

# AGENCIA NACIONAL DE HIDROCARBUROS

## PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA – ANH

Mecanismos Electrónicos

Vicepresidencia Administrativa y  
Financiera- Atención al Ciudadano y  
Comunicaciones

2014



## Contenido

1. INTRODUCCIÓN
2. INFORMACIÓN GENERAL DE LA ENTIDAD
  - ✓ Misión
  - ✓ Visión
  - ✓ Funciones
  - ✓ Estructura
  - ✓ Objetivos de calidad
3. OBJETIVO DEL PLAN ESTRATÉGICO DE ATENCIÓN AL CIUDADANA
4. ALCANCE
5. POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO
  - ✓ Toda solicitud o requerimiento debe ser atendida
  - ✓ Promover la participación del ciudadano en la toma de decisiones de la entidad
  - ✓ Promover una cultura de participación ciudadana al interior de la entidad
6. GRUPOS DE INTERÉS
7. TÉRMINOS Y DEFINICIONES
8. NORMATIVIDAD
9. MECANISMOS Y ESCENARIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA ANH
  - ✓ Sitio web ANH
  - ✓ Sitio web Ronda Colombia 2014
  - ✓ Twitter @ANHColombia
  - ✓ Facebook
  - ✓ Google +
  - ✓ YouTube
  - ✓ Otros medios: Chat
10. PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA
11. CRONOGRAMA PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

## 1. INTRODUCCIÓN

Los mecanismos de participación ciudadana que ha establecido la Agencia Nacional de Hidrocarburos – ANH, han generado espacios efectivos de interlocución con los ciudadanos y grupos de interés a través de espacios de atención y de acuerdo a las disposiciones normativas vigentes relacionadas con los deberes y derechos de los ciudadanos.

Con el desarrollo de este plan se busca que los servidores de la ANH sean conscientes de la importancia de tener una comunicación bidireccional entre la ANH y la ciudadanía. Fortaleciendo así, el uso de los canales dispuestos para aumentar la participación ciudadana en el diseño, formulación, desarrollo y seguimiento de las políticas, planes y programas de la ANH.

Por otro lado, en caso de que alguna dependencia no cuente con los canales suficientes que generen la participación de los grupos de interés, se pretende que estas los creen, para brindar escenarios de interlocución con los ciudadanos.

Así mismo, se busca que tanto la información que se brinda a los ciudadanos, como los espacios de interlocución ANH – Ciudadano, sean de fácil comprensión para el público en general, es decir, que el proceso de comunicación se lleve a cabo en un lenguaje claro.

El presente documento contiene 9 secciones: la definición de los objetivos del Plan de Participación Ciudadana, el alcance del plan, los términos y definiciones de los conceptos establecidos en el documento, descripción de las partes interesadas de la ANH, identificación y descripción de los escenarios y mecanismos de participación formulados por la entidad, la normatividad vigente relacionada con participación ciudadana, el detalle de las acciones del Plan de Participación Ciudadana de la ANH y por último se podrá conocer el cronograma de las acciones de participación ciudadana definido para el año 2014.

## 2. INFORMACIÓN GENERAL DE LA ENTIDAD

### **Misión**

La ANH es la autoridad encargada de promover el aprovechamiento óptimo y sostenible de los recursos hidrocarbúricos 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**

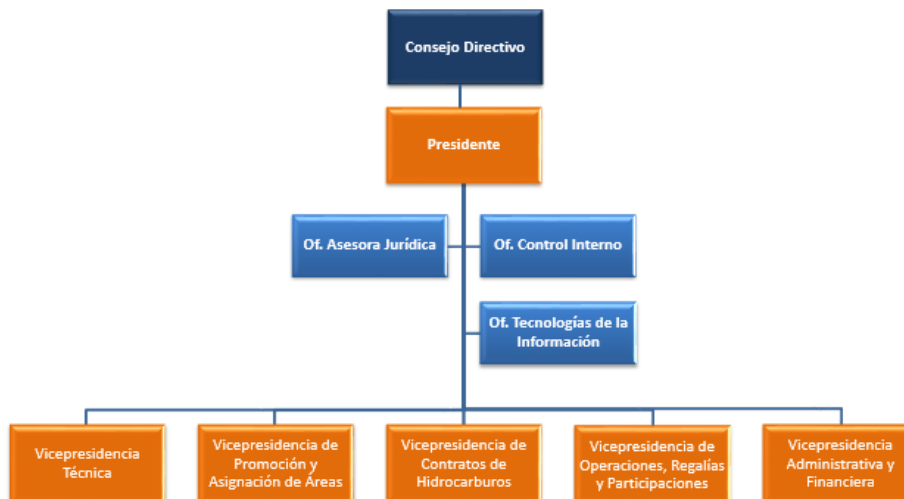
Como consecuencia del cambio de naturaleza según el Decreto 714 de 2012 expedido por el Ministerio de Minas y Energía, son funciones de la Agencia Nacional de Hidrocarburos - ANH, las siguientes:

1. Identificar y evaluar el potencial hidrocarburífero del país.
2. Diseñar, evaluar y promover la inversión en las actividades de exploración y explotación de los recursos hidrocarburíferos, de acuerdo con las mejores prácticas internacionales.
3. Diseñar, promover, negociar, celebrar y administrar los contratos y convenios de exploración y explotación de hidrocarburos de propiedad de la Nación, con excepción de los contratos de asociación que celebró Ecopetrol hasta el 31 de Diciembre de 2003, así como hacer el seguimiento al cumplimiento de todas las obligaciones previstas en los mismos.
4. Asignar las áreas para exploración y/o explotación con sujeción a las modalidades y tipos de contratación que la Agencia Nacional de Hidrocarburos -ANH adopte para tal fin.
5. Apoyar al Ministerio de Minas y Energía en la formulación de la política gubernamental en materia de hidrocarburos, en la elaboración de los planes sectoriales y en el cumplimiento de los respectivos objetivos.
6. Estructurar los estudios e investigaciones en las áreas de geología y geofísica para generar nuevo conocimiento en las cuencas sedimentarias de Colombia con miras a planear y optimizar el aprovechamiento del recurso hidrocarburífero y generar interés exploratorio y de inversión.
7. Convenir, en los contratos de exploración y explotación, los términos y condiciones con sujeción a los cuales las compañías contratistas adelantarán programas en beneficio de las comunidades ubicadas en las áreas de influencia de los correspondientes contratos.

8. Apoyar al Ministerio de Minas y Energía y demás autoridades competentes en los asuntos relacionados con las comunidades, el medio ambiente y la seguridad en las áreas de influencia de los proyectos hidrocarburíferos.
9. Fijar los precios de los hidrocarburos para efectos de la liquidación de regalías.
10. Administrar la participación del Estado, en especie o en dinero, de los volúmenes de hidrocarburos que le correspondan en los contratos y convenios de exploración y explotación, y demás contratos suscritos o suscriba la Agencia, incluyendo las regalías, en desarrollo de lo cual podrá disponer de dicha participación mediante la celebración de contratos u operaciones de cualquier naturaleza.
11. Recaudar, liquidar y transferir las regalías y compensaciones monetarias a favor de la Nación por la explotación de hidrocarburos.
12. Efectuar las retenciones de las sumas que por concepto de participaciones y regalías correspondan a las entidades partícipes con destino a los Fondos previstos en la Constitución Política y la Ley, y hacer los giros y reintegros en los términos establecidos en ellas.
13. Adelantar las acciones necesarias para el adecuado abastecimiento de la demanda nacional de hidrocarburos.
14. Fijar los volúmenes de producción de petróleo de concesión que los explotadores deben vender para la refinación interna.
15. Fijar el precio al cual se debe vender el petróleo crudo de concesión destinado a la refinación interna para el procesamiento o utilización en el país, y el gas natural que se utilice efectivamente como materia prima en procesos industriales petroquímicos cuando sea del caso.
16. Administrar y disponer de los bienes muebles e inmuebles que pasen al Estado por finalización de contratos y convenios de exploración y explotación, o por reversión de concesiones vigentes, con excepción de los contratos de asociación que celebró Ecopetrol hasta el 31 de Diciembre de 2003.
17. Hacer seguimiento al cumplimiento de las normas técnicas relacionadas con la exploración y explotación de hidrocarburos dirigidas al aprovechamiento de los recursos de manera racional e integral.
18. Fijar los precios de exportación de petróleo crudo para efectos fiscales y cambiarios.

19. Dirigir y coordinar lo relacionado con las liquidaciones por concepto del canon superficiero correspondiente a los contratos de concesión.
20. Verificar las especificaciones y destinación del material importado en el subsector de hidrocarburos para efectos de aplicar las exenciones previstas en el Código de Petróleos o normas que lo modifiquen o adicionen.
21. Supervisar las especificaciones y destinación del material importado en el subsector de hidrocarburos para efectos de aplicar las exenciones previstas en el Código de Petróleos o normas que lo modifiquen o adicionen.
22. Ejercer las demás actividades relacionadas con la administración de los recursos hidrocarburíferos de propiedad de la Nación.
23. Las demás que le sean asignadas y que le delegue el Ministerio de Minas y Energía, de conformidad con las normas vigentes.

## Estructura



## Objetivos Estratégicos 2014 ANH

### Financieros

- Garantizar la administración eficiente y oportuna de los recursos financieros.



- Generar recursos fiscales que contribuyan a la prosperidad económica y social del país y a la sostenibilidad financiera de la ANH.

#### **Gobierno y Grupos de Interés**

- Acercar la ANH al ciudadano y hacer visible su gestión brindando atención oportuna y efectiva.
- Fortalecer el entorno social y ambiental para el desarrollo del sector de hidrocarburos.
- Fortalecer y mejorar la atención a los inversionistas actuales y potenciales.

#### **Procesos**

- Promover la actividad exploratoria mediante la integración de la información y la generación de nuevo conocimiento del potencial hidrocarburífero del país.
- Adelantar el proceso competitivo de Ronda Colombia 2014.
- Lograr el cumplimiento de las obligaciones de exploración, producción, ambientales y sociales en la oportunidad y según requisitos establecidos en el contrato ANH.
- Optimizar los recursos hidrocarburíferos y fiscalizar las actividades de exploración y explotación de hidrocarburos.

#### **Aprendizaje y Crecimiento**

- Potenciar el desarrollo y competencias del Talento Humano en procura de un modelo sostenible y altamente competitivo.
- Contar con una entidad moderna, innovadora, flexible y abierta al entorno, con capacidad de transformarse, adaptarse y responder en forma ágil y oportuna a las demandas y necesidades.

### **3. OBJETIVO DE PLAN ESTRATÉGICO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

Dar a conocer a los grupos objetivos de la ANH los escenarios de participación ciudadana diseñados por la entidad, cuyo objeto es suministrar información de las políticas, planes, programas, proyectos, etc.; así como propiciar escenarios de interlocución entre el ANH y las partes interesadas.

#### **4. ALCANCE**

Este Plan debe ser aplicado por las Vicepresidencias, Gerencias y demás dependencias de la entidad, servidores públicos líderes de procesos y en general por todos los servidores que hacen parte de la ANH.

Así mismo, está dirigido a los grupos de interés de la ANH, para que a través de los mecanismos definidos en el documento en los que se realiza la divulgación, coordinación y articulación de políticas, planes y programas que son competencia de la ANH, puedan participar de manera activa en el proceso de toma de decisiones, lo que se traducirá en una gestión efectiva de la Agencia.

#### **5. POLÍTICAS DE SERVICIO AL CIUDADANO**

##### **Toda solicitud o requerimiento ciudadano debe ser atendido.**

Atención al Ciudadano recibe toda la información sobre PQRs – Peticiones Quejas, Reclamos y Solicitudes de Información, y en forma oportuna y ágil, las direcciona a las dependencias en los tiempos asignados. Además, envía alertas de vencimiento a efectos de informar a tiempo la fecha límite para dar respuesta al peticionario.

La ANH está atento a recibir todas las solicitudes, sugerencias o información general de fuentes externas, dando prioridad a población en situación de vulnerabilidad y a proveer la información oportuna y de calidad referente a su gestión, analizando su pertinencia, impacto, obligatoriedad e importancia para retroalimentar la toma de decisiones y la ejecución y mejora continua de la gestión administrativa y misional.

##### **Promover la participación del ciudadano en la toma de decisiones en la entidad.**

Las observaciones y recomendaciones de la ciudadanía respecto a la gestión institucional deben ser tenidas en cuenta para la toma de decisiones.

La ANH rinde cuentas de su gestión y genera espacios de interacción personalizada, con el fin de evidenciar los avances desarrollados de acuerdo con su planeación y recibir la retroalimentación del ciudadano – cliente.

##### **Promover una cultura de participación ciudadana al interior de la entidad.**

Los Servidores Públicos de la ANH reciben formación y retroalimentación en asuntos relacionados con la atención al ciudadano, con el fin de fortalecer sus competencias hacia el servicio y el acceso a la participación, haciendo énfasis en la normatividad vigente que contribuye a fortalecer el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.



## 6. GRUPOS DE INTERÉS

Compañías operadoras  
Entidades del estado  
Universidades  
Estudiantes  
Personas naturales Nacionales y Extranjeras  
Investigadores  
Ciudadanos de comunidades de áreas de influencia de proyectos hidrocarburíferos  
Gremios  
Congreso

## 7. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

**Audiencia Pública:** Proceso a través del cual se crean espacios institucionales de participación ciudadana para la toma de decisiones administrativas o legislativas, con el fin de garantizar el derecho de los ciudadanos a participar en el proceso decisorio de la Administración Pública. Se busca que exista un diálogo en el cual se discutan aspectos relacionados con la formulación, ejecución o evaluación de políticas, planes y programas, cuando se puedan afectar derechos o intereses colectivos<sup>1</sup>.

**Audiencia Pública de Rendición de Cuentas:** Proceso a través del cual se abren espacios de encuentro y reflexión al final del proceso sobre los resultados de la gestión de un periodo, en el cual se resumen aspectos cruciales<sup>2</sup>.

**Canal de comunicación:** espacio o escenario a través del cual se emite un mensaje y se da la posibilidad de interactuar, estableciendo un contacto directo entre el emisor del mensaje y los receptores del mismo en tiempo real.

**Ciudadano:** Persona natural o jurídica (pública y privada), nacional, residente o no en Colombia, como también la persona extranjera que permanezca, tenga domicilio en el país, o tenga contacto con alguna autoridad pública, y en general cualquier miembro de la comunidad sin importar el vínculo jurídico que tenga con el Estado, y que sea destinatario de políticas públicas, se relacione o interactúe con éste con el fin de ejercer sus derechos civiles y/o políticos y cumplir con sus obligaciones<sup>3</sup>.

**Diálogo:** Son aquellas prácticas en las cuales las entidades públicas, además de brindar información a los ciudadanos, dan explicaciones y justificaciones de las acciones realizadas durante la gestión, en espacios presenciales o de manera oral<sup>4</sup>

## 8. PLAN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LA AGENCIA NACIONAL DE HIDROCARBUROS 2014

Así mismo, gracias a los avances tecnológicos de los últimos tiempos, el diálogo se puede desarrollar a través de canales virtuales como videoconferencias, chats, redes sociales, entre otros espacios diseñados para el mismo fin.

**Emisor:** Es la persona encargada de codificar, generar y transmitir un mensaje de interés a través de diferentes medios y canales.

**Información:** disponibilidad, exposición y difusión de los datos, estadísticas, documentos, informes, etc., sobre las funciones a cargo de la institución o servidor, desde el momento de la planeación hasta las fases de control y evaluación<sup>5</sup>.

**Información Pública:** es la información generada por el sector público o que sea de naturaleza pública, que es puesta a disposición de la ciudadanía a través de varios medios.

**Lenguaje claro:** es el conjunto de principios que permiten a instituciones públicas y privadas usar un lenguaje que garantice claridad y efectividad en la comunicación de información que afecta la vida de los ciudadanos, en sus derechos o deberes, prestando especial atención a las características de la audiencia al momento de comunicar<sup>6</sup>.

**Medio de comunicación:** son los instrumentos utilizados en la sociedad, con el objetivo de informar y comunicar un mensaje de manera masiva a través de uno o más canales definidos.

**Página web:** es un espacio virtual con información específica de la entidad almacenada en un servidor web.

**Parte interesada:** persona o grupo que tenga un interés en el desempeño o éxito de una organización<sup>7</sup>.

**Participación ciudadana:** Es el derecho que tiene toda persona de expresarse libremente y difundir su pensamiento y opiniones, la de informar y recibir información veraz e imparcial<sup>8</sup>.

Así mismo es el derecho que tienen todos los ciudadanos de participar activamente en el proceso de toma de decisiones que los afecten.

**Receptor:** Es aquella persona que es destinatario y recibe un mensaje de interés.

**Red Social:** sitio web donde se comunican personas permanentemente que hacen parte de comunidades virtuales con intereses y mensajes comunes, y se mantienen vínculos según sus propios intereses.

**Rendición de Cuentas:** es la obligación de un actor de informar y explicar sus acciones a otro(s) que tiene el derecho de exigirla, debido a la presencia de una relación de poder, y la posibilidad de imponer algún tipo de sanción por un comportamiento inadecuado o de premiar un comportamiento destacado<sup>9</sup>.

1 Artículo 33 - Ley 489 de 1998

2 Cartilla de administración pública, Audiencias públicas en la ruta de la rendición de cuentas a la ciudadanía de la administración pública nacional.

3 Conpes 3785 - Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano y concepto favorable a la nación para contratar un empréstito externo con la banca multilateral hasta por la suma de usd 20 millones destinado a financiar el proyecto de eficiencia al servicio del ciudadano

4 Documento Conpes 3654 "Política de Rendición de Cuentas de la Rama Ejecutiva a los Ciudadanos"

5 *Ibíd.*

6 Lenguaje claro, lenguaje transparente: Propuesta de Lineamientos Metodológicos para una Política de Lenguaje Claro. DNP. 2012.

7 Norma ISO 9000:2002

8 Constitución Política de Colombia de 1991.

9 Documento Conpes 3654.

**Sitio web:** Hace referencia al conjunto de archivos electrónicos y páginas web que se refieren a un tema particular. Este sitio está localizado en la World Wide Web o red de informática mundial y contiene una página inicial con una dirección y un nombre de dominio.

**Transparencia:** El principio de transparencia de la función pública, consiste en respetar y cautelar la publicidad de los actos, resoluciones, procedimientos y documentos de la Administración, así como la de sus fundamentos, y en facilitar el acceso de cualquier persona a esa información, a través de los medios y procedimientos que establezca esta ley.

## 9. NORMATIVIDAD

En los últimos años el tema de Participación Ciudadana ha tomado un papel importante en el país. Para ello, el Gobierno Nacional ha buscado garantizar el goce efectivo de los derechos de acceso a la información y de participación activa de los ciudadanos en la toma de decisiones en la Administración Pública, a través de la Constitución Política, leyes, decretos y otros actos normativos, los cuales se relacionan a continuación:

Constitución Política de Colombia

## Leyes

<b>Ley 57 de 1985</b>	Por la cual se ordena la publicidad de los actos y documentos oficiales
<b>Ley 134 de 1994</b>	Por la cual se dictan normas sobre Mecanismos de Participación Ciudadana
<b>Documento Conpes 3654</b>	Política de Rendición de Cuentas de la Rama Ejecutiva a los Ciudadanos
<b>Ley 190 de 1995, Artículo 55</b>	Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa
<b>Ley 472 de 1998</b>	Por la cual se desarrolla el artículo 88 de la Constitución Política de Colombia en relación con el ejercicio de las acciones populares y de grupo y se dictan otras disposiciones
<b>Ley 489 de 1998</b>	Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones
<b>Ley 720 de 2001</b>	Por medio de la cual se reconoce, promueve y regula la acción voluntaria de los ciudadanos colombianos
<b>Ley 734 de 2002</b>	Por la cual se expide el Código Disciplinario Único
<b>Ley 1437 de 2011</b>	Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo
<b>Ley 1474 de 2011</b>	Estatuto Anticorrupción, “por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública

<b>Ley 1712 de 2014</b>	Se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de acceso a la información pública nacional y se dictan otras disposiciones
-------------------------	---

### Decretos

<b>Decreto 019 de 2012</b>	Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública
<b>Decreto 2482 del 3 de Diciembre de 2012</b>	Por el cual se establecen los lineamientos generales para la integración de la planeación y la gestión
<b>Decreto 2623 de 2009</b>	Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano
<b>Decreto 2641 de 2012</b>	Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la ley 1474 de 2011
<b>Decreto 2693 de 2012</b>	Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea de la República de Colombia, se reglamentan parcialmente las Leyes 1341 de 2009 y 1450 de 2011, y se dictan otras disposiciones
<b>Resolución 9 0149 de 30 de Enero de 2014</b>	Por el cual se adopta el Modelo Integrado de Planeación y Gestión del Ministerio de Minas y Energía y se conforman y reglamentan el Comité de Coordinación del Sistema de Control Interno, el Comité Sectorial de Desarrollo Administrativo y el Comité Institucional de Desarrollo Administrativo del Ministerio

### Conpes

<b>Conpes 3649 de 2010</b>	Política Nacional de Servicio al Ciudadano
<b>Conpes 3650 de 2010</b>	Importancia Estratégica de la Estrategia de Gobierno en Línea
<b>Conpes 3654 de 2010</b>	Política de rendición de cuentas de la rama ejecutiva a los ciudadanos
<b>Conpes 3785 de 2013</b>	Política Nacional de Eficiencia Administrativa Al Servicio Del Ciudadano y concepto favorable a la

	Nación para contratar un empréstito externo con la Banca Multilateral hasta por la suma de usd 20 millones destinado a financiar el proyecto de Eficiencia al Servicio del Ciudadano
--	--

**Directivas**

<b>Directiva Presidencial No. 02 de 2000</b>	Proporciona directrices para las entidades públicas con el fin de facilitar la eficiencia y colaboración entre las entidades del estado, así como con la sociedad en su conjunto, para contribuir al incremento de la transparencia en la Gestión Pública y promover la Participación Ciudadana haciendo uso de los medios electrónicos
<b>Directiva Presidencial No. 04 de 2009</b>	Sobre el estricto cumplimiento al Derecho de Petición

**Normatividad Interna**

<b>Resolución 115 de 2006</b>	Por la cual se reglamenta el trámite interno del derecho de petición, las quejas y reclamos y se crea el Grupo de Participación Ciudadana.
-------------------------------	--

## 10. MECANISMOS Y ESCENARIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA ANH

A continuación se presenta el esquema de participación ciudadana que ha definido la ANH:

Este esquema presenta la relación de doble vía que existe entre la Agencia y la ciudadanía según la información y servicios suministrados por la ANH (emisor) así como la forma en como los ciudadanos la reciben (receptores) a través de los canales dispuestos para tal fin.

En esta relación se genera un espacio de diálogo, en el que la ciudadanía tiene la capacidad de informarse y retroalimentar a la ANH en los temas relacionados con la gestión; la información suministrada; las políticas, planes y programas implementados; lo que contribuye al mejoramiento continuo de la entidad.



La ANH ha puesto a disposición de sus partes interesadas diferentes medios y canales a través de los cuales la ciudadanía puede acceder a la información de la entidad así como participar activamente en el diseño, formulación y seguimiento de políticas, planes, programas, entre otros, a través de los espacios de atención al ciudadano.

La ANH ha puesto a disposición de sus partes interesadas diferentes medios y canales a través de los cuales la ciudadanía puede acceder a la información de la entidad así como participar activamente en el diseño, formulación y seguimiento de políticas, planes, programas, entre otros, a través de los espacios de interlocución que se mencionan a continuación:

### Medios y Canales de Comunicación ANH

Medio de Comunicación	Canal de Comunicación	Dirección / Nombre / Usuario	Dependencia
<b>Virtuales</b>	Portal web	<a href="http://www.anh.gov.co">www.anh.gov.co</a>	Vicepresidencia de Promoción y Asignación de Áreas
	Ronda Colombia 2014	<a href="http://www.rondacolombia2014.com">www.rondacolombia2014.com</a> <a href="http://www.rondacolombia2014.co">www.rondacolombia2014.co</a> <a href="http://www.rondacolombia2014.com.co">www.rondacolombia2014.com.co</a> (Versiones para desktop, móviles y tabletas)	Vicepresidencia de Promoción y Asignación de Áreas
	PQRD'S	<a href="http://svwap.anh.gov.co/orfeo/pqr/">http://svwap.anh.gov.co/orfeo/pqr/</a>	Vicepresidencia Administrativa y Financiera
	Correo electrónico institucional	<a href="mailto:participacionciudadana@anh.gov.co">participacionciudadana@anh.gov.co</a>	Vicepresidencia Administrativa y Financiera
	Chats	<a href="http://chat.anh.gov.co/">http://chat.anh.gov.co/</a>	Vicepresidencia Administrativa y Financiera
<b>Redes Sociales</b>	Facebook	<a href="https://www.facebook.com/ANHColombia">www.facebook.com/ANH Colombia</a>	Vicepresidencia de Promoción y Asignación de Áreas

	Twitter @	www.twitter.com/anhcolombia	Vicepresidencia de Promoción y Asignación de Áreas
	Youtube	www.youtube.com CANAL YOTUBE ANH	Vicepresidencia de Promoción y Asignación de Áreas
	Google+	@anhcolombia https://plus.google.com/	Vicepresidencia de Promoción y Asignación de Áreas
<b>Telefónicos</b>	PBX	59317171	Vicepresidencia Administrativa y Financiera
	Línea Gratuita Nacional	018000953000	Vicepresidencia de Promoción y Asignación de Áreas
	Línea de atención Peticiones, Quejas Reclamos y Denuncias	5931717 Exts 1529 – 1314	Vicepresidencia Administrativa y Financiera
<b>Presenciales</b>	Servicio de orientación	Avenida Calle 26 No. 59 - 65 Piso 2,	Vicepresidencia Administrativa y Financiera
	Radicación de correspondencia	Avenida Calle 26 No. 59 - 65 Piso 1,	Vicepresidencia Administrativa y Financiera
	Atención para la participación ciudadana	Avenida Calle 26 No. 59 - 65 Piso 2	Vicepresidencia Administrativa y Financiera
	Encuentros y diálogos regionales	Avenida Calle 26 No. 59 - 65 Piso 2	Vicepresidencia Administrativa y Financiera

## Especificaciones de medios virtuales:

### Portal Web

Es el espacio que la ANH ha puesto a disposición de la ciudadanía interesada en conocer la información relacionada con la Agencia. La información que se publica en este sitio atiende a los requerimientos definidos por el programa Gobierno en Línea y demás lineamientos del estado colombiano.

Home website ANH - [www.anh.gov.co](http://www.anh.gov.co)



3 de abril de  
2014

# PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA – ANH 2014

Home website Ronda Colombia 2014 - [www.rondacolombia2014.com](http://www.rondacolombia2014.com)

## DESKTOP

INICIO | CRONOGRAMA | TÉRMINOS DE REFERENCIA | MAPAS | PRESENTACIONES | PREGUNTAS Y RESPUESTAS | CONTACTO

Ronda 2014 - 09 de Abril de 2014 NUEVO

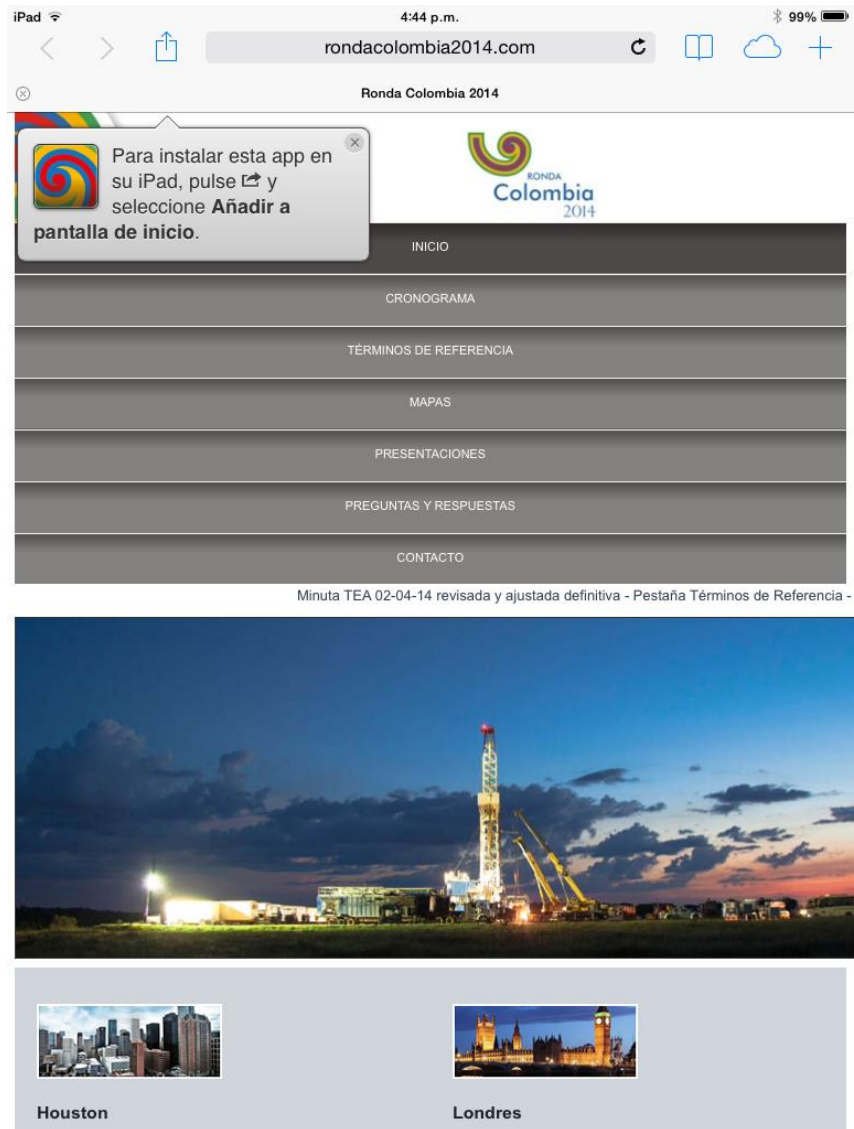
Schedule your meeting today: [rondacolombia2014@anh.gov.co](mailto:rondacolombia2014@anh.gov.co) - 018000953000 - [www.rondacolombia2014.com](http://www.rondacolombia2014.com)

Ciudad	Fecha	Detalle	Acción
Houston	Marzo 3 a Marzo 6	Reuniones 1 a 1 y data room disponible Marzo 6: Presentación Road Show (Abierto al público en general)	<a href="#">Más Información</a>
Londres	Marzo 17 y Marzo 18	Reuniones 1 a 1 y data room disponible	<a href="#">Más Información</a>
Beijing	Marzo 31 - Abril 1	Reuniones 1 a 1 Reuniones Acordadas	<a href="#">Más Información</a>
Yakarta	Abril 4	Reuniones 1 a 1 y data room disponible. Presentación Road Show (Abierto al público en general)	<a href="#">Más Información</a>

**Cambio en el cronograma de actividades de la Ronda Colombia 2014:**  
1) Modificación a la fecha para publicación del primer borrador de la Minuta de contratación del Proceso Competitivo: 24 de Marzo de 2014,

Home website Ronda Colombia 2014 - [www.rondacolombia2014.com](http://www.rondacolombia2014.com)

IPAD - Vertical



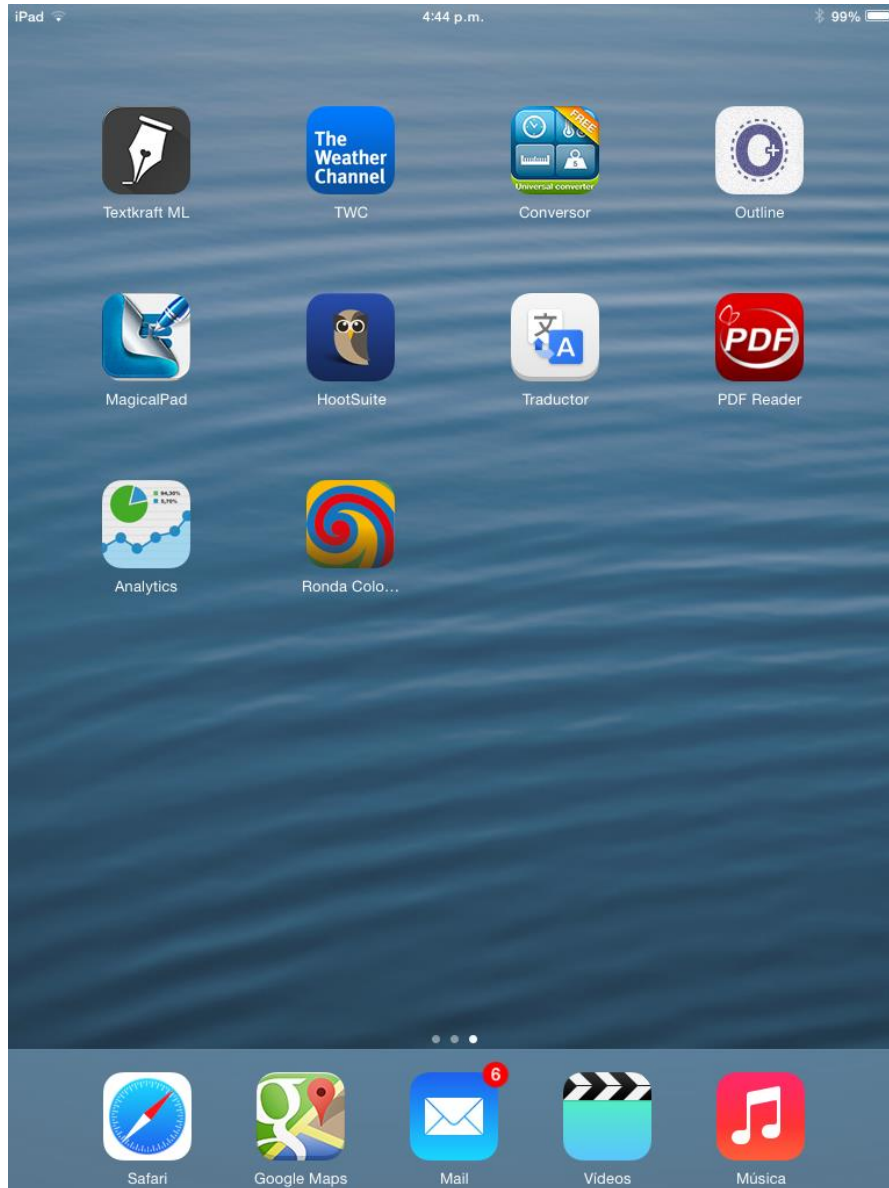


3 de abril de  
2014

# PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA – ANH 2014



Home website Ronda Colombia 2014 - [www.rondacolombia2014.com](http://www.rondacolombia2014.com)





3 de abril de  
2014



# PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA – ANH 2014



**IPAD - Horizontal**

iPad 4:44 p.m. 99%

rondacolombia2014.com


Ronda Colombia 2014

 Para instalar esta app en su iPad, pulse  y seleccione **Añadir a pantalla de inicio.**







OS DE REFERENCIA   MAPAS   PRESENTACIONES   PREGUNTAS Y RESPUESTAS   CONTACTO

Minuta TEA 02-04-14 revisada y ajustada definitiva - Pestaña T



Schedule your meeting today: [rondacolombia2014@anh.gov.co](mailto:rondacolombia2014@anh.gov.co) - [0159305953100](tel:0159305953100) - [www.rondacolombia2014.com](http://www.rondacolombia2014.com)

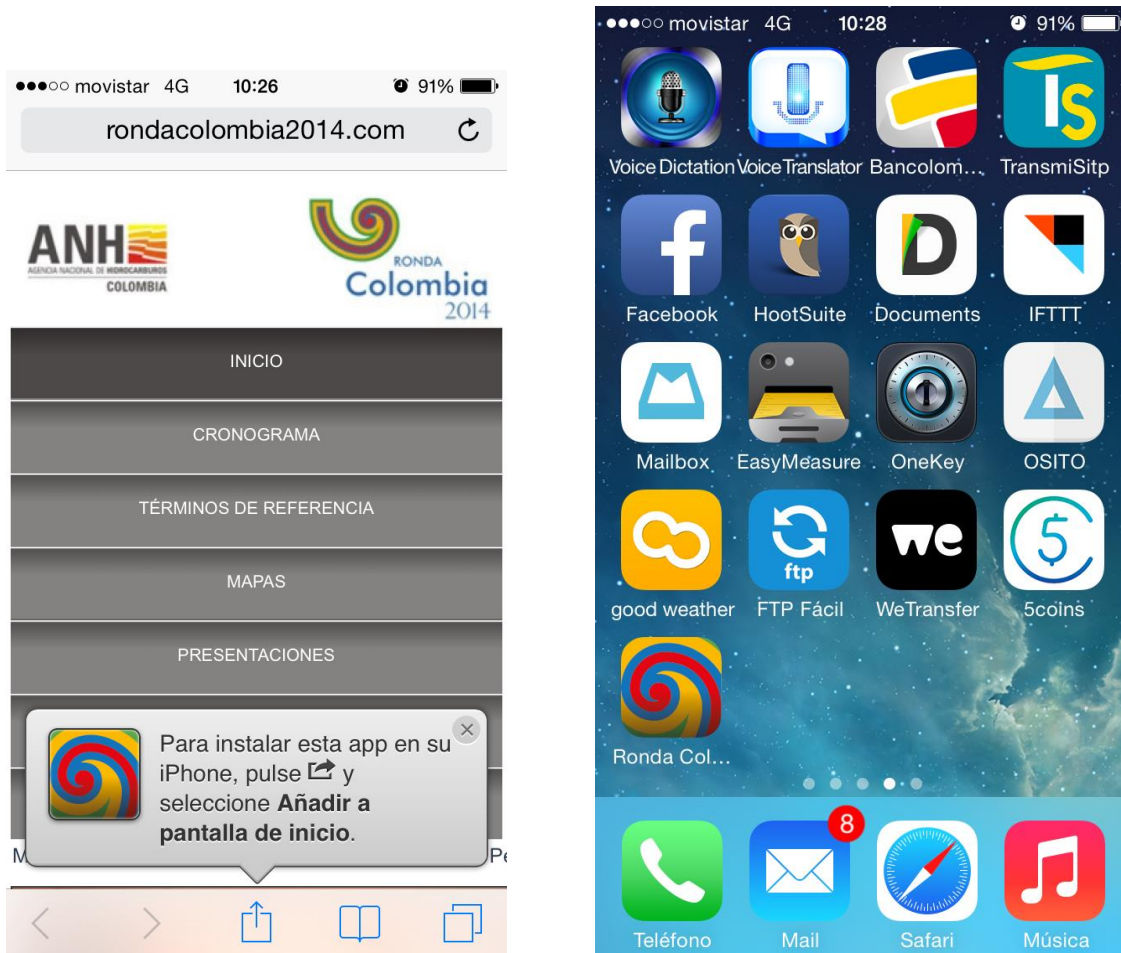
			
<b>Houston</b> Marzo 3 a Marzo 6 Reuniones 1 a 1 y	<b>Londres</b> Marzo 17 y Marzo 18 Reuniones 1 a	<b>Beijing</b> Marzo 31 - Abril 1 Reuniones 1 a 1	<b>Yakarta</b> Abril 4 Reuniones 1 a 1 y

**Icono Ronda Colombia 2014 - [www.rondacolombia2014.com](http://www.rondacolombia2014.com)**

**IPAD – Pantalla de Inicio**


Home website Ronda Colombia 2014 - [www.rondacolombia2014.com](http://www.rondacolombia2014.com)

## IPHONE y Otros Dispositivos




## PQRS

Por medio de este formulario electrónico los usuarios del portal de la ANH pueden crear y hacer seguimiento de solicitudes, quejas, reclamos, derechos de petición y denuncias.



**Formulario de Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes de Información**

Bienvenido al módulo de Participación Ciudadana de la ANH, en el cual usted podrá solicitar información, presentar una petición, queja o reclamo y exponer sus sugerencias. Si usted desea establecer contacto con nosotros lo invitamos a diligenciar el formulario que aparece a continuación.

INFORMACIÓN GENERAL		
USTED ES UN(A): <span style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px;">CIUDADANO</span>		
Nombre.(*)	Primer Apellido.(*)	Segundo Apellido.
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Tipo Identificación.(*)	Número Identificación.(*)	Correo Electrónico.
Seleccione <span style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px;">▼</span> <input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Dirección de notificación (**)		
<input type="text"/>		
<< seleccione >> <span style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px;">▼</span> <span style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px;">▼</span> <span style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px;">▼</span> <span style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px;">▼</span>		
PETICIÓN, QUEJA O RECLAMO		
Seleccione Tipo PQR.(*)	Digite el texto que resume su solicitud.(*) <input style="width: 100%; height: 40px;" type="text"/>	Seleccione un documento anexo. Recomendamos formato multipáginas como tiff o pdf. Tamaño máximo 128M <input type="button" value="Examinar..."/> No se ha seleccionado ningún archivo.
Seleccione <span style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px;">▼</span> <input type="text"/>		
SEGURIDAD		
Digite el contenido de la imagen en el cuadro de texto contiguo. El código es sensible a las mayúsculas y minúsculas.(*)		
		
<input style="width: 100%; height: 20px;" type="text"/>		
<input type="button" value="Previsualizar"/> <input type="button" value="Radicar"/>		

## Correo electrónico institucional

La ANH ha dispuesto el correo electrónico [participacionciudadana@anh.gov.co](mailto:participacionciudadana@anh.gov.co), como correo institucional y formal para la recepción electrónica de PQRs, adicional al sistema de información mencionado.

## Chat

El Servicio de chat de la ANH, es un espacio creado para la ciudadanía con el fin de conversar en línea sobre los temas que la comunidad misma crea relevantes. Este servicio se presta los viernes de 9:00 a 11:00 a.m., pero se deja la opción para que los usuarios se comuniquen a través de un mensaje en el correo electrónico. La utilización del servicio implica la aceptación expresa por parte de la ciudadanía de las políticas de uso definidas para este fin. Adicionalmente, las memorias de las sesiones de chat que se han realizado se publican en el mismo espacio.

3 de abril de  
2014

## PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA – ANH 2014

### Home Twitter ANH Colombia - [www.twitter.com/anhcolombia](http://www.twitter.com/anhcolombia) [@anhcolombia](https://twitter.com/anhcolombia)

Twitter interface showing the profile of ANH Colombia (@ANHColombia). The profile header includes the ANH logo, name, location (Bogotá, Colombia), and website (anh.gov.co). Statistics show 472 tweets, 29 following, and 4,185 followers. The main content area displays a list of tweets from ANH Colombia, including announcements about sector indicators, participation in the XVII Congreso Naturgas 2014, and promotion of the Ronda Colombia 2014. The left sidebar shows navigation options like 'Tweets', 'Siguiendo', 'Seguidores', and a registration form. A Bird of Paradise flower is visible on the right side of the page.

## Redes Sociales

La ANH ha dispuesto las cuentas que a continuación se describen con el fin de incentivar la participación ciudadana y ofrecer diversos canales para interactuar con sus ciudadanos –clientes

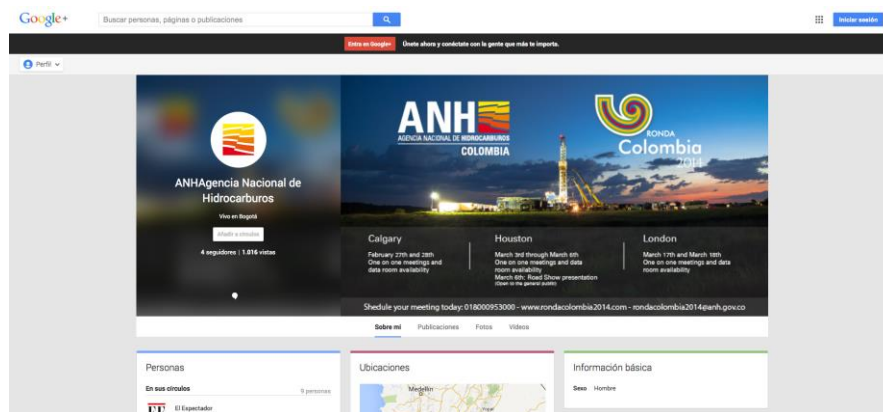
3 de abril de  
2014

## PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA – ANH 2014

Home Facebook ANH Colombia - [www.facebook.com/anhcolombia](http://www.facebook.com/anhcolombia)



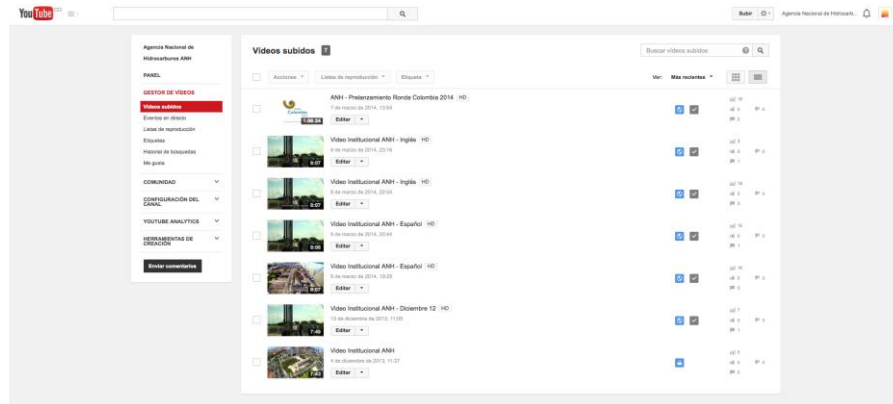
Home Google + ANH Colombia - <https://plus.google.com/>



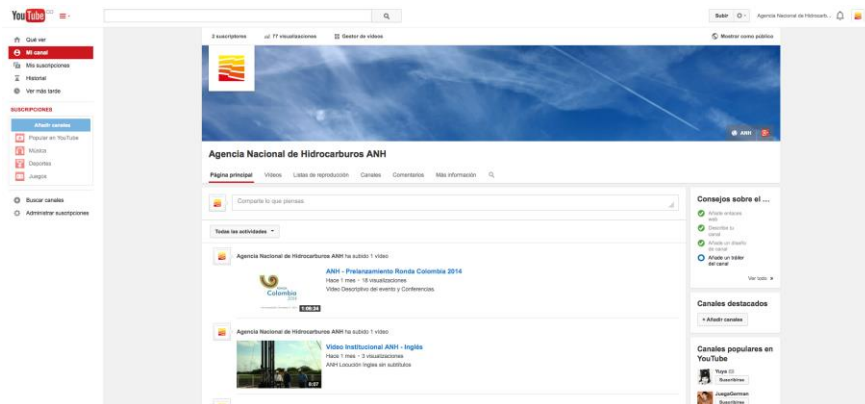
Home Canal Youtube ANH – [www.youtube.com](http://www.youtube.com)  
BackEnd

3 de abril de  
2014

## PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA – ANH 2014



### Home Canal Youtube ANH – www.youtube.com FrontEnd



### Rendición de Cuentas

Con la expedición de la Constitución de 1991, Colombia superó el estadio de la democracia representativa e ingresó a ser una democracia de participación, así, la participación es un instrumento de política pública para lograr un desarrollo armónico de la sociedad en conjunto. De hecho la Constitución, en su artículo 74, dispone que cada una de las actuaciones del Estado sea documentada de tal manera que cualquier ciudadano pueda tener acceso a la información y ejercer el control social sobre ella.

Teniendo en cuenta que el ejercicio de rendición de cuentas es amplio y presupone y fortalece la transparencia del sector público, la ANH dispone de diversas



alternativas para que los ciudadanos tengan la posibilidad de ejercer control sobre nuestra gestión.

### **Espacio virtual de Rendición de Cuentas:**

A través de este espacio ubicado en el portal institucional [www.anh.gov.co](http://www.anh.gov.co) el ciudadano puede consultar documentos importantes que reflejan la gestión realizada por la ANH, a través de sus diferentes espacios de interacción, facilitando así, el control social al que tienen derecho.

El ciudadano puede encontrar en este espacio, información detallada sobre temas estratégicos y presupuestales además de planes, programas y proyectos sobre los cuales puede indagar, cuestionar o pedir aclaraciones.

### **Realización de Audiencias Públicas:**

Los ciudadanos de manera individual o colectiva pueden participar en la vigilancia de los actos de la administración pública desde la toma de decisiones en el proceso de planeación, hasta el control de la ejecución de los recursos de inversión del Estado. Igualmente, la ley 489 de diciembre de 1998, señala en el capítulo octavo, artículo 32, sobre Democratización y control social de la administración pública, que: "Todas las entidades y organismos de la administración pública tienen la obligación de desarrollar su gestión acorde con los principios de democracia participativa y democratización de la gestión pública. Para ello, podrán realizar todas las acciones necesarias con el objeto de involucrar a los ciudadanos y organizaciones de la sociedad civil en la formulación, ejecución, control y evaluación de la gestión pública".

Cuando la administración lo estime conveniente y oportuno, se podrán convocar audiencias públicas en las cuales se discutirán aspectos relacionados con la formulación, ejecución o evaluación de políticas y programas a cargo de las entidades y, en especial, cuando esté de por medio la afectación de derechos o intereses colectivos. Igualmente las comunidades y las organizaciones podrán solicitar la realización de audiencias públicas, sin que la solicitud o las conclusiones de las audiencias tengan carácter vinculante para la administración. En todo caso, se explicarán a dichas organizaciones las razones de la decisión adoptada.

La audiencia pública es el instrumento a través del cual 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. Se considera como un mecanismo de control preventivo de la gestión pública, pues propicia la concertación directa entre las entidades o particulares encargados de adelantar un determinado proyecto de carácter administrativo, mediante soluciones y correctivos oportunos y útiles.

La ANH comprometido con las Audiencias Públicas como proceso permanente tiene en cuenta para su organización y desarrollo los lineamientos y orientaciones del Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP, la Contraloría General de la República de Colombia, la Escuela Superior de Administración Pública y lo establecido en el Conpes 3654 de 2010 entre otros, para ejecutar las etapas de producción y organización, difusión y seguimiento, y los componentes de información, diálogo e incentivos lo cual se evidencia en las memorias de desarrollo de este mecanismo ciudadano, que son publicadas en la página web de la entidad [www.minminas.gov.co](http://www.minminas.gov.co).

Interacción con veedurías ciudadanas, vocales de control y demás organizaciones sociales

Las veedurías surgen de manera simple y espontánea, también pueden constituirse mediante la conformación de una asociación no gubernamental, representativa de determinados intereses sociales, o pueden ser pactadas legal o contractualmente. Es la potestad y el deber que tienen todos los ciudadanos, de vigilar la gestión pública y sus resultados (art. 40 y 270 C.N.)

La acogerá el llamado de las veedurías, vocales de control y organizaciones sociales, para rendir cuentas de su gestión ya sea en asuntos técnicos o administrativos, siendo un deber atender.

**Carta de trato digno a los ciudadanos  
Clientes de la Agencia Nacional de Hidrocarburos**



Libertad y Orden



Prosperidad  
para todos

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

Respetados ciudadanos:

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

Reconocer y garantizar sus derechos a:

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

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



Prosperidad  
para todos

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

**Canal Presencial**

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

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

**Canal Telefónico**

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

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

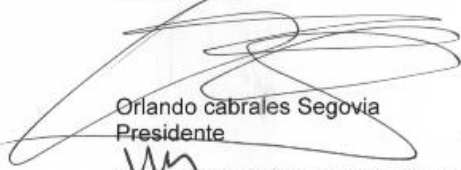
**Canal Virtual**

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

Página Web:	<a href="http://www.anh.gov.co">www.anh.gov.co</a>
Correo electrónico:	<a href="mailto:participacionciudadana@anh.gov.co">participacionciudadana@anh.gov.co</a>
Redes sociales:	Twitter: @anh
	Facebook: Agencia Nacional de Hidrocarburos
Chat:	Abierto todos los viernes de 9:00 a.m a 11:00 a.m

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

Cordialmente,

  
Orlando Cabrales Segovia  
Presidente

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

## 11. CRONOGRAMA PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Con el ánimo de fortalecer el componente de servicio al ciudadano, se ha establecido el siguiente plan, resaltamos los eventos de participación Ciudadana para el año 2014.

EVENTO	FECHA	LUGAR	RESPONSABLE
Programa Nacional de Servicio al Ciudadano - Feria de Servicio al Ciudadano	26 de abril de 2014	Malambo – Atlántico	Atención al Ciudadano y Comunicaciones ANH 5931717 Ext 1314 participacionciudadana@anh.gov.co – DNP PNSC 3615000 Ext 2413 <a href="mailto:ecamargo@dnp.gov.co">ecamargo@dnp.gov.co</a> – MME PBX 2200300 amnieto@minminas.gov.co
Programa Nacional de Servicio al Ciudadano - Feria de Servicio al Ciudadano	7 de junio de 2014	Tumaco - Nariño	Atención al Ciudadano y Comunicaciones ANH 5931717 Ext 1314 participacionciudadana@anh.gov.co – DNP PNSC 3615000 Ext 2413 <a href="mailto:ecamargo@dnp.gov.co">ecamargo@dnp.gov.co</a> – MME PBX 2200300 amnieto@minminas.gov.co
II Congreso Colombiano de Áreas protegidas	Julio 16 al 18	BOGOTÁ	Vicepresidencia de Promoción y Asignación de áreas. Gloria.martinez@anh.gov.co

Plan de Desarrollo Administrativo “transparencia, Participación y Servicio al Ciudadano” Audiencia Pública de Rendición de Cuentas de acuerdo con los lineamientos del DAFP y lineamientos del Gobierno Nacional	29 de Julio	Medellín	Atención al Ciudadano y Comunicaciones ANH 5931717 Ext 1314 participacionciudadana@anh.gov.co – MME PBX 2200300 amnieto@minminas.gov.co
Informar de manera articulada y sectorial los lineamientos más relevantes a autoridades, gremios y partes interesadas. I Congreso Minero Energético realizado con la participación de todas las Entidades Adscritas y Vinculadas,	30 de julio	Medellín	Atención al Ciudadano y Comunicaciones ANH 5931717 Ext 1314 participacionciudadana@anh.gov.co – MME PBX 2200300 amnieto@minminas.gov.co
Encuentros de diálogo ciudadanos y partes interesadas	Junio – Diciembre 2014	Acompañamiento a las auditorias y/o encuentros con los ciudadano	Atención al Ciudadano y Comunicaciones ANH 5931717 Ext 1314 – participacionciudadana@anh.gov.co MME PBX 2200300 amnieto@minminas.gov.co
Programa Nacional de Servicio al Ciudadano - Feria de Servicio al Ciudadano	26 de julio	Yopal – Casanare	Atención al Ciudadano y Comunicaciones ANH 5931717 Ext 1314 – participacionciudadana@anh.gov.co DNP PNSC 3615000 Ext 2413 <a href="mailto:ecamargo@dnp.gov.co">ecamargo@dnp.gov.co</a> – MME PBX 2200300 amnieto@minminas.gov.co



Programa Nacional de Servicio al Ciudadano - Feria de Servicio al Ciudadano	6 de septiembre	Caucasia – Antioquia	Atención al Ciudadano y Comunicaciones ANH 5931717 Ext 1314 – participacionciudadana@anh.gov.co DNP PNSC 3615000 Ext 2413 <a href="mailto:ecamargo@dnps.gov.co">ecamargo@dnps.gov.co</a> – MME PBX 2200300 amnieto@minminas.gov.co
Programa Nacional de Servicio al Ciudadano - Feria de Servicio al Ciudadano	18 de octubre	Puerto Asís - Putumayo	Atención al Ciudadano y Comunicaciones ANH 5931717 Ext 1314 participacionciudadana@anh.gov.co – DNP PNSC 3615000 Ext 2413 <a href="mailto:ecamargo@dnps.gov.co">ecamargo@dnps.gov.co</a> – MME PBX 2200300 amnieto@minminas.gov.co
Programa Nacional de Servicio al Ciudadano DNP- Feria de Servicio al Ciudadano	29 de noviembre	Riohacha – Guajira	Atención al Ciudadano y Comunicaciones ANH 5931717 Ext 1314 participacionciudadana@anh.gov.co – DNP PNSC 3615000 Ext 2413 <a href="mailto:ecamargo@dnps.gov.co">ecamargo@dnps.gov.co</a> – MME PBX 2200300 amnieto@minminas.gov.co
Expo Oil & Gas	Octubre 28 al 31	BOGOTÁ	Vicepresidencia de Promoción y Asignación de áreas. Gloria.martinez@anh.gov.co