

Informe Pormenorizado Atención y trámite de PQRSD Segundo Trimestre 2022

Contenido

INTRODUCCIÓN.....	3
1. OBJETIVO GENERAL.....	4
2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	4
3. GLOSARIO.....	5
3.1. CANALES DE ATENCIÓN.....	5
3. DERECHO DE PETICIÓN.....	6
4. NORMATIVIDAD APLICABLE EN MATERIA DE ATENCIÓN DE PETICIONES.....	6
5. ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA.....	7
6. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD).....	9
6.1. PQRSD RECIBIDAS EN LOS DIFERENTES CANALES DE ATENCIÓN.....	9
6.2. ATENCIÓN TELEFÓNICA.....	9
6.3. PQRSD RECIBIDAS POR MODALIDAD DE PETICIÓN.....	10
6.4. SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA.....	13
6.5. COMPARACIÓN DE PQRSD RECIBIDAS EN PERIODOS ANTERIORES.....	14
6.6. PETICIONES RECIBIDAS POR GRUPOS DE USUARIOS.....	16
6.7. ATENCIÓN DE PETICIONES POR DEPENDENCIAS DE LA ANH.....	17
6.8. PETICIONES RECIBIDAS POR UBICACIÓN GEOGRÁFICA.....	18
6.8. PRINCIPALES TEMAS CONSULTADOS.....	20
7. TIEMPOS PROMEDIO DE RESPUESTA.....	21
8. TRASLADOS EFECTUADOS POR COMPETENCIA.....	23
9. RESPUESTA A PETICIONES EXTEMPORÁNEAS Y PETICIONES SIN RESPUESTA.....	25
10. ATENCIÓN CHAT INSTITUCIONAL VIRTUAL SILVIAA.....	25
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	27

INTRODUCCIÓN.

El presente documento corresponde al Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) recibidas y atendidas por las diferentes dependencias de la Agencia Nacional de Hidrocarburos –ANH- durante el segundo trimestre de 2022. Se presenta un análisis comparativo con el mismo periodo del año 2021, con el fin de determinar la oportunidad de las respuestas y evaluar el comportamiento de los trámites año por año.

En su primera parte, se indican las solicitudes de acceso a la información pública y se describe el número total de PQRSD recibidas en la entidad durante el periodo analizado, discriminadas por la modalidad de petición. También se detalla la información teniendo en cuenta el canal de recepción y las dependencias a las cuales fueron asignadas las PQRSD. De igual manera, se señalan los tiempos promedio de respuestas a los requerimientos.

Finalmente, con fundamento en la información analizada, se formulan las recomendaciones que se consideran pertinentes con el propósito de mejorar la prestación del servicio en el trámite de derechos de petición por parte de la ANH.

1. OBJETIVO GENERAL

Presentar el informe pormenorizado de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) recibidas y atendidas por la Agencia Nacional de Hidrocarburos –ANH- durante el segundo trimestre del año 2022.

2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Exponer la gestión realizada por la Agencia Nacional de Hidrocarburos en el trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) por parte de sus diferentes dependencias a través de los diferentes canales de atención habilitados por la entidad.
- Presentar un análisis del comportamiento presentado en el segundo trimestre de las anualidades de 2021 y 2022 para establecer las cantidades de trámites y la variación de peticiones recibidas por la entidad.
- Efectuar un análisis de las solicitudes de acceso a la información pública presentadas a la entidad y verificar el cumplimiento de la Ley 1712 de 2014 en cuanto a las exigencias de reserva de la información.
- Revisar los tiempos promedio de respuesta a las solicitudes efectuadas de la entidad y proponer acciones de seguimiento a los términos de atención de peticiones por las dependencias internas de la entidad.
- Elaborar un diagnóstico del trámite de respuesta a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) que contribuya a la toma de decisiones por parte de la presidencia de la entidad en la mejora continua del proceso de atención al ciudadano.

3. GLOSARIO

3.1. CANALES DE ATENCIÓN

La Agencia Nacional de Hidrocarburos –ANH- cuenta con cuatro canales de atención a través de los cuales los ciudadanos y grupos de interés pueden formular peticiones, quejas, sugerencia y denuncias sobre los temas de competencia de la entidad.

- **Canal Virtual:** es el medio dispuesto por la ANH mediante el cual se pueden formular PQRSD utilizando nuestra página web www.anh.gov.co, los correos institucionales participacionciudadana@anh.gov.co, correspondenciaanh@anh.gov.co, formulario electrónico dispuesto en la página web y el chat institucional disponible en el Asesor Virtual de Asesoría -SILVIAA- y su App virtual. Igualmente, se encuentran a disposición de todos los ciudadanos las redes sociales de la ANH.

Linkedin: Agencia Nacional de Hidrocarburos –ANH-.

Facebook: www.Facebook.com/ANHColombia

Instagram: www.instagram.com/anh_colombia

Twitter: www.twitter.com/anhcolombia

Youtube: Canal Youtube ANH

- **Canal Escrito:** conformado por los mecanismos de recepción de documentos escritos a través de correo postal, registro personal, buzón de sugerencias y fax.
- **Canal Presencial:** permite el contacto directo con el grupo de atención al ciudadano con el fin de brindar información de manera personalizada frente a peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias o recibir la misma de manera verbal adelantando el trámite de registro en el evento de ser necesario.

Servicio de orientación: Avenida Calle 26 No. 59 -65 Piso 2º.

Registro de correspondencia: Avenida Calle 26 No. 59 -65 Piso 1º.

Atención a usuarios: Avenida Calle 26 No. 59 -65 Piso 2º.

Quioscos de atención ciudadana: Avenida Calle 26 No. 59 -65 Piso 1º y 2º.

- **Canal Telefónico:** medio de comunicación verbal, a través del cual, los grupos de valor pueden formular sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, que serán atendidas por el personal de atención al ciudadano.

Línea gratuita Nacional: 01-8000-953-000.

Línea de atención a PQRSD: +60 (1) 5931717 ext. 1310.

PBX: (60+1) 5931717 ext. 1310.

3. DERECHO DE PETICIÓN.

Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas verbales o escritas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener resolución completa y de fondo sobre las mismas. Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que necesario invocarlo.

El Derecho de Petición puede ser ejercido a través de modalidades tales como:

- Solicitud de Información: cuando se solicita acceso a la información pública que la entidad genera, obtiene, adquiere o controla en el ejercicio de su función.
- Solicitud de Copias: cuando se solicita la reproducción de la información pública de la entidad.
- Solicitud de Asesoría: cuando se solicita acompañamiento sistémico, programado y documentado a la entidad, con el propósito de fortalecer su capacidad técnica o resolver una situación administrativa, que generalmente culmina con la emisión de un concepto técnico o jurídico, informe o decreto.
- Consulta: cuando se presenta una solicitud para que se exprese la opinión o criterio de la entidad en relación con las materias a su cargo.
- Queja: cuando se formula una manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad en relación con las materias a su cargo.
- Reclamo: cuando se exige, reivindica o demanda ante la entidad una solución, ya sea por motivo de interés general o particular, referente a la indebida prestación de sus servicios.
- Sugerencia: cuando se presenta a la entidad la manifestación de una idea o propuesta para mejorar la prestación de un servicio la gestión institucional.
- Denuncia: cuando se pone en conocimiento de la entidad una conducta presuntamente irregular para que se adelante la correspondiente investigación, para lo cual se deben indicar las circunstancias de tiempo, modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades.

4. NORMATIVIDAD APLICABLE EN MATERIA DE ATENCIÓN DE PETICIONES.

- Constitución Política de Colombia 1991 (Artículo 23).
- Ley 1437 de 2011 *“por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”* (Artículo 3° y siguientes).

- Ley 1474 de 2011 *“por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”*. (Artículo 76).
- Ley 1712 de 2014 *“Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”*.
- Ley 1755 de 2015 *“por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”*.
- Resolución ANH N° 048 de 2017 *“por medio de la cual se reglamenta el trámite de presentación, tratamiento y radicación de derechos de petición, peticiones verbales y la atención de quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, y se deroga la Resolución 302 de 2016”*.

5. ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA.

En desarrollo del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2022 de la Agencia Nacional de Hidrocarburos -ANH- y de conformidad con lo establecido en la Ley 1712 de 2014, *“Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”*, las entidades deben publicar en su sitio web las diferentes categorías de información. Así las cosas, en nuestro portal web www.anh.gov.co se cuenta con acceso al enlace <https://www.anh.gov.co/es/transparencia/>, en donde los grupos de valor podrán consultar los siguientes temas de su interés:

5. 1. Políticas, Lineamientos y manuales.

5. 1. 1. Políticas y lineamientos sectoriales e institucionales.

CÓDIGO DE INTEGRIDAD Y DE BUEN GOBIERNO.
POLÍTICA DE TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES ANH.
POLÍTICA GENERAL DE SEGURIDAD Y PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN.
POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO.
LINEAMIENTOS PARA LA RENDICIÓN DE CUENTAS ANH.

5. 1. 2. Manuales.

MANUAL DE CONTRATACIÓN ANH.
MANUAL DE PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO.
MANUAL DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO Y GESTIÓN AMBIENTAL PARA CONTRATISTAS Y PROVEEDORES.
MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL Y DE CONTROL DE LA ANH.
MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS ANH_RESOLUCIÓN 182 DE 2019.

MANUAL ESTRATEGICO DE COMUNICACIONES INTERNAS.
MANUAL PARA EL AHORRO Y USO EFICIENTE DE ENERGÍA.
MANUAL PARA EL AHORRO Y USO EFICIENTE DEL RECURSO HIDRICO.
MANUAL PARA EL MANEJO DE RESIDUOS SOLIDOS.
MANUAL PARA LA GESTIÓN DEL CICLO DE VIDA DE LAS HERRAMIENTAS INFORMATICAS.
MANUAL DE ORDEN Y ASEO 5-S.
MANUAL DE TELETRABAJO.

5. 1. 3 Planes Estratégicos, sectoriales e institucionales.

PLAN ESTRATÉGICO ANH 2018-2022_V2.
PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES – PETIC 2019-2022.
PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES SECTORIALES 2011-2019.
PLAN ESTRATÉGICO ANH 2015 – 2018.

5. 1. 4 Plan de Rendición de Cuentas.

PLAN ESTRATÉGICO DE RENDICIÓN DE CUENTAS 2019-2022.

5. 1. 5 Plan de Servicio Ciudadano.

PLAN ESTRATÉGICO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA 2019-2022.

5. 1. 6. Plan Antitrámites.

ESTRATEGIA ANTITRÁMITES ANH

5. 1. 7. Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de conformidad con el Artículo 73 de la Ley 1474 de 2011.

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2021.
ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES 2021.
MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN.

5. 1. 8. Políticas Extensivas al Público.

5. 2. Plan de Gasto Público.

5. 2. 1. Plan de Acción.

5. 2. 2. Plan Anual de Adquisiciones.

5. 3. Programa y proyectos en ejecución.

5. 4. Metas, objetivos e indicadores de gestión y/o desempeño.

5. 5. Participación en la Formulación de Políticas.

5. 6. Informes de Empalme Representante Legal.

6. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD)

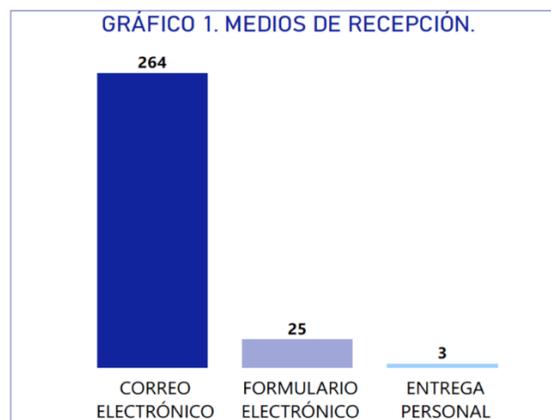
6.1. PQRSD RECIBIDAS EN LOS DIFERENTES CANALES DE ATENCIÓN.

Durante el periodo comprendido entre el 1° de abril y el 30 de junio de 2022, se recibieron en la ANH un total de 292 requerimientos, distribuidos de la siguiente forma conforme a los medios de recepción: 264 solicitudes mediante **correo electrónico institucional**; 25 a través del **formulario de la página web** de la ANH y 3 peticiones mediante **entrega personal**.

Tabla 1. Medios de recepción.

TABLA 1. MEDIOS DE RECEPCIÓN.		
MEDIOS DE RECEPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJES
CORREO ELECTRÓNICO	264	90,41%
FORMULARIO ELECTRÓNICO	25	8,56%
ENTREGA PERSONAL	3	1,03%
Total	292	100,00%

Gráfica 1. Medios de recepción.



Como se puede observar, durante el periodo analizado, el principal canal utilizado por los usuarios de la ANH para presentar solicitudes es el canal de atención virtual. Es importante resaltar que el correo electrónico institucional ha sido el medio más utilizado por los ciudadanos para comunicarse e interactuar con la entidad (90,4% de los requerimientos). Adicionalmente, en este periodo se observa que el canal de atención de menor frecuencia fue la entrega personal en la sede de la ANH.

6.2. ATENCIÓN TELEFÓNICA.

El equipo de Atención al Ciudadano de la Agencia Nacional de Hidrocarburos -ANH- recibió un total de 541 llamadas en el segundo trimestre de 2022. La atención efectuada se realizó a través de la

plataforma de Microsoft Teams conforme al enlace creado por la Oficina de Tecnologías de la Información con la extensión telefónica de servicio al ciudadano. Los temas más consultados mediante el canal de atención telefónica han sido las falsas ofertas de trabajo (380), seguido por asuntos que son competencia de otra entidad (45), información de contratos administrativos (32), aplicación a convocatorias (25), pasantías (15), asuntos administrativos (12), copias de contratos misionales ANH (11), entre otros temas consultados observables en la siguiente gráfica.

Gráfica 2. Atención telefónica.



6.3. PQRSD RECIBIDAS POR MODALIDAD DE PETICIÓN.

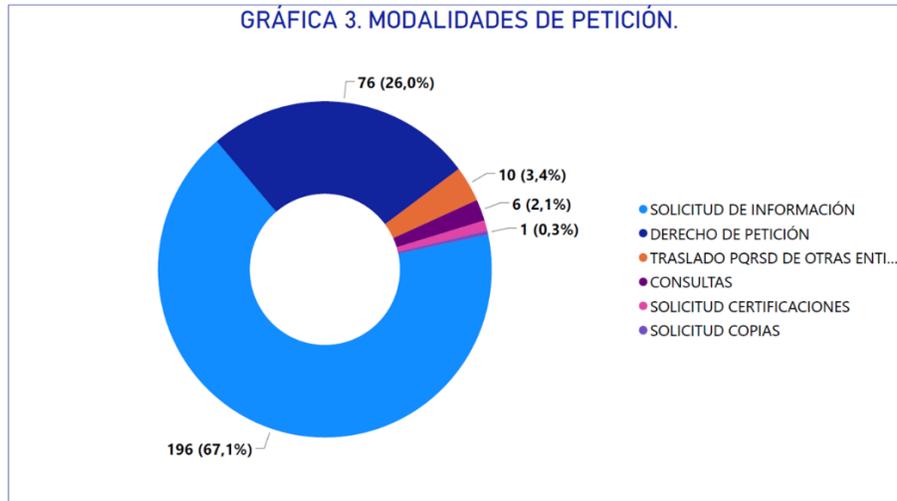
En el segundo trimestre de 2022 fueron recibidas en la ANH un total de 292 peticiones, distribuidas así: 196 solicitudes de información, 76 derechos de petición, 10 traslados de PQRSD de otras entidades, 6 consultas, 3 solicitudes de certificaciones y 1 solicitud de copias.

Tabla 2. Modalidad de petición por trimestre.

MODALIDAD DE PETICIÓN	PETICIONES POR TRIMESTRE	% PETICIONES POR TRIMESTRE
CONSULTAS	6	2,05%
DERECHO DE PETICIÓN	76	26,03%
SOLICITUD CERTIFICACIONES	3	1,03%
SOLICITUD COPIAS	1	0,34%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	196	67,12%
TRASLADO PQRSD DE OTRAS ENTIDADES	10	3,42%
Total	292	100,00%

Como se puede apreciar, durante este periodo no fueron formuladas quejas y/o reclamos para ser atendidos por la ANH.

Gráfica 3. Modalidades de petición.

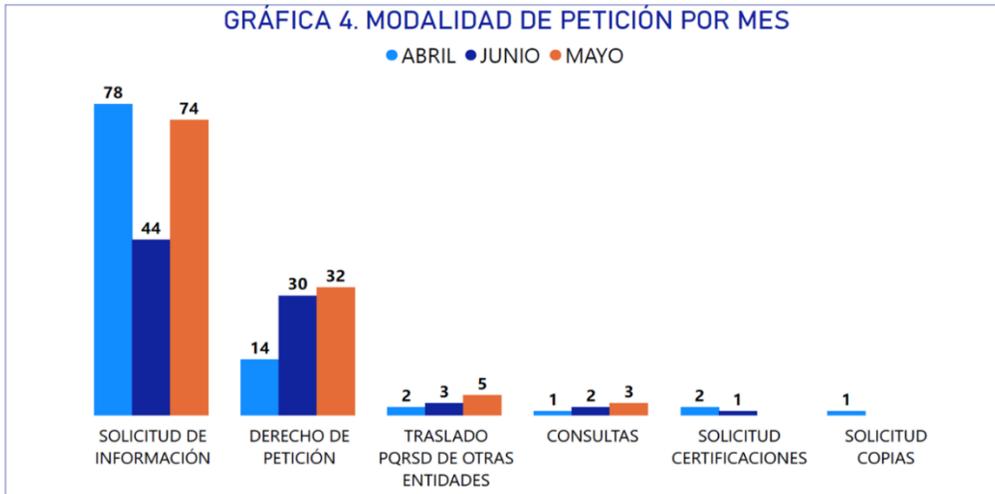


De las 292 solicitudes recibidas por la entidad en el segundo trimestre de 2022, el mayor porcentaje se registró en el mes de mayo con un total de 114 peticiones correspondientes al 39,04%, seguido del mes de abril con un total de 98 peticiones con el 33,56% y, finalmente el mes de junio con 80 peticiones (un 27,4% del total). Este análisis se puede apreciar en la Tabla 2 y su respectiva gráfica.

TABLA 3. MODALIDADES DE PETICIÓN POR MES.

MODALIDADES DE PETICIÓN	ABR	MAY	JUN	TOTAL	%
SOLICITUD COPIAS	1	0	0	1	0%
CONSULTAS	1	3	2	6	2%
SOLICITUD CERTIFICACIONES	2	0	1	3	1%
TRASLADO PQRS DE OTRAS ENTIDADES	2	5	3	10	3%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	78	74	44	196	67%
DERECHO DE PETICIÓN	14	32	30	76	26%
TOTAL	98	114	80	292	100%
%	33,56%	39,04%	27,40%	100%	

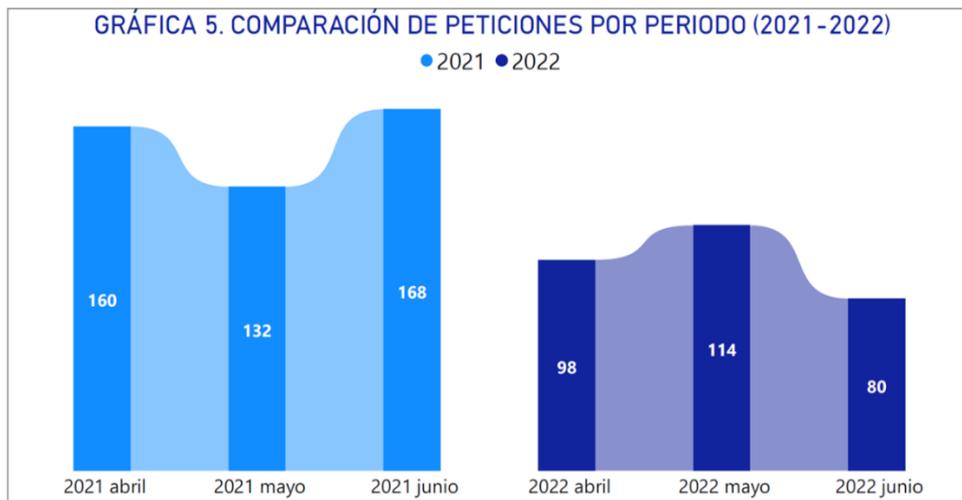
Gráfica 4. Modalidades de petición por mes.



En general, la tendencia se mantiene en este trimestre, teniendo en cuenta que los mayores porcentajes de peticiones se agrupan en las solicitudes de información y los derechos de petición que concentran las principales modalidades de peticiones atendidas por la ANH en este periodo, identificando esto como un comportamiento repetitivo evidente en los informes pormenorizados trimestrales de PQRSO de años anteriores.

Adicionalmente, cabe señalar que en este segundo trimestre el margen de solicitudes atendidas con respecto al mismo periodo del año 2021 es mucho menor; la diferencia radica en que, para este segundo trimestre de 2022, se evidencia que el aumento de las peticiones se da en mayo y no en junio como sucedió en el 2021 (Gráfica 5).

Gráfica 5. Comparación de peticiones por periodo (2021-2022).



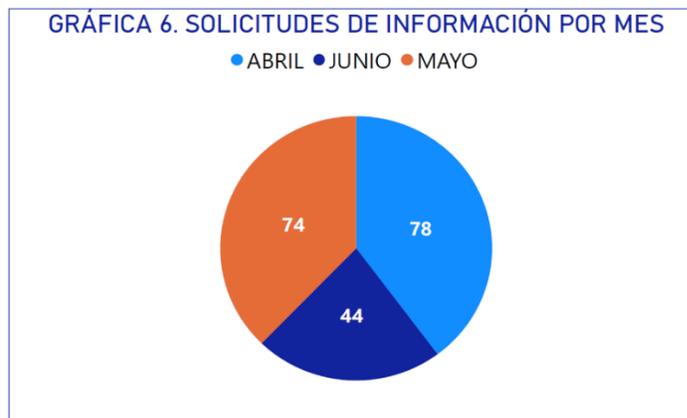
6.4. SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA.

Durante el periodo comprendido entre el 1° de abril y el 30 de junio de 2022 fueron recibidas en la ANH un total de 196 solicitudes de información, las cuales se encuentran distribuidas de la siguiente manera mes a mes:

Tabla 4. Solicitudes de información por mes.

TABLA 4. SOLICITUDES DE INFORMACIÓN POR MES	
MES	CANTIDAD
ABRIL	78
JUNIO	44
MAYO	74
Total	196

Gráfica 6. Solicitudes de información por mes.



Teniendo en cuenta la información consolidada por el equipo de Atención al Ciudadano de la Vicepresidencia Administrativa y Financiera -VAF-, para el periodo analizado de las 196 solicitudes de información el tiempo promedio de respuesta fue de 7,16 días.

Es importante aclarar que de acuerdo con el artículo 5° de Decreto 490 de 2020 los términos de respuesta para la atención de peticiones se ampliaron, correspondiendo a la tipología de solicitudes de información un plazo de respuesta de 20 días hábiles. En este punto, vale la pena señalar que a pesar de la derogatoria del artículo precitado por virtud de la Ley 2207 de 2022, las disposiciones consignadas en el Decreto Legislativo 491 de 2020 mantuvieron su vigencia hasta el 17 de mayo de 2022. Cabe resaltar también que, en este periodo las solicitudes de información trasladadas fueron 27 y la ANH no negó ninguna de las solicitudes presentadas.



6.5. COMPARACIÓN DE PQRS RECIBIDAS EN PERIODOS ANTERIORES.

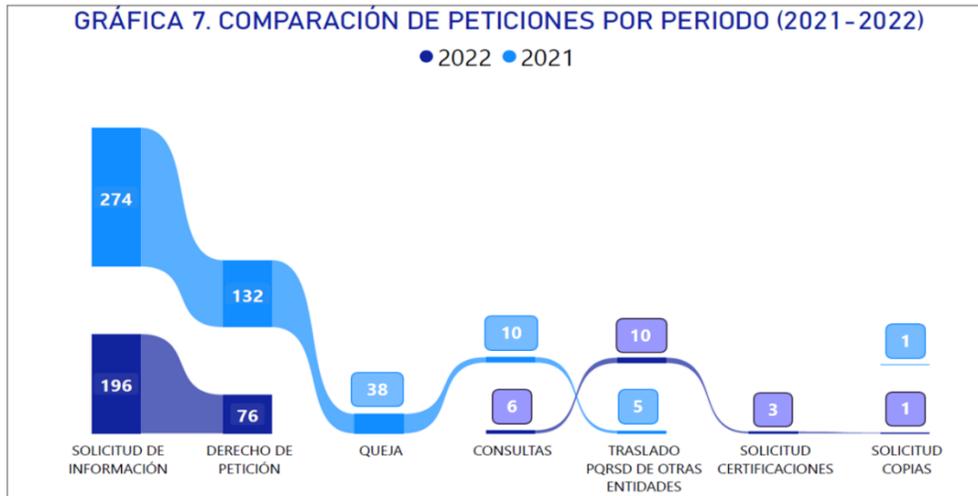
En las peticiones registradas para el segundo trimestre del año 2022, se observa que hay una disminución de 168 peticiones correspondientes a una diferencia de un **37%**, con respecto al año 2021.

Tabla 5. Comparación de peticiones por periodo (2021-2022).

MODALIDAD DE PETICIÓN	SEGUNDO TRIMESTRE 2021	SEGUNDO TRIMESTRE 2022
Consultas	10	6
Derecho de petición	132	76
Quejas	38	0
Solicitud de certificaciones	0	3
Solicitud de copias	1	1
Solicitud de información	274	196
Traslado de PQRS de otras entidades	5	10
Total	460	292

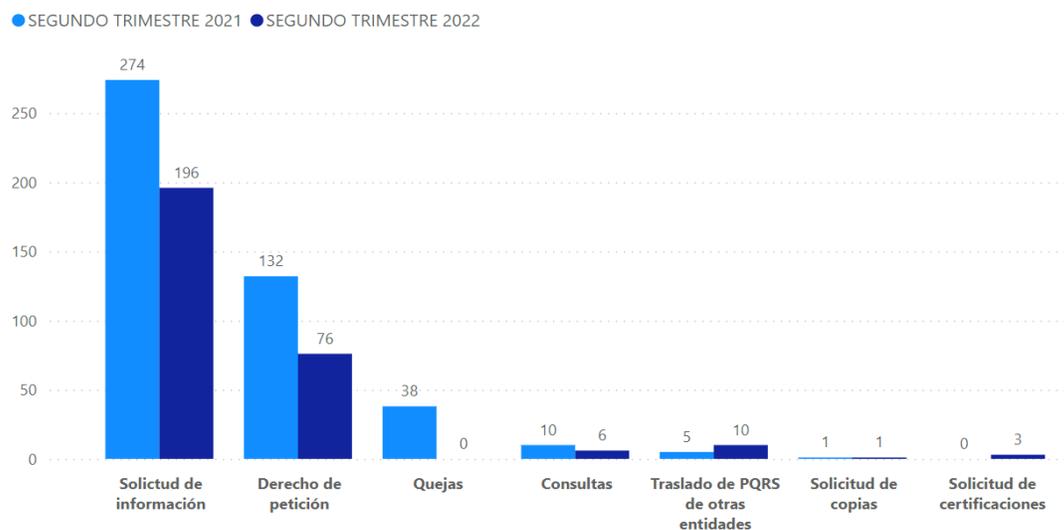
En este sentido, la disminución porcentual anotada obedece a una menor cantidad de solicitudes de información presentadas en el periodo 2022, con una diferencia de 78 de estos requerimientos (28%); 56 derechos de petición (42%); en este segundo trimestre de 2022 no se registró ninguna queja, mientras que en 2021 se registraron 38 quejas, marcándose en esta modalidad de petición la diferencia y disminución porcentual de 38 quejas (100%). Adicionalmente, se puede observar que los usuarios de alto valor para la entidad realizaron en el mayor de los casos su consulta de información sobre diferentes

procesos, mapas o contratos por medio del Asesor Virtual SILVIAA que permite una búsqueda más expedita en estos asuntos.



En segundo lugar, para el 2022 las solicitudes preponderantes continúan siendo del grupo de interés de Entidades Públicas, al igual que en el segundo trimestre del 2021. Sin embargo, las entidades que más solicitudes realizaron no fueron las mismas para el 2022, es decir, la Agencia Nacional de Tierras -ANT- y la Unidad de Gestión de Restitución de Tierras Despojadas UAE-GRTD no tuvieron el mismo volumen de solicitudes que el año anterior. En todo caso, esta situación se podrá analizar en detalle más adelante cuando se indiquen los registros de grupos de interés solicitantes.

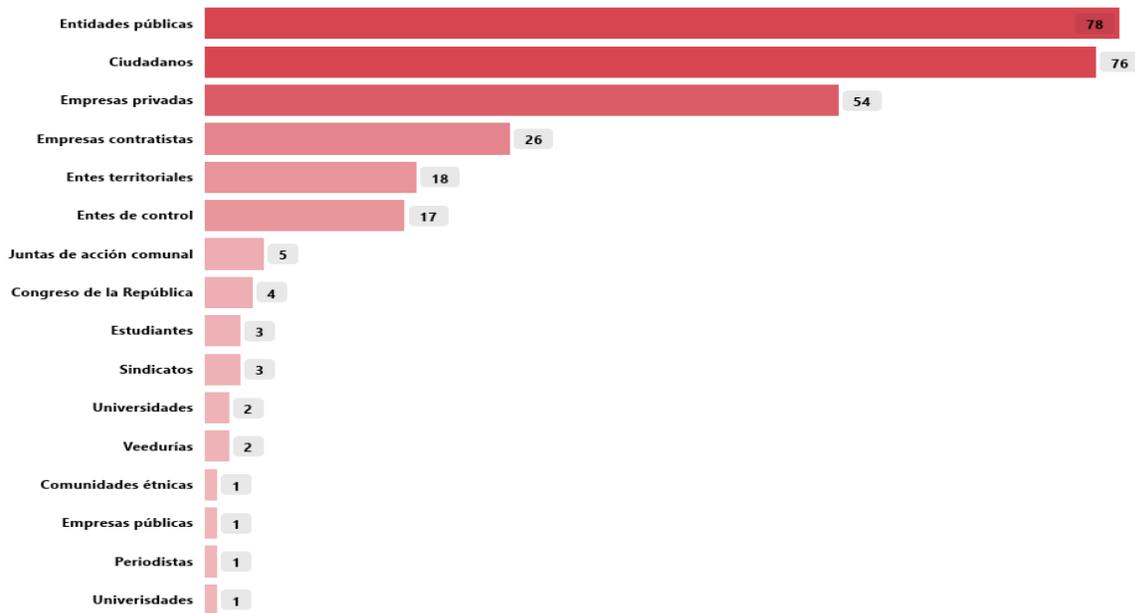
Gráfica 8. COMPARACIÓN DE PETICIONES POR PERIODO (2021-2022).



6.6. PETICIONES RECIBIDAS POR GRUPOS DE USUARIOS.

De acuerdo con los datos registrados por el equipo de Atención al Ciudadano los principales grupos de usuarios de la Agencia Nacional de Hidrocarburos -ANH- en este periodo fueron los siguientes: entidades públicas con 78 solicitudes (27%); ciudadanos con 76 peticiones (26%); empresas privadas con 54 solicitudes (18%); empresas contratistas con 26 peticiones (9%); entes territoriales con 18 requerimientos (6%); entes de control con 17 requerimientos (6%); y las juntas de acción comunal con 5 solicitudes (1%).

Gráfica 9. Peticiones recibidas por grupos de usuarios.

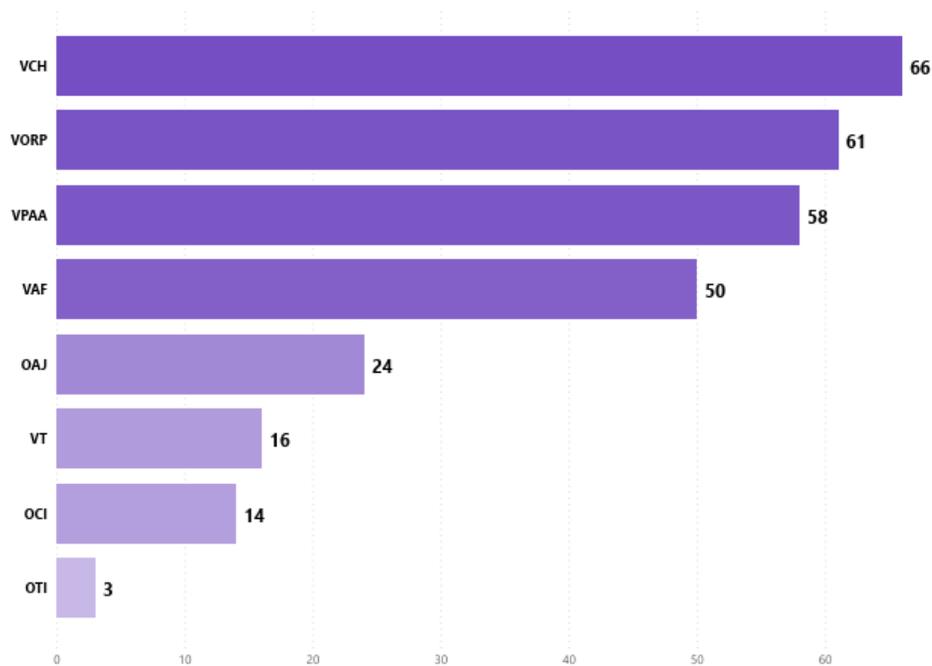


De las entidades públicas con mayores consultas o trámites presentados a la ANH se destacan el Ministerio de Minas y Energía -MME-, la Unidad Nacional de Protección -UNP-, y el Departamento Nacional de Planeación -DNP-; respecto a las empresas contratistas la mayor cantidad de consultas o trámites presentados fueron por parte de las empresas Frontera Energy Colombia y Ecopetrol S.A. En relación con el último grupo de usuarios con mayores consultas correspondiente a los entes territoriales se desatacan la Alcaldía de Acacías (Meta) y la Alcaldía de Tame (Arauca).

6.7. ATENCIÓN DE PETICIONES POR DEPENDENCIAS DE LA ANH.

La atención de la mayor cantidad de peticiones presentadas en el periodo examinado estuvo a cargo de la Vicepresidencia de Contratos de Hidrocarburos -VCH- que tramitó un total de 66 peticiones correspondientes al 22,6% de todas las PQRSD enviadas a la ANH.

GRÁFICA 10. ATENCIÓN DE PETICIONES POR DEPENDENCIAS.



El porcentaje excedente de las solicitudes se asignó y tramitó por las dependencias de la siguiente forma: la Vicepresidencia de Operaciones, Regalías y Participaciones -VORP- con 61 trámites (20,8%); la Vicepresidencia de Promoción y Asignación de Áreas -VPAA- con 58 trámites (19,8%); la Vicepresidencia Administrativa y Financiera -VAF- con 50 peticiones (16,8%); la Oficina Asesora Jurídica -OAJ- con 24 trámites (8%); la Vicepresidencia Técnica -VT- con 16 trámites (5,5%); Oficina de Control Interno -OCI- con 14 trámites atendidos (4,8%) y la Oficina de Tecnologías de la Información con 3 trámites atendidos (1,03%).

Los principales porcentajes de las peticiones atendidas por las dependencias de la ANH fueron la Vicepresidencia de Contratos de Hidrocarburos -VCH- a través de la Gerencia de Seguridad, Comunidades y Medio Ambiente, la cual atendió 57 de las 66 peticiones que recibió la

dependencia; en segundo lugar, la Vicepresidencia de Operaciones Regalías y Participaciones -VORP- tramitó 61 peticiones, puntualmente desde la Gerencia de Gestión de regalías y Derechos Económicos con 32 peticiones; y en tercer lugar, la Vicepresidencia de Promoción y Asignación de Áreas -VPAA-, la cual atendió directamente las 58 peticiones que le fueron asignadas. Algunos de los temas principales que trataron los grupos mencionados anteriormente fueron:

1. La localización de predios y áreas con contratos de hidrocarburos es la principal temática con 42 peticiones (14,4%) realizadas por los usuarios de la ANH y atendidas por la Vicepresidencia de Promoción y Asignación de Áreas -VPAA-.
2. La Liquidación, pagos y embargos de recursos de regalías es la segunda temática consultada con 29 peticiones (9,9%) realizadas por los usuarios de la ANH y atendidas por la Gerencia de Regalías y Derechos Económicos de la Vicepresidencia de Operaciones, Regalías y Participaciones -VORP-.
3. La consulta previa con las comunidades en desarrollo de proyectos de hidrocarburos, de la cual se tramitaron 13 solicitudes (4,45%), y la inversión social en proyectos de hidrocarburos, así como los Programas en Beneficio de las Comunidades -PBC- de la cual se tramitaron 10 peticiones (3,42%), a través de la Gerencia de Seguridad, Comunidades y Medio Ambiente, de la Vicepresidencia de Contratos de Hidrocarburos -VCH-.

Es importante señalar que las 292 peticiones tramitadas por la ANH en el segundo trimestre de 2022 tuvieron respuesta mediante gestión digital. Esto es, fueron registrados en el Sistema de Gestión Documental ControlDoc y con soportes de respuesta enviados por correo certificado Certimail a través de medios digitales por correo electrónico.

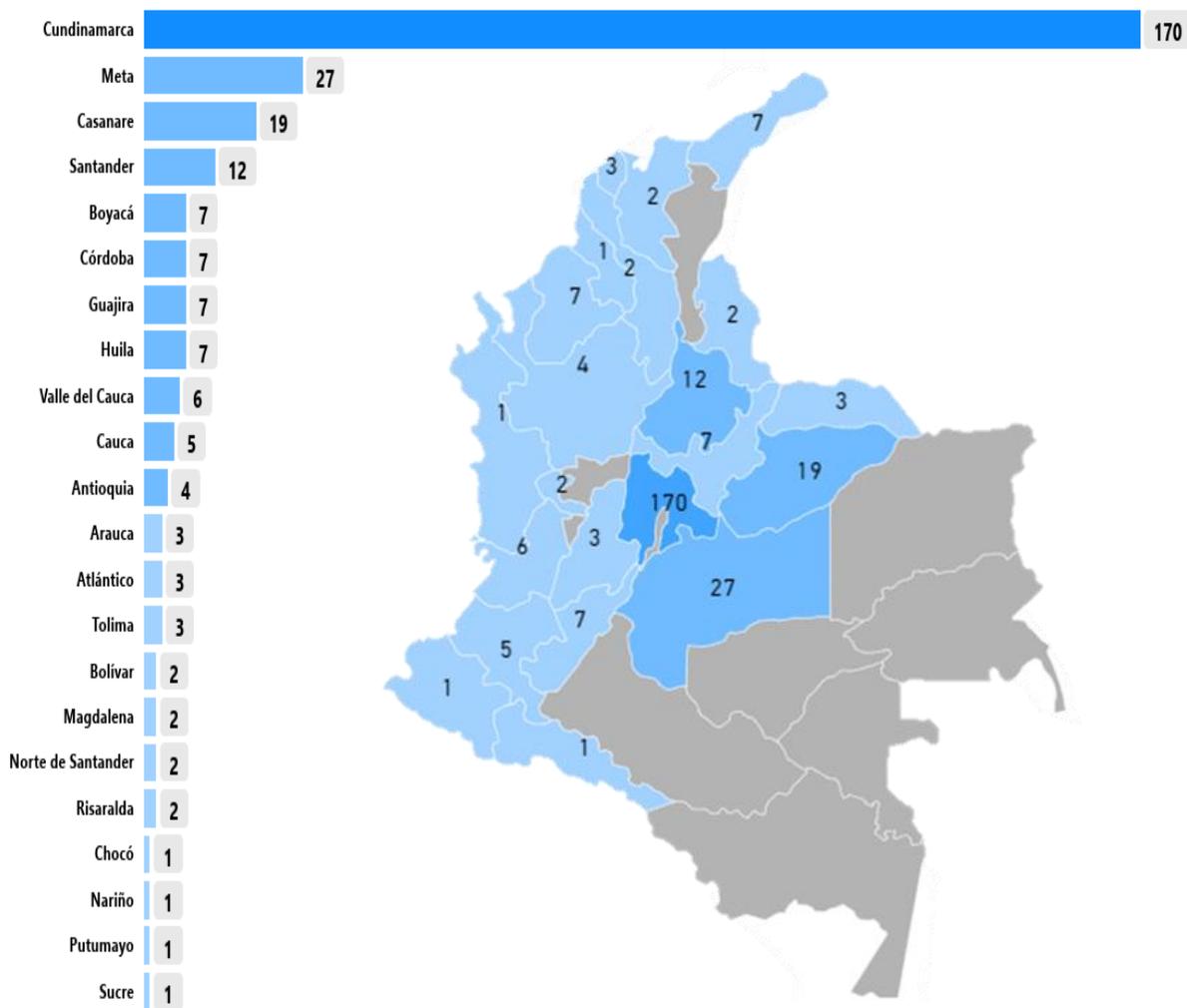
Esta gestión digital en todo el proceso de atención de peticiones en la entidad derivada de las medidas adoptadas con ocasión de la pandemia por la ocasión del COVID-19 ha permitido el aprovechamiento de las herramientas de tecnologías disponibles en la ANH, la racionalización de gastos y trámites y el cumplimiento de las iniciativas de cero papel del Gobierno Nacional.

6.8. PETICIONES RECIBIDAS POR UBICACIÓN GEOGRÁFICA.

Uno de los aspectos importantes que considera la ANH para realizar el análisis del comportamiento de las peticiones recibidas por periodos es revisar los lugares desde donde se formulan peticiones a la entidad. Al respecto, de acuerdo con los datos de este periodo se tiene que los departamentos con mayores solicitudes son: Meta (27), Casanare (19), y Santander (12); sin embargo, el

departamento de Cundinamarca (Bogotá DC.) con 170 peticiones cuenta con el mayor volumen de solicitudes. En segunda posición se encuentran los departamentos de Boyacá (7), Córdoba (7), Guajira (7), Huila (7) y Valle del Cauca (6); en tercera posición con un volumen inferior de peticiones se encuentran los departamentos de Cauca (5), Antioquia (4) Arauca, Atlántico y Tolima (3), y en cuarta posición, se ubican los departamentos de Bolívar, Magdalena, Norte de Santander, Risaralda con 2 peticiones por cada departamento; finalmente, están los departamentos de Chocó, Nariño, Putumayo y Sucre con 1 petición por cada departamento, como se puede apreciar se forma más precisa en el Gráfico 11.

Gráfica 11. Peticiones por ubicación geográfica.



Los datos presentados en el gráfico anterior reflejan dos aspectos importantes: por un lado, los grupos de usuarios de la ANH se encuentran radicados principalmente en el departamento de Cundinamarca (Bogotá DC).

Por otro lado, existe un importante número de solicitudes desde el departamento del Meta, relacionado con requerimientos de información sobre los principales proyectos hidrocarburíferos se desarrollan que se desarrollan en dicho departamento, sobre los cuales se generan peticiones por parte de grupos de ciudadanos, entes territoriales, empresas contratistas y entidades públicas.

Adicionalmente, en los departamentos con mayor cantidad de solicitudes Cundinamarca (Bogotá D.C), Meta, Casanare y Santander, los principales temas requeridos durante el segundo trimestre del 2022, han sido los asociados con temas como comunidades y medio ambiente, regalías y derechos económicos, promoción y asignación de áreas, cartografía de zonas petroleras, gestión de la información técnica y fiscalización, principalmente.

6.9. PRINCIPALES TEMAS CONSULTADOS.

Respecto a los principales temas consultados a la ANH, se puede observar que los de mayor persistencia fueron los siguientes: localización de predios y áreas con contratos de hidrocarburos con 43 solicitudes; liquidación, pagos, giros y embargo de recursos de regalías (31); estado actual de contratos E&P, TEAS y bloques de hidrocarburos (19); cartografía de zonas petroleras (16), fiscalización de la producción de hidrocarburos por parte los operadores (16) y requerimientos de entes de control en el marco de auditorías e investigaciones especiales (16) que tuvieron una mayor demanda dentro de las solicitudes realizadas en el segundo trimestre del 2022.

Gráfica 12. Peticiones temas consultados.



Realizando un análisis de los principales temas de consulta se encuentra que en su mayoría se trata de asuntos cuya información está disponible también en la página web de la entidad. Esta circunstancia nos lleva a plantear nuevamente dentro de las recomendaciones de este informe, la continua actualización de la información dispuesta en la web para que los grupos de usuarios puedan acceder fácilmente a los datos públicos de la entidad, sin necesidad de acudir a la interposición de derechos de petición o requerimientos de información particulares.

7. TIEMPOS PROMEDIO DE RESPUESTA.

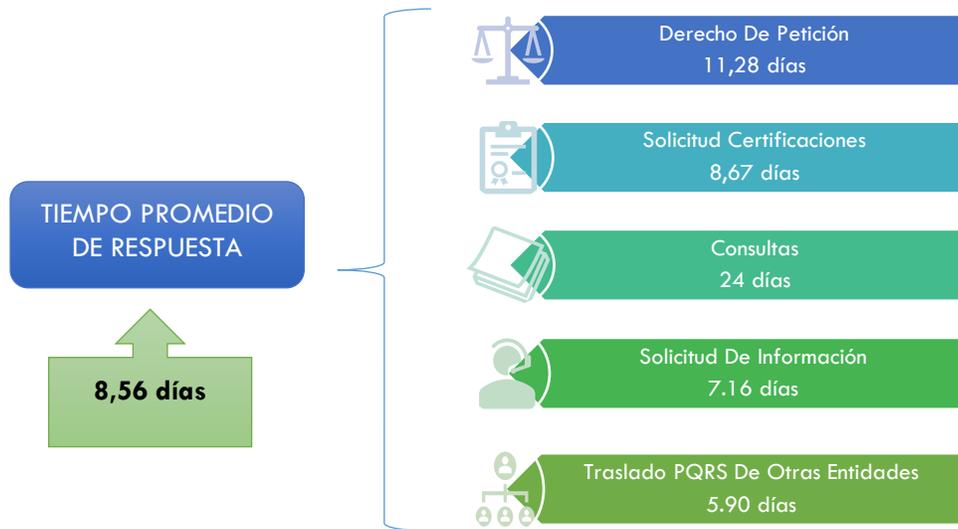
Previo a señalar los tiempos de respuesta de las solicitudes recibidas por la entidad en el segundo trimestre de 2022, consideramos importante señalar que en este periodo se dio aplicación a la ampliación de los plazos de respuesta a las peticiones efectuadas en el artículo 5° Decreto 491 de 2020 *“Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y las particulares que cumplan funciones”*. Es importante anotar que el artículo precitado fue derogado por la Ley 2207 del 17 de mayo de 2022, encontrándose vigente solo hasta el segundo mes del trimestre en estudio del 2022.

A continuación, se detallan los cambios normativos aplicados en la vigencia de la emergencia sanitaria declarada por el Gobierno Nacional para el Covid 19.

Tipo de petición	Plazo Ley 1755 de 2015 - Ley 5 de 1992 Normalidad	Plazo Decreto 491 de 2020 Durante la emergencia
Solicitud de información	Diez (10) días	Veinte (20) días
Consultas	Treinta (30) días	Treinta y cinco (35) días
Peticiones en interés general	Quince (15) días	Treinta (30) días
Solicitud de copias de documentos	Diez (10) días	Veinte (20) días
Solicitud entre autoridades	Si no señaló término especial, Deben resolverse en un término de diez (10) días	
Solicitudes del Congreso y Defensoría del Pueblo	Del Congreso de la República y Defensoría del Pueblo. Deben ser atendidas en un plazo máximo de cinco (5) días	

De acuerdo con las principales tipologías documentales en el registro de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias -PQRSD- de la ANH, tenemos que los tiempos de respuesta en promedio fueron: consultas 24 días, derechos de petición 11,28 días, solicitudes de información 7,16 días, solicitud certificaciones 8,67 días, y traslados PQRSD de otras entidades 5,9 días.

Como se puede advertir de los datos presentados, la ANH en este periodo se mantuvo en el cumplimiento de los plazos de respuesta previstos por la ley 1755 de 2015. Cabe resaltar que hubo una respuesta más efectiva y eficaz por parte de las dependencias en comparación a la vigencia del segundo trimestre del año 2021, mejorando los promedios de respuesta.

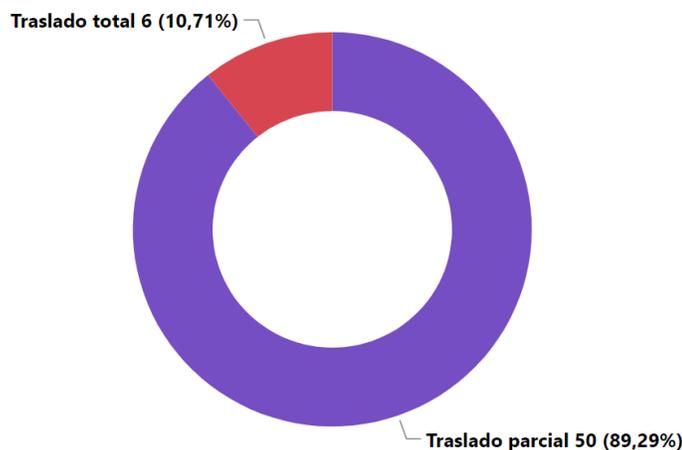


Finalmente, debe agregarse que frente a las solicitudes recibidas por el Congreso de la República el término promedio de respuesta fue 4,75 días, dentro de lo que establece la norma.

8. TRASLADOS EFECTUADOS POR COMPETENCIA.

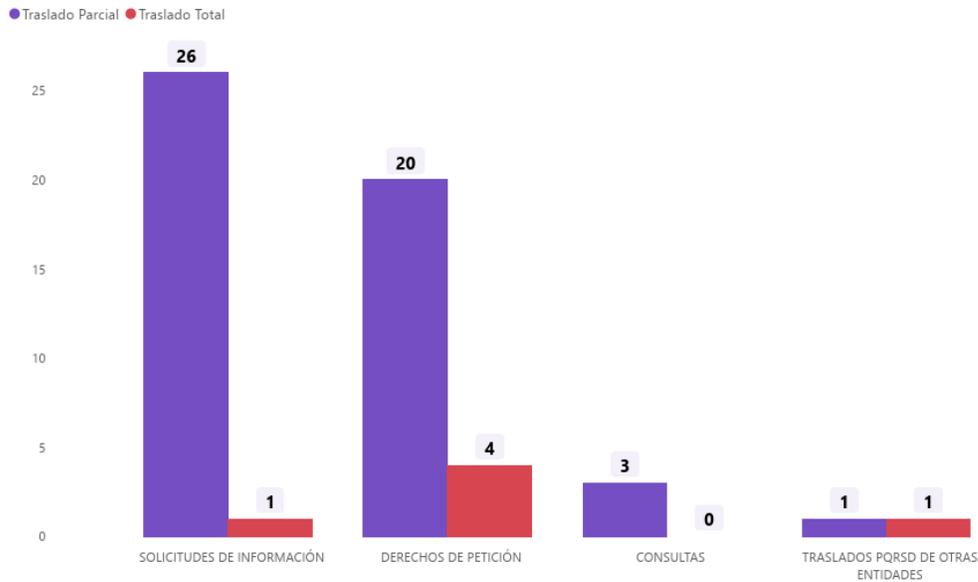
Durante el segundo trimestre del año 2022, la ANH de las 292 solicitudes recibidas realizó 50 traslados parciales a empresas operadoras y a entidades públicas. Igualmente, se efectuaron 6 traslados totales a empresas y entidades públicas de peticiones que no correspondían a la competencia de la Agencia Nacional de Hidrocarburos. Se debe aclarar que estos traslados son los realizados por la Agencia Nacional de Hidrocarburos -ANH- a otras entidades, para que respondan los requerimientos según sus competencias.

Gráfica 13. Traslados efectuados por competencia.

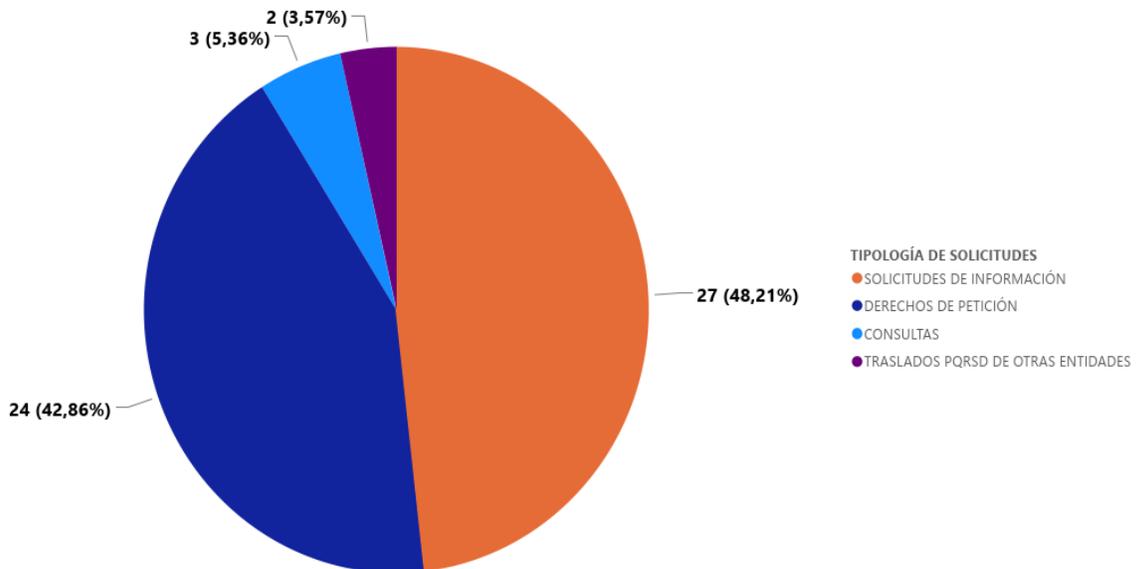


Adicionalmente cabe resaltar que, de los 56 traslados realizados, 27 de ellos correspondían a solicitudes de información, 24 a derechos de petición, 3 a consultas y 2 a traslados de PQRSD realizados por otras entidades a la ANH.

Gráfica 14. Traslados efectuados por competencias según tipología de solicitudes.



Gráfica 15. Porcentaje de traslados efectuados por competencia según tipología de solicitudes.



9. RESPUESTA A PETICIONES EXTEMPORÁNEAS Y PETICIONES SIN RESPUESTA.

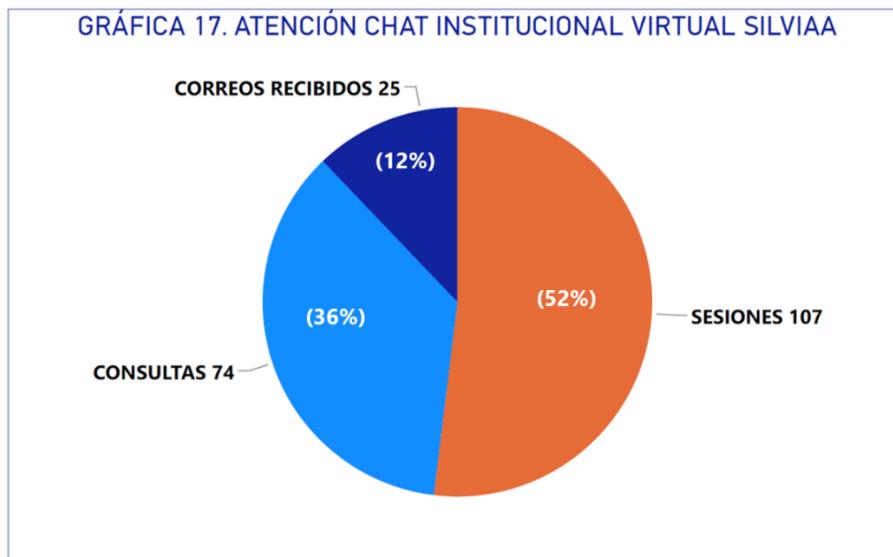
En el periodo examinado todas las peticiones recibidas por la entidad fueron efectivamente contestadas y remitidos sus soportes mediante el sistema de gestión documental de la entidad a través de correo electrónico certificado. En todo caso, se presentaron 19 solicitudes respondidas en forma extemporánea, que corresponden a 8 solicitudes de información, 11 derecho de petición y una consulta. Para todos los señalados trámites se contó con ampliación de términos de respuesta de acuerdo con lo establecido en el párrafo del artículo 14 de la Ley 1755 de 2015.

10. ATENCIÓN CHAT INSTITUCIONAL VIRTUAL SILVIAA.

En el marco del mejoramiento del servicio de atención al ciudadano, la Agencia Nacional de Hidrocarburos -ANH- tiene a disposición el Asesor Virtual SILVIAA, a través del cual, se reciben preguntas e inquietudes relacionadas con las funciones que desarrolla la entidad.

A continuación, se presentan los resultados del chat virtual entre el 1° de abril de 2022 y el 30 de junio del 2022 de acuerdo con la atención prestada.

Gráfica 16. Atención Chat institucional Silviaa.



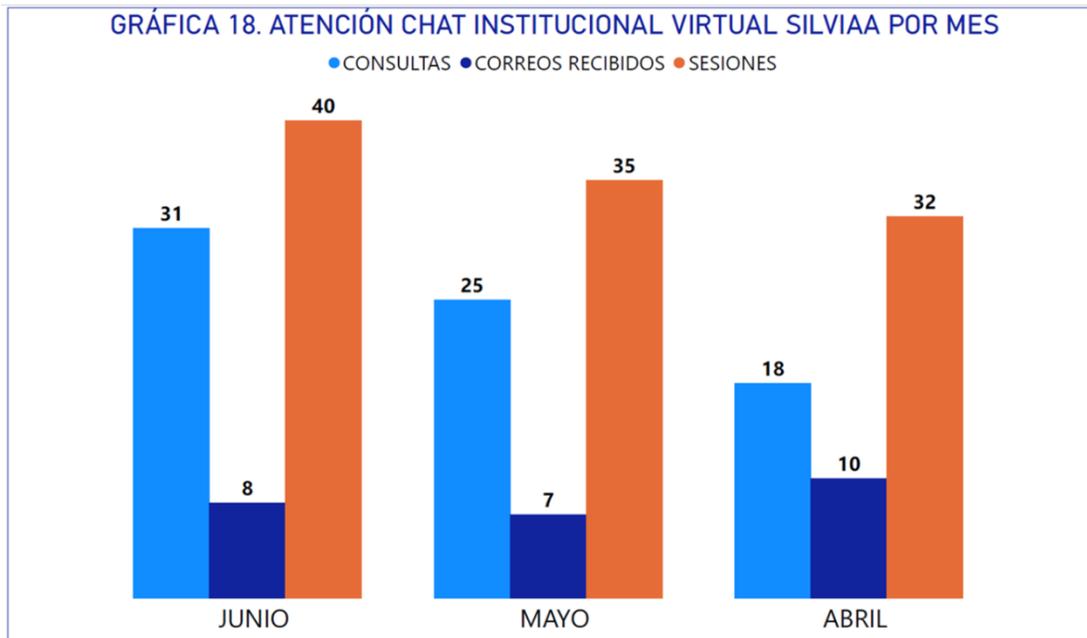
De las 206 atenciones efectuadas a través del aplicativo virtual Silviaa durante el segundo trimestre del 2022, el 52% de ellas fueron 107 sesiones, el 36% fueron 36 preguntas o consultas y un 12% correspondiente a 25 correos recibidos que no necesariamente contenían peticiones concretas.

Así mismo, cabe mencionar que, en este segundo trimestre de 2022, el aplicativo virtual Silvia presenta una disminución de peticiones recibidas con respecto al mismo trimestre del 2021, ya que en 2021 en el trimestre en mención se tramitaron 375 requerimientos y para el 2022 se realizaron 206.

En este sentido, se puede decir que durante este segundo trimestre de 2022 el mes de junio fue el que recibió la mayor cantidad de atenciones (79). Es necesario hacer claridad que la denominación de consultas no responde a la misma tipología de peticiones señalada en el apartado 6 de este informe. Las consultas en el aplicativo se relacionan con preguntas generales efectuadas por usuarios, que en su mayoría no corresponden a derechos de petición.

TABLA 6. ATENCIÓN CHAT INSTITUCIONAL VIRTUAL SILVIA POR MES

TEMA	ABRIL	JUNIO	MAYO	Total
CONSULTAS	18	31	25	74
CORREOS RECIBIDOS	10	8	7	25
SESIONES	32	40	35	107
Total	60	79	67	206



Finalmente, todas y cada uno de los requerimientos recibidos por la ANH mediante el aplicativo virtual Silviaa han sido atendidos por parte del grupo de atención mediante la propia herramienta de *Agenti* al ciudadano y por el *robot* del aplicativo.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Teniendo en cuenta las cifras presentadas en el presente informe y las situaciones observadas durante el periodo de análisis respecto a la comparación efectuada con el mismo periodo del año inmediatamente anterior (2021), se considera pertinente tener en cuenta las siguientes conclusiones y recomendaciones, con el propósito de mejorar la atención a los usuarios de PQRSD de la Agencia Nacional de Hidrocarburos -ANH-:

- Comparando las PQRSD del actual trimestre con el mismo periodo del año anterior se presentó una disminución considerable en el número de peticiones recibidas en la entidad, pasando de un total de 460 a 292 requerimientos.
- El canal de atención utilizado de forma preponderante por los grupos de valor para el presente trimestre fue el virtual (correo electrónico y formulario de página web) con un total de 289 solicitudes.
- No se registraron reclamos, quejas frente a la gestión de la entidad en el periodo examinado. Tampoco se generaron sugerencias por los grupos de valor.
- Identificar los diferentes temas que por su contenido pueden ser objeto de consulta a futuro en forma masiva, con el fin de anticiparnos a las peticiones que se puedan generar y a través del portal y demás herramientas tecnológicas, para dar a conocer a los usuarios la posición de la entidad frente a sus inquietudes.
- Se recomienda a todas las dependencias de la entidad tener especial atención con los derechos de petición que pueden llegar a correos institucionales de los funcionarios de la ANH y no a través de los canales oficiales de registro como Participación Ciudadana, Notificaciones Judiciales o Correspondencia. De ahí que es importante seguir efectuando campañas internas de capacitación y orientación en la atención de peticiones para evitar la materialización de riesgos por falta de respuesta a peticiones o respuestas extemporáneas.
- Con ocasión del funcionamiento del Asesor Virtual de la ANH SILVIAA y a fin de atender rápidamente este tipo de requerimientos ciudadanos, se recomienda mantener actualizada e incrementar la base de conocimiento de preguntas, con el objeto de permitir a los grupos de valor la auto-consulta de sus preguntas en los temas que sean de su interés.