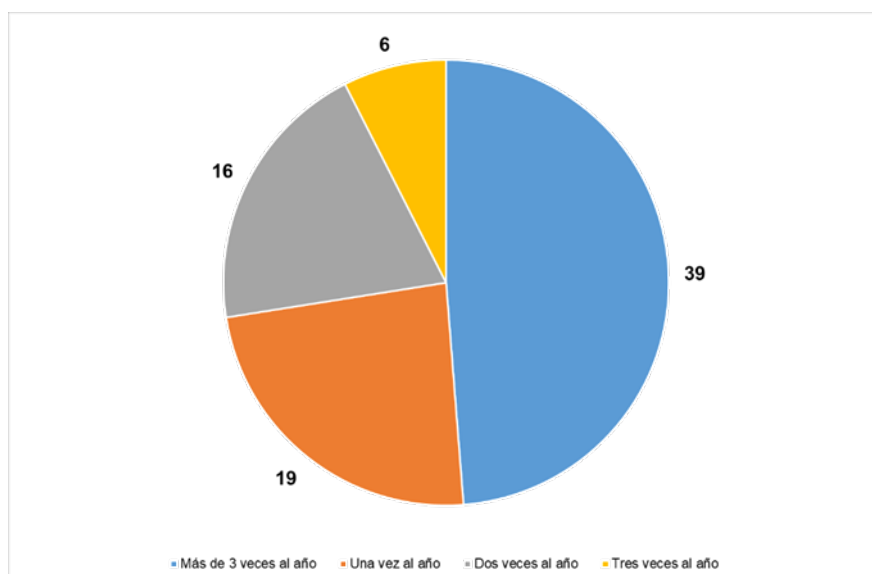
Frecuencia de interacción de la ciudadanía con la ANH

Con el objetivo de analizar la frecuencia con la que la ciudadanía interactúa con la Agencia Nacional de Hidrocarburos, se examinó la información recopilada a partir de la pregunta “¿Con qué frecuencia interactúas con la Agencia Nacional de Hidrocarburos?”. Este análisis permite comprender los niveles de recurrencia en el contacto ciudadano con la entidad.

Los resultados del análisis evidencian que la mayor proporción de la ciudadanía interactúa con la Agencia Nacional de Hidrocarburos más de tres veces al año, concentrando 39 de las respuestas registradas. En segundo lugar, se encuentra la frecuencia una vez al año, con una participación de 19, seguida de dos veces al año, que representa 16 del total y por último se tiene tres veces al año con 6 respuestas de las recopiladas.

A partir de los resultados presentados, se observa que la interacción de la ciudadanía con la Agencia Nacional de Hidrocarburos es mayoritariamente recurrente, dado que la opción “más de tres veces al año” concentra el mayor número de respuestas. Esto sugiere la existencia de un grupo significativo de ciudadanos que mantiene un contacto frecuente con la entidad, lo cual puede estar asociado a trámites, consultas o procesos que requieren seguimiento continuo.

Imagen 5. Frecuencia de interacción



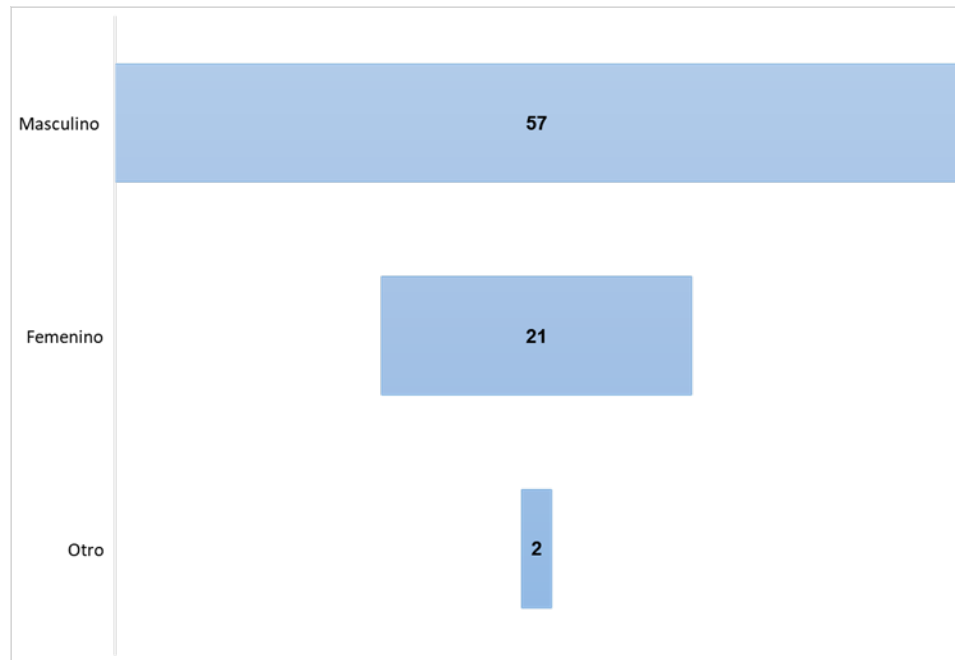
Distribución por género

Con el propósito de caracterizar a la ciudadanía que respondió el formulario, se analizó la información relacionada con el género de las personas participantes. Este análisis permite identificar la distribución de las respuestas según esta variable sociodemográfica, aportando elementos relevantes para la comprensión del perfil de la ciudadanía que interactúa con la Agencia Nacional de Hidrocarburos y para el fortalecimiento de enfoques diferenciales en la atención institucional.

Los resultados del análisis evidencian que la mayor proporción de las personas que respondieron el formulario corresponde al género masculino, con 57 respuestas registradas. En segundo lugar, se encuentra el género femenino, con una participación de 21, seguido de otro, que representa 2 respuestas del total.

A partir de la distribución observada, se evidencia una mayor participación de masculino en el proceso de recolección de información, lo cual puede estar asociado a los patrones de interacción de la ciudadanía con la entidad. No obstante, la presencia de otros géneros en las respuestas resalta la importancia de continuar promoviendo la participación equitativa e inclusiva, con el fin de garantizar que los procesos de caracterización reflejen de manera integral la diversidad de la ciudadanía que interactúa con la Agencia Nacional de Hidrocarburos.

Imagen 6. Género



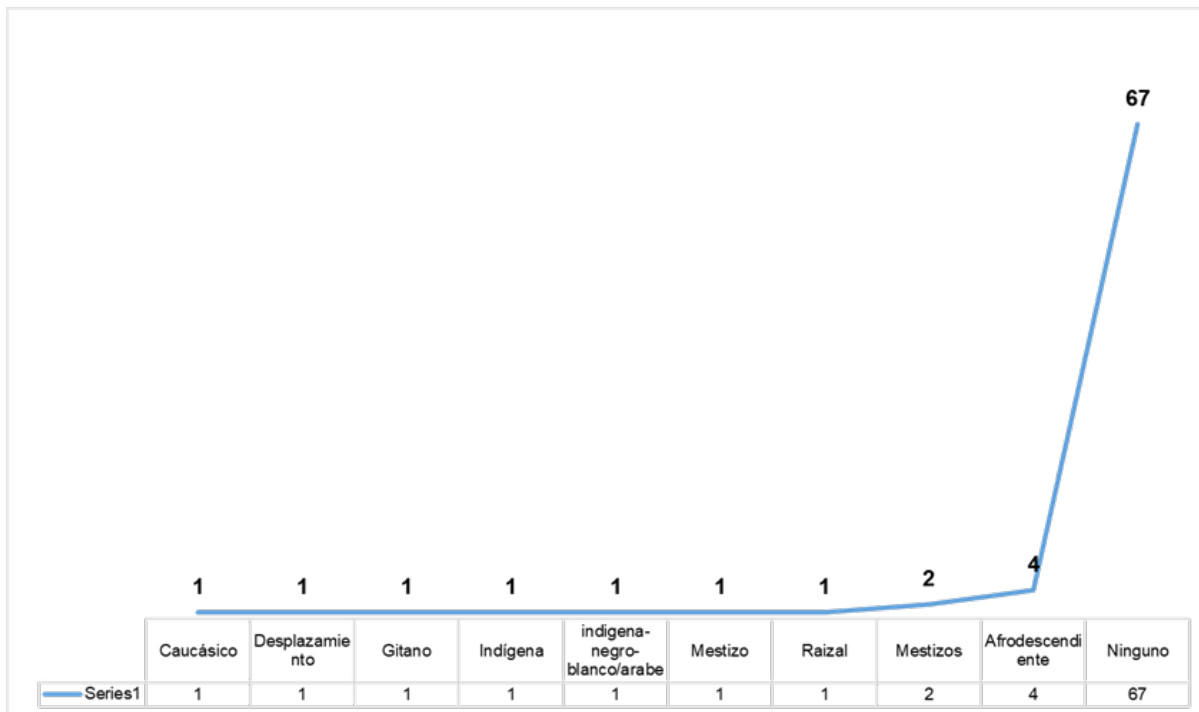
Distribución de la ciudadanía según pertenencia étnica

Con el fin de profundizar en la caracterización de la ciudadanía que respondió el formulario, se analizó la información relacionada con la pertenencia a grupos étnicos. Este análisis permite identificar la diversidad étnica de las personas participantes y constituye un insumo relevante para la aplicación de enfoques diferenciales, así como para el diseño y fortalecimiento de estrategias institucionales orientadas a una atención inclusiva y equitativa.

Los resultados del análisis evidencian que la mayoría de las personas encuestadas manifestó no pertenecer a algún grupo étnico, concentrando 84% de las respuestas registradas. Por su parte, quienes indicaron pertenecer a un grupo étnico como Afrodescendiente representan 5 % del total, mientras que otras categorías, alcanzaron el 11 %. Esta distribución permite identificar el nivel de participación de población perteneciente a grupos étnicos dentro del proceso de recolección de información.

A partir de los resultados obtenidos, se evidencia que la participación de personas que no se reconocen como pertenecientes a un grupo étnico es ampliamente mayoritaria, lo que indica que la información recopilada refleja principalmente la percepción de este segmento de la ciudadanía. No obstante, la presencia de población afrodescendiente y de otras categorías étnicas, aunque en menor proporción, resulta relevante para la caracterización, ya que pone de manifiesto la diversidad existente entre las personas que interactúan con la entidad. Estos resultados resaltan la importancia de continuar fortaleciendo estrategias de participación e inclusión, con el fin de promover una representación más amplia de los distintos grupos étnicos en los procesos de interacción y recolección de información institucional.

Imagen 7. Etnia

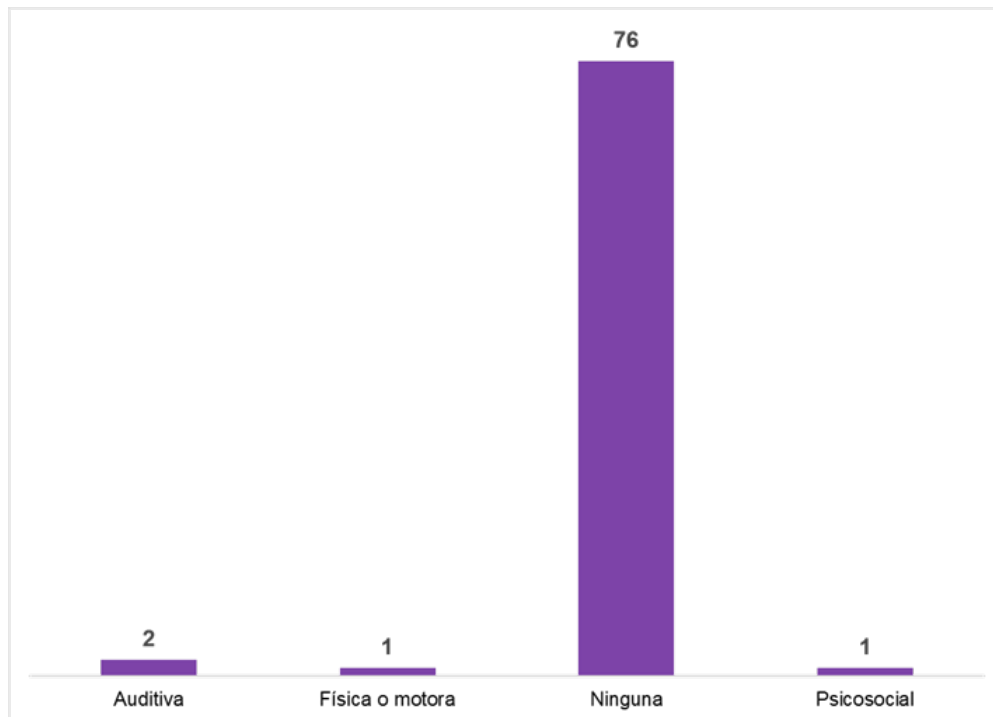


Distribución poblacional por condición de discapacidad

Con el propósito de continuar con la caracterización de la ciudadanía que respondió el formulario, se analizó la información relacionada con la presencia de alguna condición de discapacidad. Este análisis permite identificar la proporción de personas con y sin discapacidad dentro del proceso de recolección de información, constituyéndose en un insumo relevante para la aplicación de enfoques diferenciales y el fortalecimiento de estrategias de atención inclusiva por parte de la Agencia Nacional de Hidrocarburos.

Los resultados del análisis evidencian que la mayoría de las personas encuestadas manifestó no presentar ninguna condición de discapacidad, concentrando 95 % de las respuestas registradas. Por su parte, quienes indicaron presentar alguna condición de discapacidad representan 5 % del total. Esta distribución permite identificar el nivel de participación de personas con discapacidad dentro del proceso de caracterización de la ciudadanía.

Imagen 8. Población en condición de discapacidad

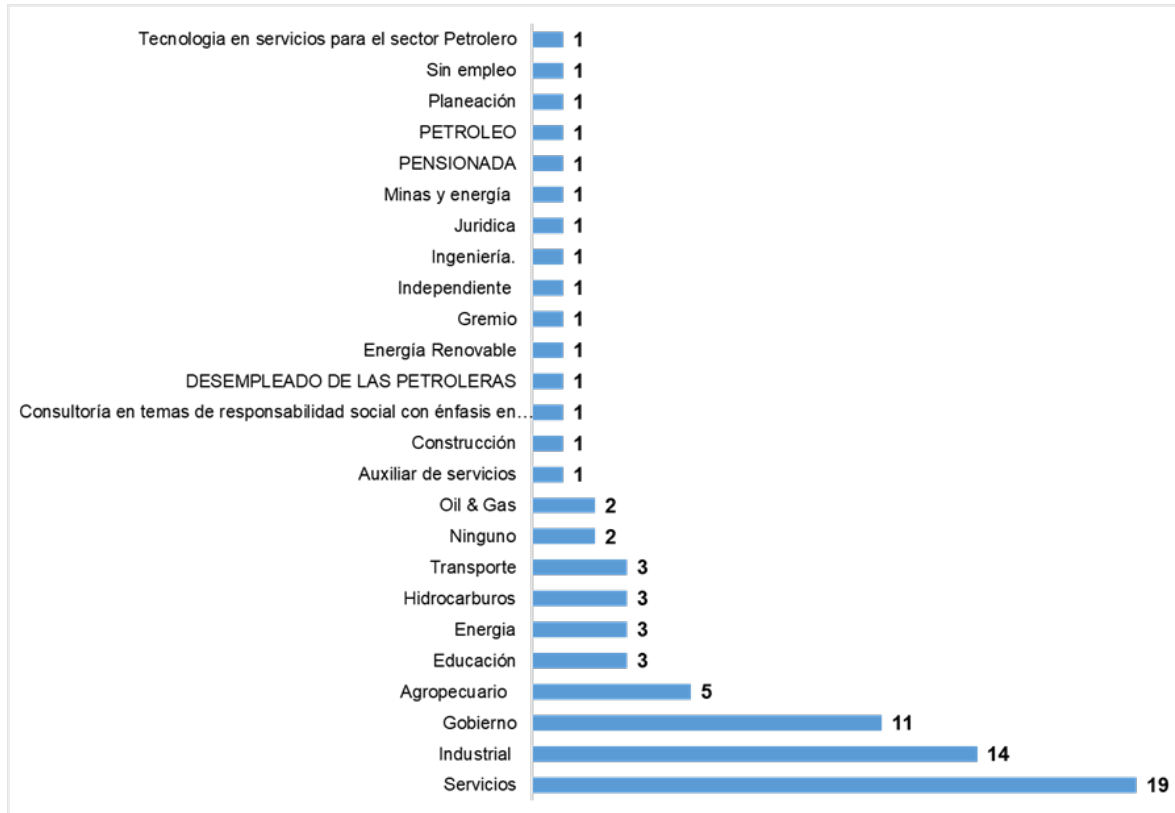


Perfil económico de la ciudadanía participante

Con el propósito de profundizar en la caracterización de la ciudadanía que respondió el formulario, se analizó la información relacionada con el sector económico del cual dependen las personas participantes. Este análisis permite identificar los principales sectores económicos representados en la población encuestada, constituyéndose en un insumo relevante para comprender el contexto socioeconómico de la ciudadanía que interactúa con la Agencia Nacional de Hidrocarburos.

Los resultados del análisis evidencian que la mayor proporción de las personas encuestadas depende del sector económico servicios, concentrando 19 de las respuestas registradas. En segundo lugar, se ubica el sector industrial, con una participación de 14 participantes, seguido de gobierno, que representa 11 respuestas del total de participantes. Esta distribución permite identificar los sectores económicos con mayor presencia entre la ciudadanía participante y aporta elementos clave para el análisis del relacionamiento de la entidad con los diferentes actores económicos.

Imagen 9. Perfil económico

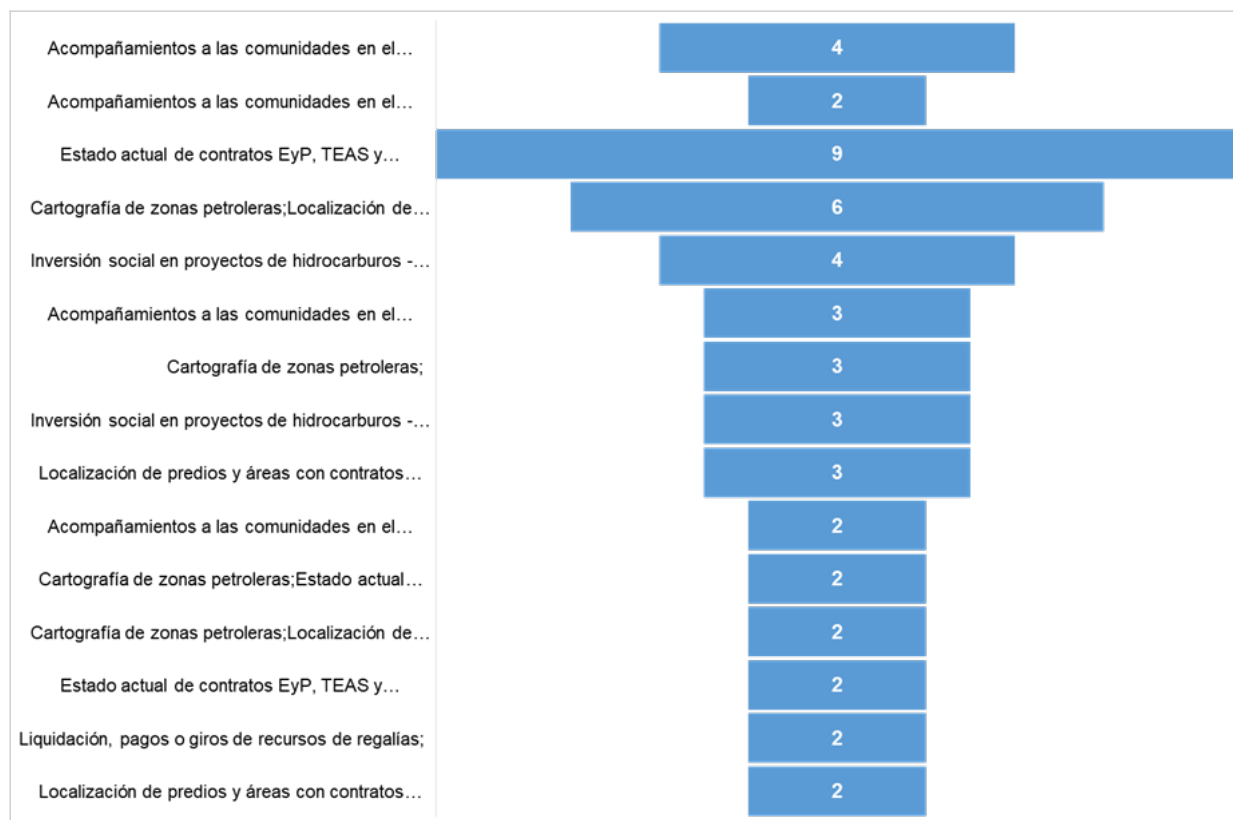


Áreas temáticas de mayor interés para la ciudadanía

Con el fin de identificar los principales intereses de la ciudadanía que respondió el formulario y fortalecer la caracterización de los grupos de interés de la entidad, se analizó la información correspondiente a los temas más consultados por los participantes. Este análisis permite identificar las temáticas de mayor interés y demanda de información, constituyéndose en un insumo estratégico para orientar y fortalecer las acciones de comunicación, atención y participación ciudadana de la Agencia Nacional de Hidrocarburos.

Los resultados del análisis muestran que las consultas realizadas por los participantes se concentran principalmente en el tema de Estado actual de contratos EyP, TEAS y bloques de hidrocarburos, el cual reúne 11 % de las respuestas registradas. En segundo lugar, se identifica Cartografía de zonas petroleras, Localización de predios y áreas con contratos de hidrocarburos, Estado actual de contratos EyP, TEAS y bloques de hidrocarburos, con una participación de 8 %, seguido de Acompañamientos a las comunidades en el desarrollo de proyectos de hidrocarburos, que representa 5 % del total. Esta distribución evidencia las áreas temáticas de mayor interés para la ciudadanía y constituye un insumo relevante para la priorización de contenidos, el fortalecimiento de las acciones institucionales y la optimización de las estrategias de comunicación y atención dirigidas a los grupos de interés.

Imagen 10. Temáticas de interés

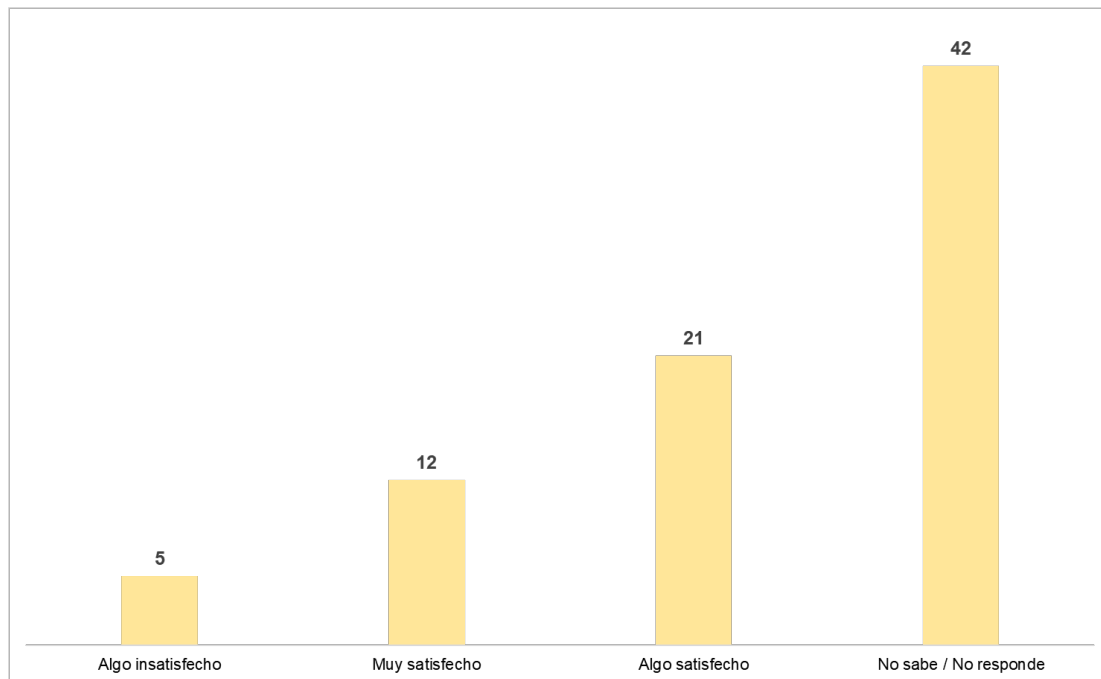


Valoración de la información institucional publicada en la página web de la ANH

Con el propósito de evaluar la percepción de la ciudadanía frente a la información publicada en el sitio web de la Agencia Nacional de Hidrocarburos, se analizó la información recopilada sobre el nivel de satisfacción de los participantes. Este análisis permite identificar el grado de conformidad de los usuarios con los contenidos disponibles en el portal institucional y constituye un insumo relevante para la mejora continua de la estrategia de divulgación, transparencia y acceso a la información de la entidad.

Los resultados del análisis evidencian que la mayor proporción de los participantes se manifestó a través de la calificación no sabe / no responde con un 53 % seguido de un nivel de algo satisfecho concentrando 26 % de las respuestas registradas. En tercer lugar, se ubica el nivel de satisfacción muy satisfecho, con 15 %, seguido de algo insatisfecho, que representa 6 % del total. Esta distribución permite identificar la percepción general de la ciudadanía frente a la información publicada en el sitio web de la ANH y aporta elementos clave para la toma de decisiones orientadas al fortalecimiento de los contenidos y la experiencia de los usuarios.

Imagen 11. Resultados satisfacción de información publicada



Complemento institucional para la caracterización de grupos de valor

Con el propósito de complementar el ejercicio de caracterización desarrollado a partir de la información suministrada por la ciudadanía que interactúa mediante los canales de atención institucionales, la Agencia Nacional de Hidrocarburos realizó un segundo ejercicio de recolección de información dirigido a las diferentes dependencias de la entidad.

Este ejercicio tuvo como finalidad identificar aquellos grupos de valor con los cuales las áreas mantienen un relacionamiento permanente en el desarrollo de sus funciones y que, debido a la naturaleza de dicha interacción, no necesariamente utilizan los canales formales de atención dispuestos por la entidad.

Los resultados obtenidos permiten ampliar la visión institucional sobre los actores estratégicos con los cuales interactúa la ANH y complementar la caracterización de los grupos de valor presentada en este documento.

Metodología de recolección de la información

Con el fin de complementar la caracterización de los grupos de valor obtenida mediante los canales de atención, la Agencia Nacional de Hidrocarburos – ANH aplicó un formulario a las diferentes dependencias de la entidad para identificar los grupos de valor con los que interactúan directamente en el desarrollo de sus funciones y que no se encuentran registrados en las bases de datos del Grupo de Atención al Ciudadano. El instrumento recopiló información sobre los grupos de valor identificados, los canales y la frecuencia de interacción, la existencia de bases de datos, ejercicios previos de caracterización y las principales temáticas de relacionamiento. Posteriormente, la información fue consolidada y analizada para complementar la caracterización institucional de los grupos de valor de la entidad.

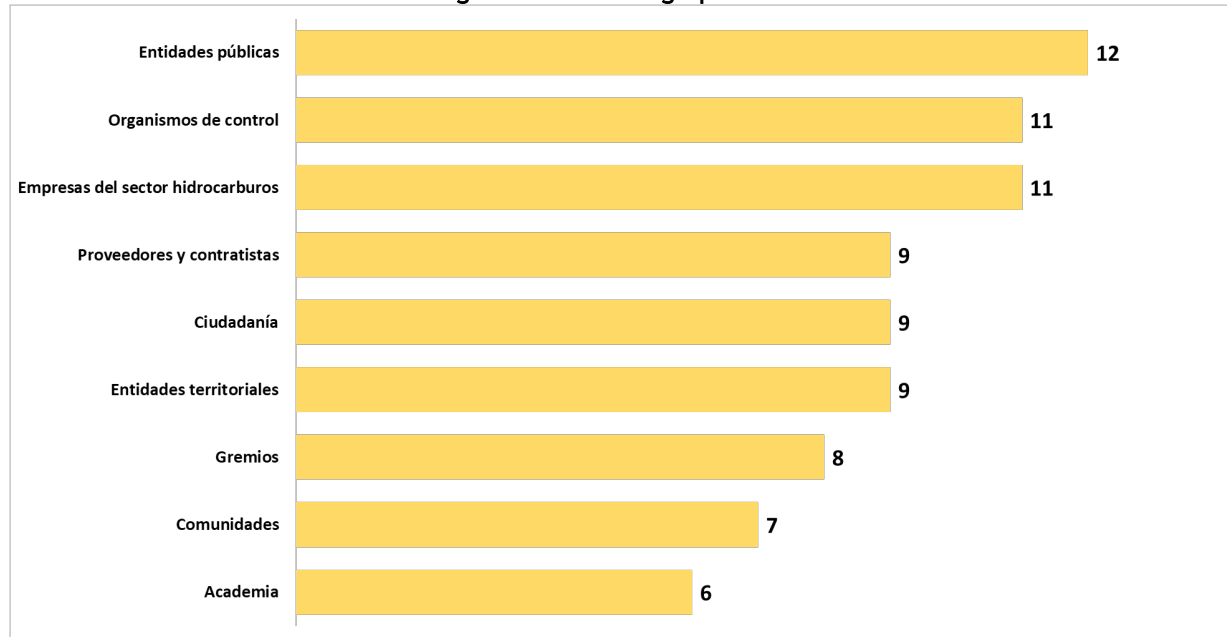
Resultados

A continuación, se presentan los resultados obtenidos a partir del formulario aplicado a las diferentes áreas de la Agencia Nacional de Hidrocarburos – ANH.

Con el propósito de complementar la caracterización de los grupos de valor de la ANH, se consolidó la información suministrada por las diferentes dependencias de la entidad, permitiendo identificar los principales actores con los que mantienen un relacionamiento directo en el desarrollo de sus funciones.

Los resultados evidencian que las dependencias interactúan principalmente con entidades públicas del orden nacional, empresas del sector hidrocarburos, organismos de control, entidades territoriales y ciudadanía, entre otros actores estratégicos. Esta información amplía la caracterización institucional al incorporar grupos de valor que, debido a la naturaleza de su relacionamiento con la entidad, no necesariamente hacen uso de los canales de atención dispuesto por el Grupo de Atención al Ciudadano, proporcionando una visión más integral del ecosistema de actores con los que la ANH desarrolla su gestión.

Imagen 12. Resultados grupos de valor

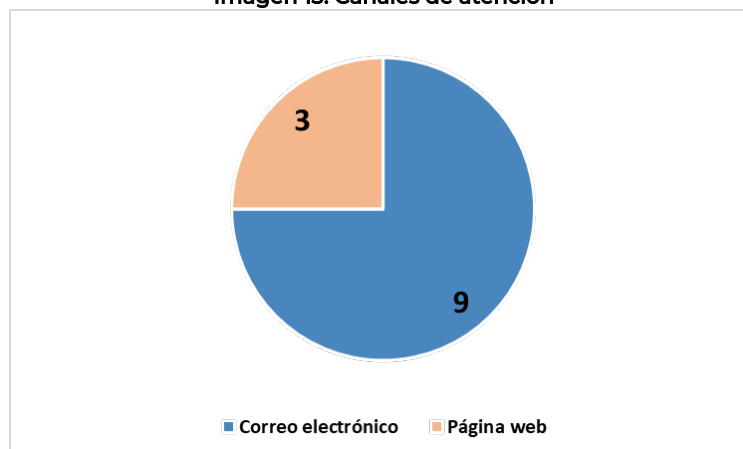


Canales de interacción utilizados por las dependencias

Con el propósito de identificar los principales canales de relacionamiento utilizados por las diferentes dependencias de la Agencia Nacional de Hidrocarburos – ANH con sus grupos de valor, se analizó la información recopilada a través del formulario aplicado al interior de la entidad. Este análisis permite reconocer los mecanismos de interacción más utilizados en el desarrollo de las funciones institucionales.

Los resultados evidencian que el correo electrónico es el principal canal de interacción utilizado por las dependencias, siendo reportado por nueve (9) de las doce (12) respuestas. En menor proporción, tres (3) dependencias indicaron utilizar la página web como medio de relacionamiento con sus grupos de valor. Estos resultados reflejan una marcada preferencia por los canales digitales para el intercambio de información y la coordinación institucional, destacando la importancia de continuar fortaleciendo estas herramientas para garantizar una comunicación oportuna y eficiente con los diferentes grupos de valor.

Imagen 13. Canales de atención

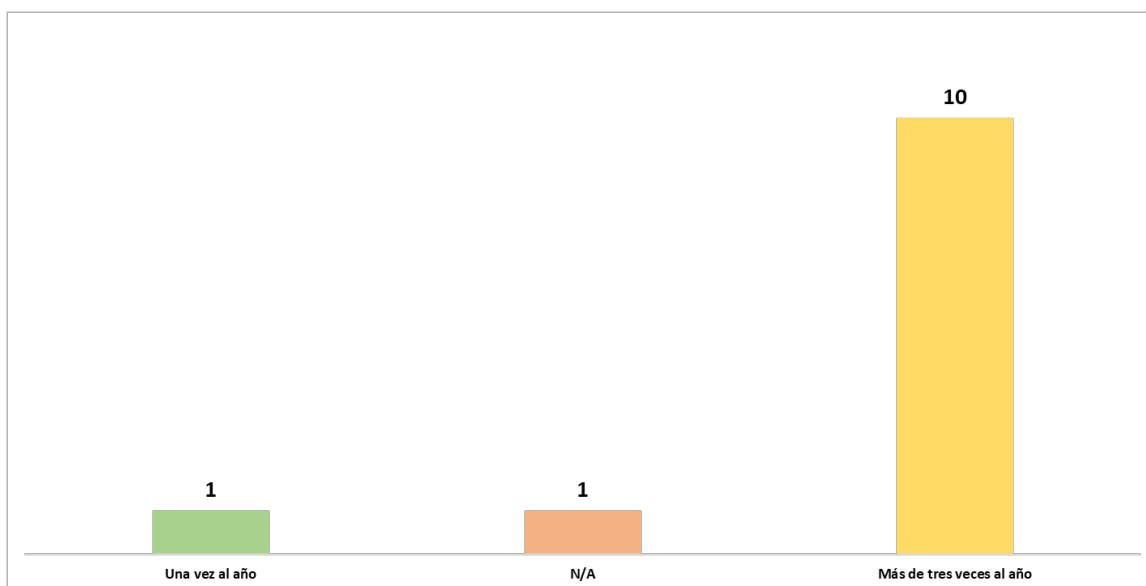


Frecuencia de interacción con los grupos de valor

Con el propósito de conocer la frecuencia con la que las diferentes dependencias de la Agencia Nacional de Hidrocarburos – ANH interactúan con sus grupos de valor, se analizó la información recopilada mediante el formulario aplicado al interior de la entidad. Este análisis permite identificar el nivel de relacionamiento que mantienen las áreas con los diferentes actores en el desarrollo de sus funciones.

Los resultados evidencian que la mayoría de las dependencias interactúa con sus grupos de valor más de tres veces al año, condición reportada las áreas participantes. Adicionalmente, una (1) dependencia indicó que la interacción se presenta una vez al año, mientras que una (1) registró la opción N/A. Estos resultados reflejan un relacionamiento frecuente entre las dependencias y sus grupos de valor, lo que evidencia la necesidad de mantener mecanismos permanentes de comunicación y articulación que contribuyan al cumplimiento de la misión institucional y al fortalecimiento de la gestión de los diferentes actores estratégicos.

Imagen 14. Frecuencia de interacción



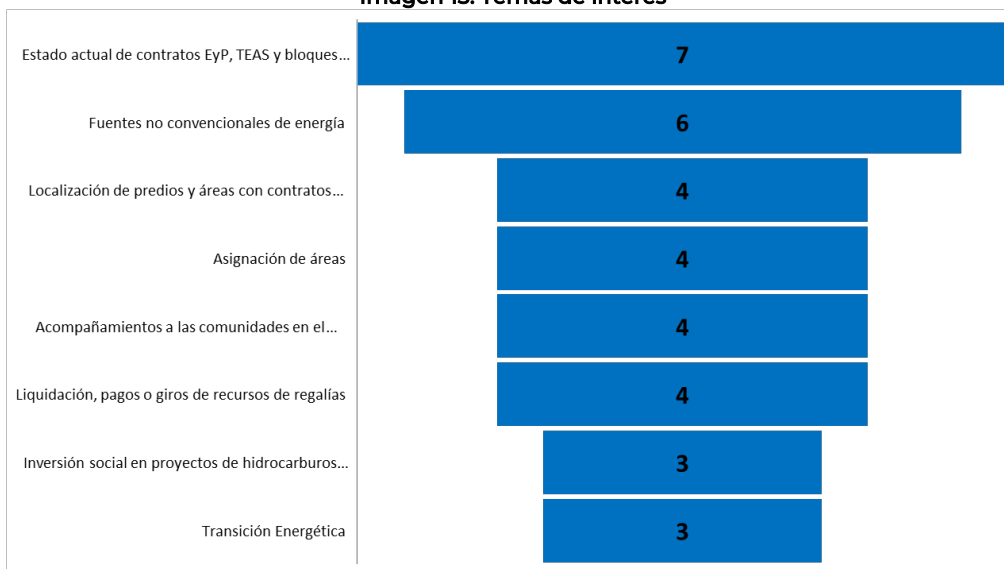
Temas de mayor interacción con los grupos de valor

Con el propósito de identificar las principales temáticas por las cuales los ciudadanos, empresas y demás grupos de valor se comunican o consultan a las diferentes dependencias de la Agencia Nacional de Hidrocarburos – ANH, se analizó la información recopilada mediante el formulario aplicado al interior de la entidad. Este análisis permite reconocer los asuntos de mayor interés para los grupos de valor y constituye un insumo para fortalecer las estrategias de comunicación, atención y relacionamiento institucional.

Los resultados evidencian que las consultas realizadas por los diferentes grupos de valor se concentran principalmente en el estado actual de los contratos EyP, TEAS y bloques de hidrocarburos, seguido de temas relacionados con las fuentes no convencionales de energía. Asimismo, se identificó una alta recurrencia en consultas sobre la localización de predios y áreas

con contratos de hidrocarburos, la asignación de áreas, el acompañamiento a las comunidades en el desarrollo de proyectos de hidrocarburos y la liquidación, pagos o giros de recursos de regalías. En menor proporción, las dependencias reportaron consultas relacionadas con la inversión social en proyectos de hidrocarburos (PBC), la transición energética y otros temas especializados asociados al desarrollo de las funciones misionales de la entidad. Estos resultados amplían la caracterización de los grupos de valor al evidenciar temáticas de interés que, por la naturaleza del relacionamiento directo entre las dependencias y los diferentes actores, no son identificadas a través de los canales tradicionales de atención a la ciudadanía.

Imagen 15. Temas de interés



Conclusiones Generales

La caracterización de los grupos de valor de la Agencia Nacional de Hidrocarburos – ANH permitió consolidar información relevante sobre las características, necesidades e intereses de los actores que interactúan con la entidad, constituyéndose en un insumo estratégico para fortalecer la gestión institucional, la toma de decisiones y el diseño de acciones orientadas a mejorar la atención y el relacionamiento con la ciudadanía.

Los resultados evidencian que la interacción con la entidad se concentra principalmente a través de canales digitales, especialmente el correo electrónico, y que una parte importante de los grupos de valor mantiene una relación frecuente con la ANH. Esta dinámica resalta la importancia de continuar fortaleciendo los mecanismos de atención, comunicación y acceso a la información, garantizando servicios oportunos, eficientes y acordes con las necesidades de los diferentes actores.

Desde el punto de vista de la caracterización de la ciudadanía, se identificó una amplia diversidad de perfiles en términos de ubicación geográfica, ocupación, sector económico y enfoques diferenciales, lo que evidencia la necesidad de mantener estrategias de atención y comunicación incluyentes que respondan a las particularidades de los distintos grupos de valor y favorezcan una participación cada vez más amplia y representativa.

Como resultado del ejercicio complementario realizado con las diferentes dependencias de la entidad, fue posible ampliar el universo de grupos de valor inicialmente identificado mediante los

canales de atención, incorporando actores estratégicos con los que la ANH mantiene un relacionamiento permanente en el cumplimiento de su misión institucional. Este ejercicio permitió reconocer la interacción con entidades públicas, organismos de control, empresas del sector hidrocarburos, entidades territoriales, comunidades, academia y otros actores que, por la naturaleza de su relación con la entidad, no hacen uso de los canales tradicionales de atención ciudadana.

En conjunto, los resultados obtenidos permiten contar con una caracterización institucional más integral de los grupos de valor de la ANH, fortaleciendo el conocimiento sobre los diferentes actores con los que se relaciona la entidad y proporcionando información que contribuirá al diseño de estrategias de servicio al ciudadano, participación ciudadana, comunicaciones, rendición de cuentas y demás procesos institucionales orientados al mejoramiento continuo de la gestión pública.

