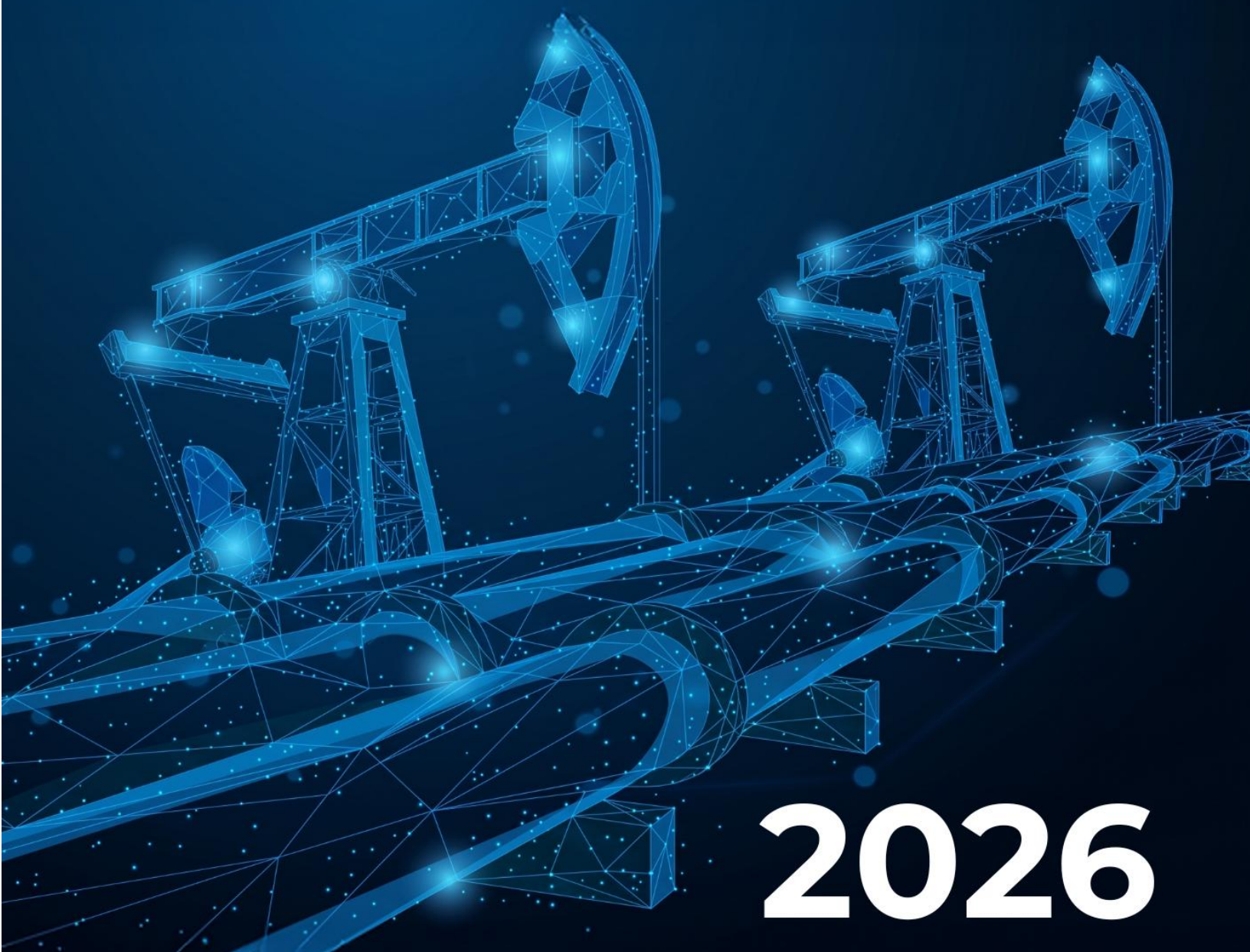


Política de Servicio a la Ciudadanía



2026

Introducción

La participación ciudadana y la excelencia en el servicio son componentes clave para fortalecer las políticas públicas y la toma de decisiones en la administración de los recursos energéticos del país. En el caso de la Agencia Nacional de Hidrocarburos (ANH), estos recursos derivados de las actividades de exploración y explotación del subsuelo representan un activo estratégico que genera beneficios económicos, sociales y ambientales fundamentales para el desarrollo integral de Colombia.

En cumplimiento de su misión y en ejercicio de las funciones delegadas por el Ministerio de Minas y Energía, la ANH actúa como la autoridad encargada de administrar integralmente las reservas y recursos hidrocarburíferos, diseñar y adjudicar áreas de exploración, y fiscalizar el recaudo de regalías y compensaciones. Reconociendo que el ejercicio de estas facultades debe ser transparente y cercano al territorio, la Agencia presenta su Política de Servicio al Ciudadano 2026.

Este documento tiene como objetivo proporcionar una guía estratégica para el uso efectivo de canales de interacción y espacios de diálogo con la ciudadanía y sus grupos de interés. La estructuración de esta política responde a los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), buscando no solo garantizar el acceso a la información pública, sino también fortalecer los mecanismos de cooperación y control social sobre la gestión de los recursos del subsuelo.

Para la implementación de esta política en 2026, la ANH prioriza la profesionalización de sus servidores públicos y la modernización de sus escenarios de relacionamiento. A través de una integración activa, inclusiva y transparente, la entidad busca simplificar la interacción del ciudadano con el sector, reforzando la confianza institucional y asegurando que la administración de los hidrocarburos se realice bajo estándares de excelencia en el servicio y responsabilidad social.

Objetivo

Consolidar un modelo de servicio al ciudadano que garantice una experiencia excepcional, inclusiva y transparente, mediante el fortalecimiento de los canales de interacción y la promoción de la participación activa en el control social, asegurando que la gestión de los recursos del subsuelo sea cercana, comprensible y generadora de valor público en todo el territorio nacional.

Objetivos específicos

- ✓ Fortalecer los canales de atención y servicio al ciudadano de la Agencia Nacional de Hidrocarburos, garantizando su accesibilidad, oportunidad, articulación y calidad, de acuerdo con las necesidades y expectativas de la ciudadanía y los grupos de interés.
- ✓ Promover una atención incluyente, diferencial y con enfoque territorial, que reconozca las particularidades sociales, culturales y geográficas de las comunidades, especialmente aquellas ubicadas en áreas de influencia de las actividades hidrocarburíferas.
- ✓ Impulsar la participación activa de la ciudadanía y los grupos de valor en los asuntos de competencia de la ANH, fortaleciendo los espacios de diálogo, control social, rendición de cuentas institucional.
- ✓ Garantizar el acceso a información pública clara, oportuna y comprensible, relacionada con la gestión misional, administrativa y socioambiental de la entidad, en cumplimiento de los principios de transparencia y gobierno abierto.
- ✓ Fortalecer las competencias de los servidores públicos y colaboradores en materia de servicio al ciudadano, comunicación asertiva y cultura de servicio, como pilar para la mejora continua de la experiencia ciudadana.
- ✓ Medir y analizar de manera permanente la percepción y satisfacción de la ciudadanía, a través de los diferentes mecanismos de evaluación del servicio, con el fin de identificar oportunidades de mejora e implementar acciones correctivas y preventivas.

Alcance

La Política de Servicio al Ciudadano 2026 de la Agencia Nacional de Hidrocarburos aplica a todos los procesos, dependencias, servidores públicos y colaboradores de la entidad que, en el ejercicio de sus funciones, intervienen directa o indirectamente en la atención, orientación, información y relacionamiento con la ciudadanía y los grupos de valor, y orienta las acciones institucionales asociadas al servicio al ciudadano en las etapas de planeación, ejecución, seguimiento y evaluación, articulándose con los instrumentos de planeación y gestión institucional, en especial con el Plan Estratégico Institucional, el Plan de Acción Anual y la Estrategia de Servicio al Ciudadano 2026, para garantizar la gestión integral de los canales de

atención, los mecanismos de participación y control social, la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD), así como la mejora continua de la experiencia y satisfacción ciudadana, en coherencia con los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG y la normativa vigente.

Misión

La Agencia Nacional de Hidrocarburos 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

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 administrar las regalías y compensaciones que corresponden al Estado por la actividad petrolera ejecutada en el territorio nacional. En ejercicio de las funciones delegadas por el Ministerio de Minas y Energía, la ANH diseña, estructura, asigna y administra las áreas para la exploración y producción de hidrocarburos, realiza el seguimiento y control a los contratos suscritos, y apoya la formulación de la política pública del sector, garantizando el abastecimiento de la demanda de hidrocarburos y sus derivados y promoviendo el desarrollo económico, social y sostenible del país, así como la implementación de programas en beneficio de las comunidades y el fortalecimiento de la participación ciudadana.

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-nuevo/>

Carta de trato digno

La Agencia Nacional de Hidrocarburos –ANH– cuenta con una Carta de Trato Digno, mediante la cual se establecen los lineamientos que orientan la atención y el relacionamiento con la ciudadanía, garantizando un trato respetuoso, equitativo, oportuno y transparente. Este documento reafirma el compromiso institucional con la calidad del servicio, los derechos de la ciudadanía, la cultura de servicio centrada en el ciudadano y se articula con la presente Política de Servicio al Ciudadano. Esta 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

La Política de Servicio al Ciudadano de la Agencia Nacional de Hidrocarburos –ANH– se fundamenta en el marco constitucional y legal que garantiza el derecho de la ciudadanía a participar en la gestión pública, acceder a la información y recibir una atención oportuna, transparente y de calidad. En este sentido, se sustenta en lo dispuesto en la Constitución Política de Colombia, particularmente en el artículo 23, que consagra el derecho fundamental de petición, y en el artículo 270, que establece la participación ciudadana como mecanismo para vigilar la gestión pública y sus resultados. Asimismo, se articula con la Ley 1755 de 2015, que regula el ejercicio del derecho de petición; la Ley 1712 de 2014, que garantiza el derecho de acceso a la información pública bajo principios de transparencia; y la Ley 1757 de 2015, que promueve y protege el derecho a la participación democrática y el control social. De igual forma, esta política se desarrolla en coherencia con el Decreto 1499 de 2017, mediante el cual se implementa el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, así como con los lineamientos establecidos en el Documento CONPES 3649 de 2010, que define la Política Nacional de Servicio al Ciudadano, orientando la gestión institucional hacia la generación de valor público, la mejora continua del servicio y el fortalecimiento de la relación Estado-ciudadanía.

Modalidades de petición

1. **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.
2. **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 de 10 días hábiles.
3. **Consulta.** Se formula a efectos de que la entidad presente su punto de vista, concepto u opinión respecto de materias relacionadas con sus atribuciones. El término de respuesta es de 30 días hábiles.
4. **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 de 15 días hábiles.
5. **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.

6. **Sugerencia.** Hace referencia a un consejo, propuesta, idea, opinión o aporte con el fin de mejorar un servicio ofrecido por la Entidad. El término de respuesta es de 15 días hábiles.
7. **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 de 15 días hábiles.
8. **Felicitación.** Manifestación de satisfacción que realiza la ciudadanía del servicio ofrecido por parte de la Entidad.
9. **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.
10. **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 de 5 días hábiles, o el término señalado en la comunicación.
11. **Peticiones y solicitudes del Congreso de la República.** Cuando un Senador o Representante a la Cámara 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

✓ **Veedurías ciudadanas**

Mecanismo mediante el cual los ciudadanos ejercen vigilancia sobre la gestión pública, la ejecución de programas, proyectos, contratos y la prestación de servicios públicos, de conformidad con la Ley 850 de 2003.

✓ **Audiencias públicas**

Espacios de participación en los que las entidades públicas informan, explican y reciben observaciones de la ciudadanía sobre decisiones, proyectos, políticas o actuaciones administrativas que puedan afectar intereses colectivos.

✓ **Rendición de cuentas**

Proceso permanente mediante el cual las entidades públicas informan y explican a la ciudadanía los resultados de su gestión, el uso de los recursos públicos y el cumplimiento de sus objetivos, promoviendo el diálogo y la retroalimentación ciudadana.

✓ **Derecho de petición**

Herramienta fundamental que permite a los ciudadanos presentar solicitudes, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y consultas ante las autoridades, conforme al artículo 23 de la Constitución Política y la Ley 1755 de 2015.

✓ **Acción de tutela**

Mecanismo judicial mediante el cual cualquier persona puede solicitar la protección inmediata de sus derechos fundamentales cuando estos resulten vulnerados o

amenazados por la acción u omisión de una autoridad pública o de particulares en los casos previstos por la ley.

✓ **Acción de cumplimiento**

Instrumento jurídico que permite exigir a las autoridades públicas o a los particulares que ejerzan funciones públicas el cumplimiento de una ley o acto administrativo que haya sido omitido.

✓ **Acciones populares**

Mecanismos judiciales destinados a la protección de los derechos e intereses colectivos, tales como el patrimonio público, la moral administrativa, el ambiente sano y el acceso a servicios públicos.

✓ **Acciones de grupo**

Acciones judiciales interpuestas por un conjunto de personas que han sufrido perjuicios individuales derivados de una misma causa, con el fin de obtener el reconocimiento y pago de indemnizaciones.

✓ **Mecanismos de participación ciudadana**

Incluyen instrumentos como el cabildo abierto, la consulta popular, la iniciativa normativa y el referendo, que permiten a la ciudadanía incidir en las decisiones públicas y ejercer control sobre la gestión estatal.

✓ **Denuncias ante organismos de control**

Herramienta mediante la cual los ciudadanos pueden poner en conocimiento de entidades como la Contraloría, la Procuraduría o la Fiscalía posibles irregularidades en la gestión pública.

Canales de Atención

La Agencia Nacional de Hidrocarburos –ANH– pone a disposición de la ciudadanía y de sus grupos de interés diversos canales de atención orientados a garantizar una comunicación eficaz, oportuna y de calidad. A través de estos canales, la entidad atiende de manera diligente los requerimientos y solicitudes que se presenten, promoviendo principios de transparencia, accesibilidad e inclusión en cada interacción.

Los canales de atención constituyen un eje fundamental para el fortalecimiento de la participación ciudadana, en la medida en que facilitan el ejercicio de los derechos de información, petición y control social, y permiten a los grupos de interés expresar inquietudes, formular sugerencias y aportar al mejoramiento continuo de los procesos y servicios 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/>

- **Correo electrónico**

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

- **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

- **Asesor virtual Silvía**

- **Redes Sociales**

Instagram: [enlaces](#)

X

LinkedIn

Facebook

Youtube

Página web

La página web de la Agencia Nacional de Hidrocarburos –ANH– constituye un canal fundamental para el acceso a la información pública, al permitir a la ciudadanía y a los grupos de interés consultar de manera ágil, clara y organizada la información relacionada con las funciones, actividades y gestión institucional. A través de sus diferentes módulos y secciones, la entidad facilita la consulta de datos relevantes sobre los servicios que ofrece, fortaleciendo la transparencia, el acceso a la información y la interacción con la ciudadanía.

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 y de servicio al ciudadano, la Agencia Nacional de Hidrocarburos –ANH– orienta sus acciones a consolidar y fortalecer la interacción

permanente con la ciudadanía y los diversos grupos de interés. En este marco, la entidad promueve, desde el ámbito administrativo, espacios de relacionamiento y diálogo a través de medios y canales de comunicación ágiles y efectivos, que facilitan el ejercicio pleno de los derechos de información, participación y control social, contribuyen a la atención oportuna de los requerimientos ciudadanos y permiten gestionar de manera eficiente las inquietudes y expectativas frente a la gestión institucional.

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

Participación ciudadana en proyectos normativos

Bajo este mecanismo, la ANH pone a disposición de la ciudadanía y de los grupos de interés los proyectos normativos que se elaboran al interior de la entidad, con el fin de promover la participación activa en su construcción. A través de este espacio, los ciudadanos pueden formular comentarios, observaciones y aportes frente a las iniciativas normativas publicadas, los cuales son analizados por la entidad y tenidos en cuenta para la realización de los ajustes que resulten pertinentes, fortaleciendo la transparencia, la participación y la calidad regulatoria. Este espacio puede ser evidenciado a través del siguiente enlace:

<https://www.anh.gov.co/es/normatividad2/proyectos-de-normatividad/>

Audiencias públicas y rendición de cuentas

En cumplimiento de lo establecido en la Ley 1757 de 2015 y el CONPES 3654 de 2010, la Agencia Nacional de Hidrocarburos –ANH– desarrolla ejercicios de rendición de cuentas como un mecanismo permanente de diálogo y transparencia frente a la ciudadanía y los grupos de interés. Estos ejercicios permiten informar de manera clara y accesible sobre la gestión institucional, los resultados alcanzados y los retos de la entidad.

La planificación y ejecución de la rendición de cuentas garantiza la participación ciudadana a través de estrategias como la divulgación de información previa, el envío de invitaciones y formularios de inscripción, el desarrollo de espacios informativos y de diálogo, así como la aplicación de encuestas de percepción que permiten evaluar la jornada y fortalecer los procesos de mejora continua. Las evidencias y resultados de estos ejercicios se encuentran disponibles para consulta en el siguiente enlace institucional:

<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

La Agencia Nacional de Hidrocarburos –ANH– dispone para la ciudadanía y los grupos de interés el Módulo de Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias –PQRSD, como un canal institucional para la recepción y atención de requerimientos, observaciones, sugerencias y denuncias relacionadas con la gestión de la entidad. Este mecanismo, habilitado a través de la página web institucional, garantiza el ejercicio del derecho fundamental de petición y permite una atención oportuna, transparente y conforme a la normatividad vigente. La gestión del PQRSD contribuye al fortalecimiento de la relación entre la entidad y la ciudadanía, al mejoramiento continuo de los procesos institucionales y a la optimización de los

canales de atención, a partir del análisis de la información y la retroalimentación recibida:
<https://controldoc.anh.gov.co/Controldocpqr/>

Veeduría y control social a la gestión contractual y administrativa

En cumplimiento de lo dispuesto en la Ley 1712 de 2014 y demás normas de transparencia y acceso a la información pública, la Agencia Nacional de Hidrocarburos publica de manera permanente en su página web institucional la información relacionada con los procesos de contratación y los actos administrativos de carácter general, permitiendo que la ciudadanía y los grupos de interés ejerzan la veeduría y el control social sobre la gestión contractual y administrativa de la entidad. Este mecanismo fortalece la transparencia, la rendición de cuentas y el seguimiento ciudadano a la gestión institucional: <https://www.anh.gov.co/es/la-anh/planeaci%C3%B3n/>

Estrategia “Juntémonos para tejer lo público”

En el marco de la estrategia “Juntémonos para tejer lo público”, liderada por el Departamento Administrativo de la Función Pública, y en articulación con el Ministerio de Minas y Energía, la Agencia Nacional de Hidrocarburos participa en espacios de relacionamiento ciudadano desarrollados en municipios y territorios apartados del país, con el propósito de acercar la oferta institucional de las entidades nacionales a la ciudadanía. Dado que la ANH no cuenta con oficinas territoriales, su participación en esta estrategia permite garantizar el acceso oportuno a información clara sobre su misionalidad, orientar a la ciudadanía frente a trámites y servicios, y generar espacios de diálogo directo que facilitan la identificación de necesidades, inquietudes y expectativas de las comunidades, fortaleciendo así la presencia institucional en el territorio y el ejercicio efectivo de los derechos ciudadanos: <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 ciudadana

La Agencia Nacional de Hidrocarburos –ANH– implementa de manera periódica encuestas de satisfacción dirigidas a personas naturales y jurídicas que han interactuado con la entidad, con el fin de medir la percepción y el nivel de satisfacción frente a los servicios ofrecidos. Este mecanismo permite recoger información relevante sobre la experiencia de la ciudadanía, identificar oportunidades de mejora y conocer las necesidades y expectativas de los grupos de valor, contribuyendo al fortalecimiento de la cultura de servicio, la mejora continua de los procesos institucionales y la optimización de la prestación del servicio al ciudadano: <https://forms.cloud.microsoft/r/9X17TqtziC>

Protocolo de atención y relacionamiento con la ciudadanía

La Agencia Nacional de Hidrocarburos –ANH– cuenta con un Protocolo de Atención y Relacionamiento con la Ciudadanía, como instrumento orientador que define los principios, lineamientos y buenas prácticas que rigen la interacción entre la entidad y sus grupos de valor a través de los distintos canales de atención. Este protocolo establece los derechos y deberes de la ciudadanía en los escenarios de atención y participación, así como las responsabilidades

de la entidad y de sus servidores públicos para garantizar una comunicación clara, respetuosa y asertiva, en coherencia con los valores institucionales.

A través de este instrumento, la ANH busca asegurar una atención oportuna, equitativa y eficiente, que responda a las necesidades de la ciudadanía, fortalezca la transparencia institucional y consolide una cultura de servicio centrada en el ciudadano: 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/>

Solicitud de información con identificación reservada

En cumplimiento de lo establecido en el parágrafo del artículo 4° de la Ley 1712 de 2014, la Agencia Nacional de Hidrocarburos –ANH– pone a disposición de la ciudadanía un enlace que permite acceder al procedimiento especial de solicitud de información con identificación reservada ante el Ministerio Público. Este mecanismo está dirigido a aquellos ciudadanos que consideren que la divulgación de su identidad puede poner en riesgo su integridad o la de su familia, garantizando el ejercicio del derecho de acceso a la información pública bajo condiciones de confidencialidad y protección.

A través de este canal, la entidad reafirma su compromiso con la transparencia, la protección de los derechos fundamentales y el acceso seguro a la información pública, facilitando que la ciudadanía ejerza este derecho de manera libre y confiable: <https://www.anh.gov.co/es/atenci%C3%B3n-y-servicios-a-la-ciudadan%C3%ADa/pqrds/>

Espacios misionales de participación ciudadana

En el marco de su misionalidad y de los principios de participación, transparencia y servicio al ciudadano, la Agencia Nacional de Hidrocarburos –ANH– dispone de diversos espacios de participación orientados a la consulta, el diálogo y la interacción con sus grupos de interés. Estos espacios permiten a la ciudadanía conocer, aportar y formular observaciones frente a las actuaciones, proyectos e iniciativas misionales de la entidad, especialmente aquellas relacionadas con la administración integral de los recursos hidrocarburíferos del país.

A través de estos mecanismos, la ANH promueve la participación informada y el intercambio de información técnica y territorial, facilitando la identificación de inquietudes, expectativas y aportes de los grupos de interés, y fortaleciendo la toma de decisiones institucionales con enfoque de valor público y responsabilidad social.

Relación de áreas asignadas (estado de los contratos)

En el marco de sus funciones misionales, la Agencia Nacional de Hidrocarburos pone a disposición de la ciudadanía un espacio en su página web que permite realizar el seguimiento a los contratos de exploración y producción de hidrocarburos vigentes en el país. A través de este mecanismo, los grupos de interés pueden consultar información relevante sobre el estado, avances y resultados de los contratos, fortaleciendo la transparencia y el control social sobre la gestión contractual. Este seguimiento facilita el acceso a información relacionada con los compromisos asumidos por las empresas contratistas, incluidos aquellos asociados al impacto social de los proyectos y a la implementación de estrategias de responsabilidad social orientadas al beneficio de las comunidades ubicadas en las áreas de influencia: <https://www.anh.gov.co/es/hidrocarburos/contratos-y-reglamentaci%C3%B3n/contrataci%C3%B3n-ep-y-teas/>

Cifras y estadísticas de exploración

La Agencia Nacional de Hidrocarburos cuenta con un espacio de consulta pública donde se presentan las cifras y estadísticas relacionadas con las actividades de exploración hidrocarburífera en el país. A través de este módulo, los grupos de interés pueden acceder a información periódica y actualizada sobre la adquisición de datos sísmicos y la perforación de pozos exploratorios, organizada por años y meses, lo que permite analizar la evolución de estas actividades en el territorio nacional: <https://www.anh.gov.co/es/hidrocarburos/contratos-y-reglamentaci%C3%B3n/exploraci%C3%B3n/>

Producción de hidrocarburos

La Agencia Nacional de Hidrocarburos –ANH– pone a disposición de la ciudadanía un espacio de consulta pública en el que se presenta información relacionada con los contratos de hidrocarburos que se encuentran en etapa de producción. A través de este módulo, los grupos de interés pueden conocer las áreas actualmente productivas, así como acceder a informes contractuales y documentos asociados al seguimiento y cumplimiento de las obligaciones derivadas de esta fase del ciclo contractual: <https://www.anh.gov.co/es/hidrocarburos/contratos-y-reglamentaci%C3%B3n/producci%C3%B3n/>

PPAA - Proceso Permanente de Asignación de Áreas

La Agencia Nacional de Hidrocarburos dispone del espacio del Proceso Permanente de Asignación de Áreas (PPAA), en el cual la ciudadanía y los grupos de interés pueden consultar información sobre las áreas disponibles para exploración y producción de hidrocarburos, así como los documentos y lineamientos que orientan estos procesos. Este espacio facilita el acceso a información técnica y procedimental, fortaleciendo la transparencia y el seguimiento ciudadano a la gestión de los recursos hidrocarburíferos: <https://www.anh.gov.co/es/hidrocarburos/oportunidades-disponibles/ppaa-proceso-permanente-de-asignaci%C3%B3n-de-%C3%A1reas/>

Regalías y producción

La Agencia Nacional de Hidrocarburos cuenta con un espacio de Estadísticas e Informes de Regalías de Producción, a través del cual se publica información consolidada sobre las regalías generadas por la producción de hidrocarburos en el país. En este espacio es posible consultar estadísticas e informes que detallan el comportamiento del recaudo de regalías, su distribución por entidad territorial, campo y tipo de hidrocarburo, así como análisis históricos que permiten comprender la gestión de estos recursos. Este mecanismo fortalece la transparencia, el acceso a la información pública y el control social sobre la administración de las regalías derivadas de la actividad hidrocarburífera:

<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

La Agencia Nacional de Hidrocarburos pone a disposición de la ciudadanía el Módulo de Gestión de Reservas, a través del cual se publica información técnica, estadística y normativa relacionada con los recursos y reservas de hidrocarburos del país. En este espacio es posible consultar los informes anuales de recursos y reservas, estadísticas históricas, metodologías aplicadas, lineamientos normativos y documentos técnicos asociados al reporte y evaluación de las reservas: <https://www.anh.gov.co/es/operaciones-y-regal%C3%ADas/m%C3%B3dulo-de-gesti%C3%B3n-de-reservas/>

Sistema de liquidación de derechos económicos

La Agencia Nacional de Hidrocarburos dispone el Sistema de Liquidación de Derechos Económicos, un espacio a través del cual se publica información relacionada con los procesos de liquidación de los derechos económicos derivados de los contratos de exploración y producción de hidrocarburos. En este módulo es posible consultar manuales de usuario, lineamientos, materiales de apoyo, tutoriales y contenidos explicativos que permiten comprender la forma en que se calculan y gestionan estas obligaciones contractuales: <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

La Agencia Nacional de Hidrocarburos pone a disposición de la ciudadanía el espacio de Estadísticas de Producción, a través del cual se publica información consolidada y actualizada sobre la producción de hidrocarburos en Colombia. En este módulo es posible consultar datos estadísticos por tipo de recurso, período, campo y región, así como información histórica y gráficos que permiten analizar el comportamiento de la producción a nivel nacional y territorial: <https://www.anh.gov.co/es/operaciones-y-regal%C3%ADas/sistemas-integrados-operaciones/estad%C3%ADsticas-de-producci%C3%B3n/>

Ambiental y social

En el marco de su misión institucional, la Agencia Nacional de Hidrocarburos adelanta procesos de gestión socioambiental orientados a integrar los intereses de la sociedad, las empresas y el

Estado, promoviendo el desarrollo sostenible de los territorios donde se desarrollan actividades del sector hidrocarburos. En este contexto, la entidad impulsa los Programas en Beneficio de las Comunidades (PBC), mediante los cuales las empresas del sector realizan inversiones sociales dirigidas al desarrollo territorial y a la reducción de la pobreza, con un enfoque de impacto social positivo y sostenible.

Con el fin de garantizar el acceso a información clara y oportuna, la ANH pone a disposición de la ciudadanía, a través del módulo Ambiental y Social de su página web institucional, información relacionada con la gestión socioambiental de la entidad, incluyendo el informe de los Programas en Beneficio de las Comunidades correspondiente al período 2004–2020, el anexo técnico que define los términos y condiciones para la aplicabilidad de los PBC, una herramienta tipo dashboard para la consulta de información histórica sobre las inversiones realizadas en las diferentes regiones del país, así como documentos de lecciones aprendidas y guías metodológicas para la formulación y ejecución de proyectos de inversión social. Este espacio fortalece la transparencia, la participación informada y el control social, y contribuye a la articulación entre el Estado, las empresas y la ciudadanía, promoviendo el desarrollo integral y la mejora de las condiciones de vida en las comunidades beneficiadas: <https://www.anh.gov.co/es/ambiental-y-social/estrategia-social/programa-de-beneficio-de-las-comunidades/>

El proceso permanente de activos productivos (PPAP)

La Agencia Nacional de Hidrocarburos pone a disposición de la ciudadanía el espacio correspondiente a los Términos de Referencia y Minutas del Proceso de Selección para Áreas en Producción, a través del cual se publican los documentos técnicos, jurídicos y procedimentales que regulan estos procesos. En este espacio es posible consultar los términos de referencia, adendas, anexos técnicos, formatos de participación y los proyectos de contrato (minutas) que establecen las condiciones bajo las cuales se adelanta la asignación de áreas en producción: 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/

Ronda Colombia Eólica Costa Afuera

La Agencia Nacional de Hidrocarburos dispone a la ciudadanía un espacio informativo sobre la Ronda Colombia Eólica Costa Afuera, iniciativa orientada a la asignación de permisos de ocupación temporal en áreas marítimas del Caribe colombiano para el desarrollo de proyectos de energía eólica offshore. En este espacio se publica información general del proceso, documentos técnicos y jurídicos, cronogramas, mapas de áreas, pliegos de condiciones, preguntas frecuentes y comunicados oficiales, permitiendo a los grupos de interés conocer de manera transparente cómo se estructuran y desarrollan estos procesos estratégicos para la transición energética del país. Este mecanismo facilita el acceso a información pública, fortalece la participación informada y promueve el control social sobre iniciativas orientadas al uso sostenible de los recursos energéticos y al desarrollo de energías limpias en Colombia: <https://www.anh.gov.co/es/hidrocarburos/oportunidades-disponibles/ronda-colombia-e%C3%B3lica-costa-afuera/>

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 de tierras

La Agencia Nacional de Hidrocarburos cuenta con un Geovisor de Tierras, una herramienta cartográfica interactiva que permite consultar de manera dinámica la información espacial del Mapa de Tierras. A través de este visor, los grupos de interés pueden visualizar y analizar la ubicación y el estado de las áreas hidrocarburíferas del país, identificando zonas en exploración, evaluación, producción, disponibles o reservadas. Este espacio fortalece el acceso a información pública, la transparencia institucional y el ejercicio del seguimiento y control social sobre la gestión de los recursos del subsuelo: <https://geovisor.anh.gov.co/tierras/>

Mapa de tierras

La Agencia Nacional de Hidrocarburos pone a disposición de la ciudadanía el Mapa de Tierras, una herramienta de consulta pública que presenta de manera geográfica y actualizada la distribución, clasificación y estado de las áreas hidrocarburíferas del país. A través de este espacio, los grupos de interés pueden conocer las áreas asignadas, disponibles, en exploración, explotación o reservadas, así como acceder a información técnica y cartográfica que respalda la gestión del subsuelo. El Mapa de Tierras fortalece la transparencia institucional, facilita el acceso a información pública relevante y promueve el control social sobre la administración de los recursos hidrocarburíferos, permitiendo una comprensión clara del uso y la planificación del territorio en el marco de las funciones misionales de la ANH: https://www.anh.gov.co/documents/33630/Salida_Grafica_2M_Mapa_de_Tierras_291225.pdf

Acceso a información técnica y divulgación del conocimiento

En desarrollo de su estrategia de divulgación y apropiación del conocimiento, la Agencia Nacional de Hidrocarburos, a través de la Vicepresidencia Técnica, pone a disposición de la ciudadanía informes técnicos asociados a más de 480 contratos del sector hidrocarburos. Este espacio de acceso abierto incluye estudios geológicos y geofísicos, análisis de hidrocarburos, corredores prospectivos y demás información técnica relevante, que constituye un insumo fundamental para la toma de decisiones informadas en materia de exploración y producción: <https://experience.arcgis.com/experience/b4cebb9e9f8743e5b0d75264121d93bc/>

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 2026

En desarrollo de la Política de Servicio al Ciudadano y en cumplimiento de los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, la Agencia Nacional de Hidrocarburos adopta para la vigencia 2026 la Estrategia de Servicio al Ciudadano como el instrumento que orienta la implementación de acciones encaminadas a fortalecer la atención, la participación y el relacionamiento con la ciudadanía y los grupos de interés. Las actividades definidas, consolidadas en el documento dispuesto para consulta, se fundamentan en el análisis del desempeño de los canales de atención, la gestión de PQRS, los resultados de las encuestas de satisfacción y los ejercicios de participación y rendición de cuentas, y están orientadas a garantizar un servicio oportuno, accesible y de calidad, promoviendo la mejora continua y la generación de valor público: <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/>

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M
1	ANH AGENCIA NACIONAL DE MEDIOCAMBIO ESTRATEGIA DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA 2026												
2													
3	Ítem	Componente	Objetivo	Dependencia Responsable	Actividades	Tipo de Actividad			Indicador	Fecha			
4						Atención a la Ciudadanía	Participación Ciudadana	Rendición de Cuentas		Inicio	Fin	I Trimestre	II Trimestre
5	1	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	Diseño, seguimiento y evaluación de la estrategia de atención y participación ciudadana 2026		X		Estrategia de servicio a la ciudadanía publicado en la página web de la entidad	1/02/2026	31/12/2026		
6	2			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	1/02/2026	31/12/2026		
7	3			Atención a la ciudadanía	Fortalecimiento del botón "participa" con información pertinente sobre Rendición de Cuentas		X		Documentos publicados en la sección	1/04/2026	31/12/2026		
8	4			Atención a la ciudadanía	Elaborar y publicar en la web institucional los informes trimestrales pormenorizados de atención y trámite de las PQRS		X		Informe publicado en la página web de la entidad	1/02/2026	29/01/2027		
9	5			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	1/02/2026	31/12/2026		
10	6			Atención a la ciudadanía	Aplicar el instrumento de caracterización de los grupos de interés de la ANH y divulgar los resultados consolidados para orientar la toma de decisiones en servicio al ciudadano durante 2026.		X		Informe publicado en la página web de la entidad	1/02/2026	31/12/2026		
	7			Atención a la	Participar en los espacios liderados por el Departamento Administrativo de la Función Pública -DAFP- denominada Juntanzas		X		Memorias fotográficas e informe	1/02/2026	31/12/2026		

