

# **Informe Pormenorizado Atención y trámite de PQRSD Primer Trimestre 2022**

---

## Contenido

|  |    |
|--|----|
| <b>INTRODUCCIÓN.</b> .....   | 3  |
| <b>1. OBJETIVO GENERAL.</b> .....  | 4  |
| <b>2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.</b> .....   | 4  |
| <b>3. GLOSARIO.</b> .....  | 4  |
| <b>3.1. CANALES DE ATENCIÓN.</b> .....   | 4  |
| <b>4. DERECHO DE PETICIÓN.</b> .....   | 6  |
| <b>4.1. NORMATIVIDAD APLICABLE EN MATERIA DE ATENCIÓN DE PETICIONES.</b> ..... | 7  |
| <b>5. ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA.</b> .....                               | 7  |
| <b>6. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD).</b> ..... | 9  |
| <b>6.1. PQRSD RECIBIDAS EN LOS DIFERENTES CANALES DE ATENCIÓN.</b> .....       | 9  |
| <b>6.2. ATENCIÓN TELEFÓNICA.</b> .....   | 10 |
| <b>6.3. PQRSD RECIBIDAS POR MODALIDAD DE PETICIÓN.</b> .....                   | 11 |
| <b>6.4. SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA.</b> .....              | 13 |
| <b>6.5. COMPARACIÓN DE PQRSD RECIBIDAS EN PERIODOS ANTERIORES.</b> .....       | 15 |
| <b>6.6. PETICIONES RECIBIDAS POR GRUPOS DE USUARIOS.</b> .....                 | 16 |
| <b>6.7. ATENCIÓN DE PETICIONES POR DEPENDENCIAS DE LA ANH.</b> .....           | 18 |
| <b>6.8. PETICIONES RECIBIDAS POR UBICACIÓN GEOGRÁFICA.</b> .....               | 20 |
| <b>6.9. PRINCIPALES TEMAS CONSULTADOS.</b> .....                               | 21 |
| <b>7. TIEMPOS PROMEDIO DE RESPUESTA.</b> .....                                 | 22 |
| <b>8. TRASLADO EFECTUADOS POR COMPETENCIA.</b> .....                           | 24 |
| <b>9. RESPUESTA EXTEMPORÁNEAS.</b> .....                                       | 24 |
| <b>10. ATENCIÓN CHAT INSTITUCIONAL VIRTUAL SILVIAA.</b> .....                  | 25 |
| <b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.</b> .....                                   | 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 primer 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 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 respuesta 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 las Agencia Nacional de Hidrocarburos -ANH- durante el primer 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 primer 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 Participación Ciudadana y Comunicaciones Internas.

## 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, reclamos, sugerencias y denuncias sobre temas de competencia de la entidad.

- **Canal virtual:** es el medio dispuesto por la ANH a través del cual se pueden formular PQRSD, utilizando nuestra página web [www.anh.gov.co](http://www.anh.gov.co), el correo institucional [participacionciudadana@anh.gov.co](mailto:participacionciudadana@anh.gov.co), [correspondenciaanh@anh.gov.co](mailto:correspondenciaanh@anh.gov.co), 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.

**Facebook:** [www.Facebook.com/ANHColombia](http://www.Facebook.com/ANHColombia)

**Twitter:** [www.twitter.com/ahcolombia](http://www.twitter.com/ahcolombia)

**YouTube:** canal YouTube ANH

**Instagram:** anh\_colombia

**Linkedin:** Agencia Nacional de Hidrocarburos -ANH-.

- **Canal Escrito:** conformado por los mecanismos de recepción de documentos escritos a través de correo postal, radicación personal, correo electrónico, formulario electrónico dispuesto en la página web, buzón de sugerencias y fax.
- **Canal Presencial:** permite el contacto directo con el grupo de Participación Ciudadana 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 radicación, en el evento de ser necesario.

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

**Radicación de correspondencia:** Avenida Calle 26 No. 59 – 65 Piso 2º.

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

**Quioscos de atención ciudadana:** Avenida Calle 26 No. 59 – 65 Piso 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 grupo de Participación Ciudadana de la ANH.

**Línea gratuita Nacional:** 018000953000

**Línea de atención a PQRSD:** +57 (1) 593 17 17 ext. 1310

**PBX:** (57+1) 5931717 ext. 1310

#### 4. 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 sea 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 una conducta que se considera irregular de uno o varios servidores públicos o contratistas, en desarrollo de sus funciones o durante la prestación de sus servicios.
- 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 un servicio o falta de atención de una solicitud.
- Sugerencia: cuando se presenta a la entidad la manifestación de una idea o propuesta para mejorar la prestación de un servicio o 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.

#### 4.1. NORMATIVIDAD APLICABLE EN MATERIA DE ATENCIÓN DE PETICIONES.

- Constitución Política (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 No. 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”*.
- Decreto Legislativo No. 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 los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica”*. (Artículo 5º).
- Ley 2207 del 17 de mayo de 2022 *“Por medio del cual se modifica el Decreto Legislativo 491 de 2020”*. Mediante el artículo 2º se derogó el artículo 5º del Decreto 491 de 2020.

#### 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](http://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 Información de la entidad.

- 5.1.1 Misión y Visión.
- 5.1.2 Funciones y deberes.
- 5.1.3 Organigrama.
- 5.1.4 Mapas y Cartas descriptivas de los procesos.
- 5.1.5 Directorio Institucional incluyendo sedes, oficinas, sucursales, o regionales, y dependencias.

- 5.1.6 Directorio de servidores públicos, empleados o contratistas.
- 5.1.7 Directorio de entidades.
- 5.1.8 Directorio de agremiaciones o asociaciones en las que participe.
- 5.1.9 Servicio al público, normas, formularios y protocolos de atención.
- 5.1.10 Procedimientos que se siguen para tomar decisiones en las diferentes áreas.
- 5.1.11 Mecanismo de presentación directa de PQRS.
- 5.1.12 Calendario de actividades y eventos.
- 5.1.13 Información sobre decisiones que puede afectar al público.
- 5.1.14 Entes y autoridades que lo vigilan. Indicar entes o autoridades que lo vigilan o supervisan.
- 5.1.15 Publicación de hojas de vida de aspirantes.
- 5.2 Normativa.
  - 5.2.1 CONPES 3816 del 2 de octubre de 2014 "Mejora Normativa: Análisis de Impacto".
  - 5.2.2 LIBRO 1. ESTRUCTURA DEL SECTOR MINERO ENERGÉTICO.
    - 5.2.2.1 Parte 1. Sector Central - Título 1. Cabeza del sector.
    - 5.2.2.2 Parte 2. Sector Descentralizado - Título 1. Entidades adscritas - Título 2. Entidades vinculadas.
  - 5.2.3 LIBRO 2. RÉGIMEN REGLAMENTARIO DEL SECTOR MINERO ENERGÉTICO.
  - 5.2.4 Reglamentaciones.
- 5.3 Contratación.
  - 5.3.1 Plan Anual de Adquisiciones.
  - 5.3.2 Publicación de la información contractual.
  - 5.3.3 SECOP I.
  - 5.3.4 SECOP II.
  - 5.3.5 Publicación de la ejecución de los contratos.
  - 5.3.6 Manual de contratación, adquisición y/o compras.
  - 5.3.7 Formatos o modelos de contratos o pliegos tip.
- 5.4 Planeación, presupuesto e informes.
  - 5.4.1 Presupuesto general de ingresos, gastos e inversión
  - 5.4.2 Ejecución presupuestal.
  - 5.4.3 Plan de Acción.
  - 5.4.4 Proyectos de Inversión.
  - 5.4.5 Informes.
  - 5.4.6 Información pública y/o relevantes.
  - 5.4.7 Informes de gestión, evaluación y auditoría.
  - 5.4.8 Informes de la Oficina de Control Interno.
  - 5.4.9 Informe sobre Defensa Pública y Prevención del Daño Antijurídico.
  - 5.4.10 Informes trimestrales sobre acceso a información, quejas y reclamos.
- 5.5 Trámites.
- 5.6 Participación.

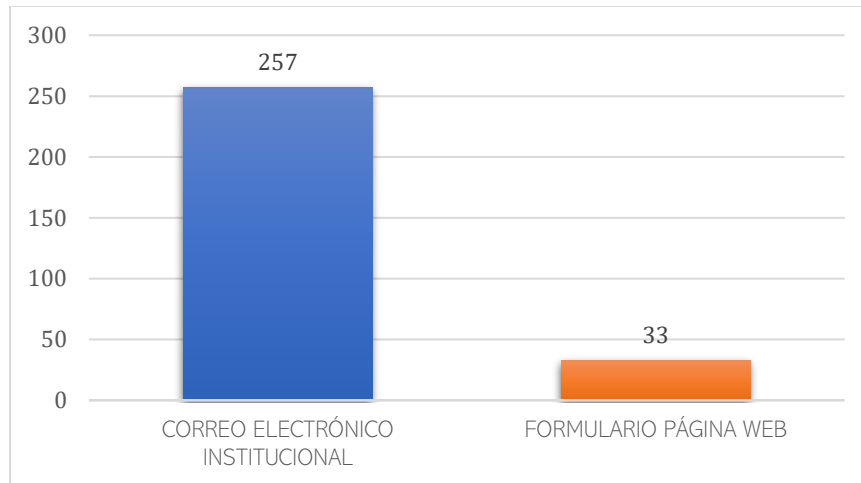


6. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD).

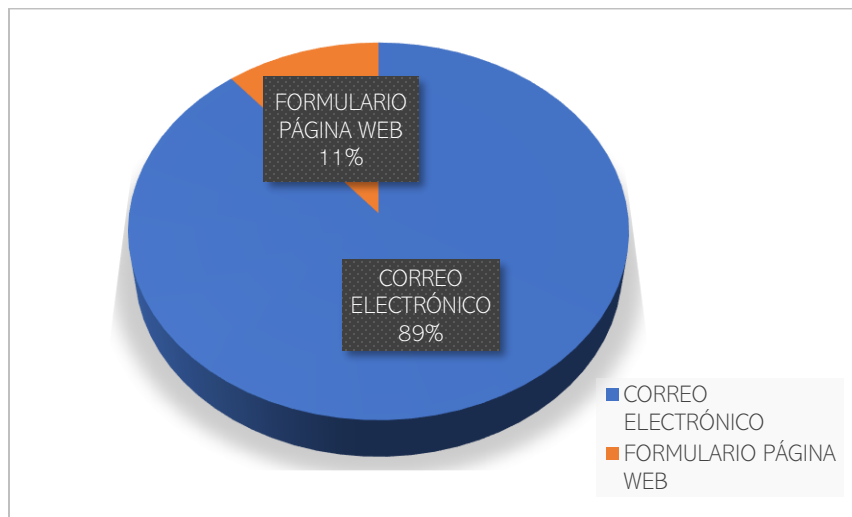
6.1. PQRSD RECIBIDAS EN LOS DIFERENTES CANALES DE ATENCIÓN.

Durante el periodo comprendido entre el 1° de enero y el 31 de marzo de 2022 fueron recibidos en la ANH un total de 290 requerimientos, distribuidos así conforme a los medios de recepción: 257 solicitudes a través del **correo electrónico institucional** y 33 mediante el diligenciamiento del **formulario de la página web** de la ANH.

GRÁFICA 1. MEDIOS DE RECEPCIÓN.



GRÁFICA 2. PORCENTAJE DE MEDIOS DE RECEPCIÓN.



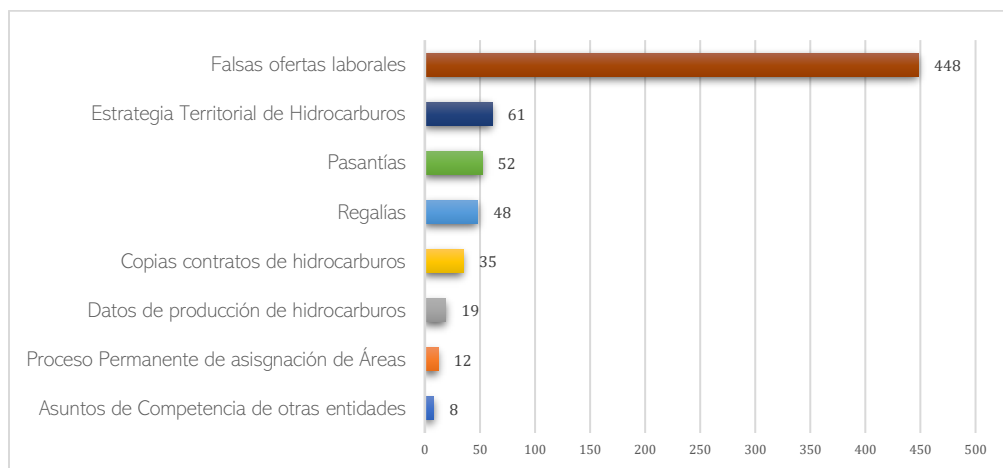
Como se puede observar, en el periodo analizado el canal virtual de atención fue el único medio utilizado por los usuarios de la ANH para presentar sus solicitudes. Es importante resaltar que el correo electrónico institucional ha sido el medio más utilizado por los ciudadanos para comunicarse e interactuar con la entidad (89 % de los requerimientos). Lo anterior, como consecuencia de los nuevos retos que surgieron con la declaración de estado de emergencia sanitaria por la pandemia de COVID 19, lo que llevó a adoptar medidas de aislamiento preventivo y que ha permitido un aprovechamiento de los medios tecnológicos para acceder a los servicios estatales.

## 6.2. ATENCIÓN TELEFÓNICA.

El equipo de Atención al Ciudadano de la Agencia Nacional de Hidrocarburos -ANH- recibió un total de 683 llamadas en el primer trimestre de 2022. Se resalta que la atención efectuada se realizó a través de la plataforma de Microsoft Teams conforme al enlace realizado por la Oficina de Tecnologías de la Información con la extensión telefónica de servicio al ciudadano.

Los temas consultados fueron: falsas ofertas laborales; estrategia territorial de hidrocarburos; regalías; pasantías; copias de contratos de hidrocarburos; proceso permanente de asignación de áreas; asuntos de competencia de otras entidades y, datos de producción de hidrocarburos. Se resalta que un 66% de las llamadas atendidas por este medio en el primer trimestre del año 2022 fueron denuncias sobre falsas ofertas laborales, en las que el equipo de atención al ciudadano respondió brindando la información pertinente.

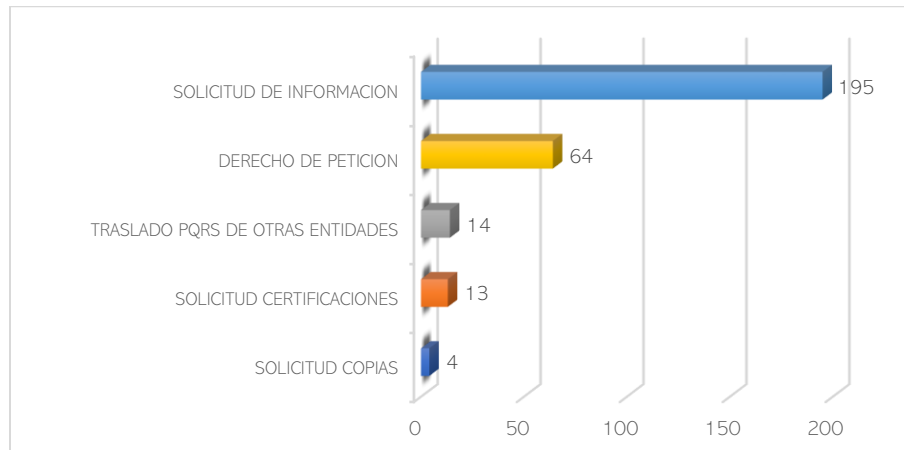
**GRÁFICA 3. ATENCIÓN TELEFÓNICA.**



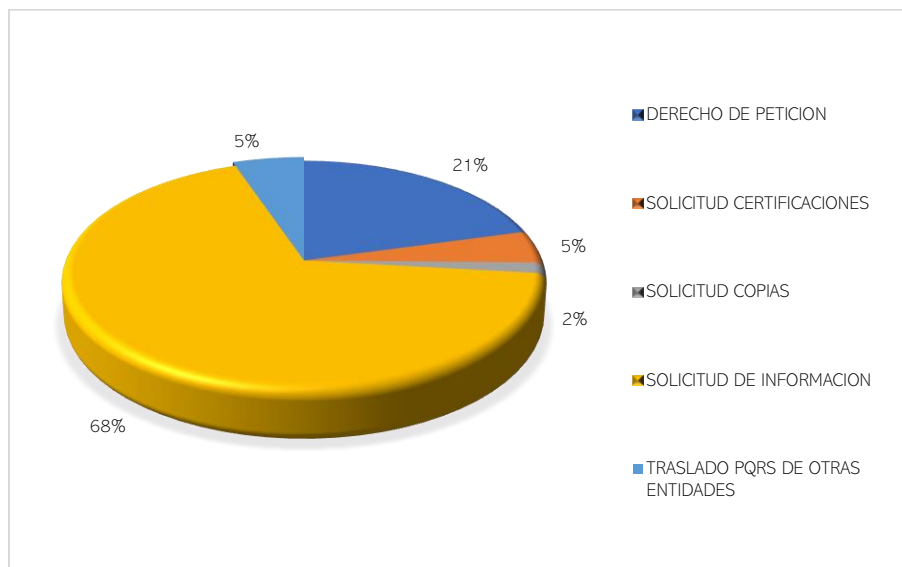
### 6.3. PQRSD RECIBIDAS POR MODALIDAD DE PETICIÓN.

En el primer trimestre de 2022 fueron recibidas en la ANH un total de 290 peticiones, distribuidas así: 195 solicitudes de información, 64 derechos de petición, 13 solicitudes de certificados, 14 traslados PQRS de otras entidades, y 4 solicitudes de copias. Durante este periodo no fueron formulados quejas, ni reclamos.

**GRÁFICA 4. MODALIDADES DE PETICIÓN.**



**GRÁFICA 5. PORCENTAJE DE MODALIDADES DE PETICIÓN.**



Como se puede evidenciar, la mayor demanda de requerimientos que se recibieron en la Agencia Nacional de Hidrocarburos -ANH- fueron las solicitudes de información con un 68% y los derechos de petición con 21% sobre el total de las modalidades en el primer trimestre del año 2022.

**TABLA 1. MODALIDADES DE PETICIÓN POR MES.**

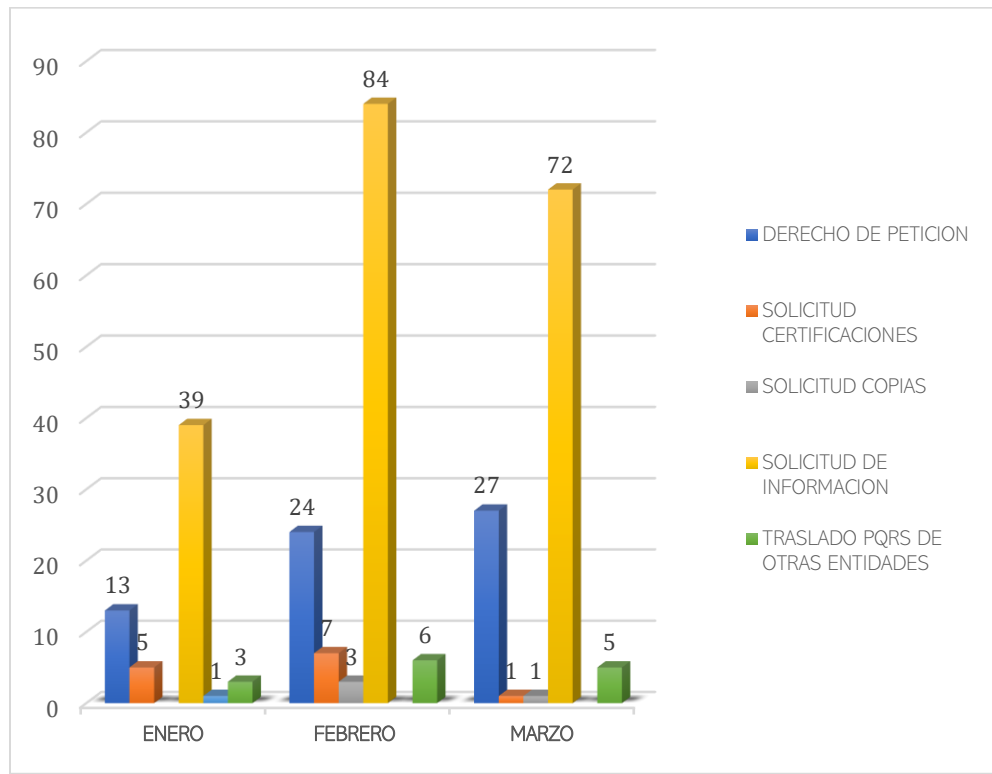
| <b>MODALIDADES DE PETICIÓN</b>   | <b>ENERO</b> | <b>FEBRERO</b> | <b>MARZO</b> | <b>TOTAL</b> | <b>%</b>    |
|----------------------------------|--------------|----------------|--------------|--------------|-------------|
| DERECHO DE PETICION              | 13           | 24             | 27           | 64           | 22%         |
| SOLICITUD CERTIFICACIONES        | 5            | 7              | 1            | 13           | 4%          |
| SOLICITUD COPIAS                 | 0            | 3              | 1            | 4            | 1%          |
| SOLICITUD DE INFORMACION         | 39           | 84             | 72           | 195          | 67%         |
| TRASLADO PQRS DE OTRAS ENTIDADES | 3            | 6              | 5            | 14           | 5%          |
| <b>TOTAL</b>                     | <b>60</b>    | <b>124</b>     | <b>106</b>   | <b>290</b>   | <b>100%</b> |
| <b>%</b>                         | <b>21%</b>   | <b>43%</b>     | <b>37%</b>   | <b>100%</b>  |             |

De acuerdo con los datos señalados, de las 290 solicitudes recibidas por la entidad en el primer trimestre de 2022, el mayor porcentaje se registró en el mes de febrero con un total de 124 peticiones correspondientes al 43%, seguido del mes de marzo con 106 (37%) y enero con 60 peticiones (22.68%).

De manera similar, las mayores cantidades de solicitudes se agrupan en las solicitudes de información, así: 84 en febrero, 72 en marzo y 39 en enero con un 67% del total; derechos de petición con 24 en el mes de febrero, 27 en marzo y 13 en enero, con un 22% sobre el total general del trimestre que concentran las principales modalidades que atendió la -ANH- en el periodo analizado.

En general, en el mes de febrero hay un aumento del 52% en los requerimientos en comparación con el mes anterior, correspondiendo principalmente a un crecimiento en el número de solicitudes de información y derechos de petición con un 51 y 46%, respectivamente. De igual manera, en este inicio de vigencia del año 2022 en el mes de marzo hubo una baja de peticiones en contraste con el mes de febrero.

GRÁFICA 6. MODALIDADES DE PETICIÓN POR MES.



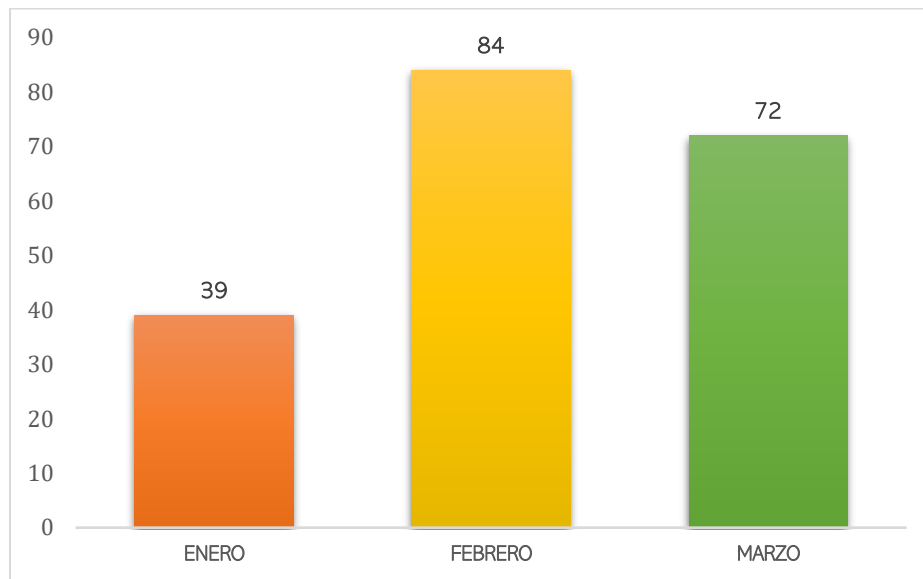
#### 6.4. SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA.

Durante el periodo comprendido entre el 1° de enero y el 31 de marzo de 2022 fueron recibidas en la ANH un total de 195 solicitudes de información, las cuales se encuentran distribuidas de la siguiente manera mes a mes:

TABLA 2. SOLICITUDES DE INFORMACIÓN POR MES.

| MES           | CANTIDAD   | %           |
|---------------|------------|-------------|
| ENERO         | 39         | 20%         |
| FEBRERO       | 84         | 43%         |
| MARZO         | 72         | 37%         |
| <b>TOTAL:</b> | <b>195</b> | <b>100%</b> |

GRÁFICA 7. 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 195 solicitudes de información el tiempo promedio de respuesta fue de 7.26 días.

Es importante aclarar que de acuerdo con el artículo 5º del Decreto 491 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 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 que, en este periodo, la ANH no negó ninguna de las solicitudes presentadas.



#### 6.5. COMPARACIÓN DE PQRS RECIBIDAS EN PERIODOS ANTERIORES.

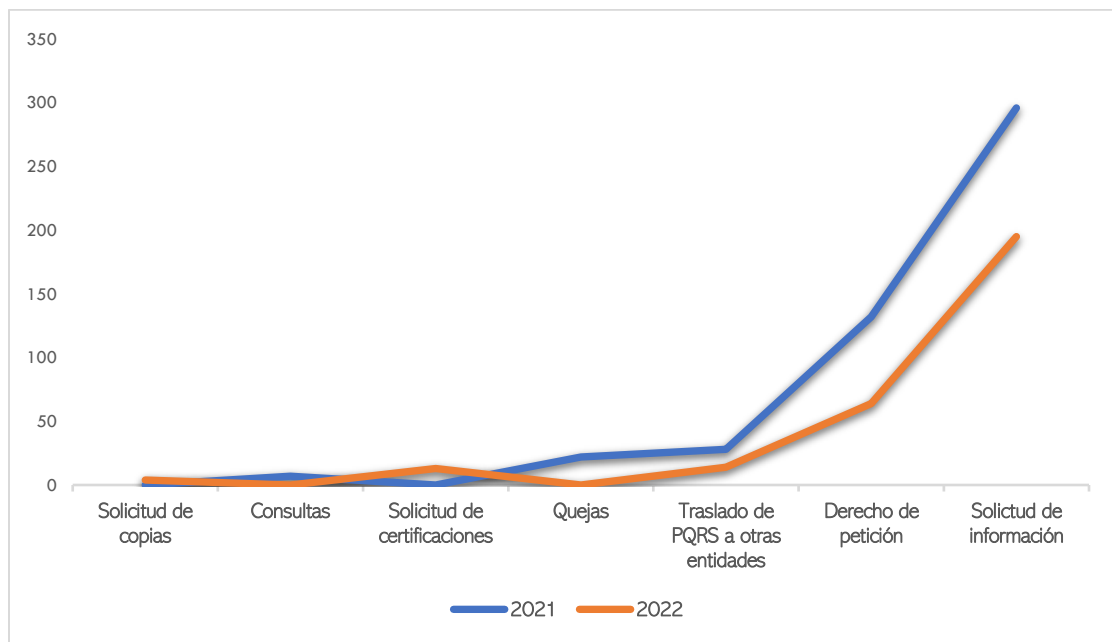
En relación con las peticiones registradas para el primer trimestre del año 2022, se observa una disminución considerable de solicitudes (40%), en comparación con el primer trimestre del año 2021.

TABLA 3. COMPARACIÓN DE PETICIONES POR PERIODO (2021-2022).

| MODALIDAD DE PETICIÓN              | 2021       | 2022       |
|------------------------------------|------------|------------|
| Solicitud de copias                | 0          | 4          |
| Consultas                          | 7          | 0          |
| Solicitud de certificaciones       | 0          | 13         |
| Quejas                             | 22         | 0          |
| Traslado de PQRS a otras entidades | 28         | 14         |
| Derecho de petición                | 132        | 64         |
| Solicitud de información           | 296        | 195        |
| <b>TOTAL</b>                       | <b>485</b> | <b>290</b> |

La disminución porcentual anotada obedece a una menor cantidad de solicitudes de información presentadas en el periodo 2022, con una diferencia de 101 de estos requerimientos (39%); 68 derechos de petición (52%) y 14 traslados de PQRS a otras entidades (50%). 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.

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

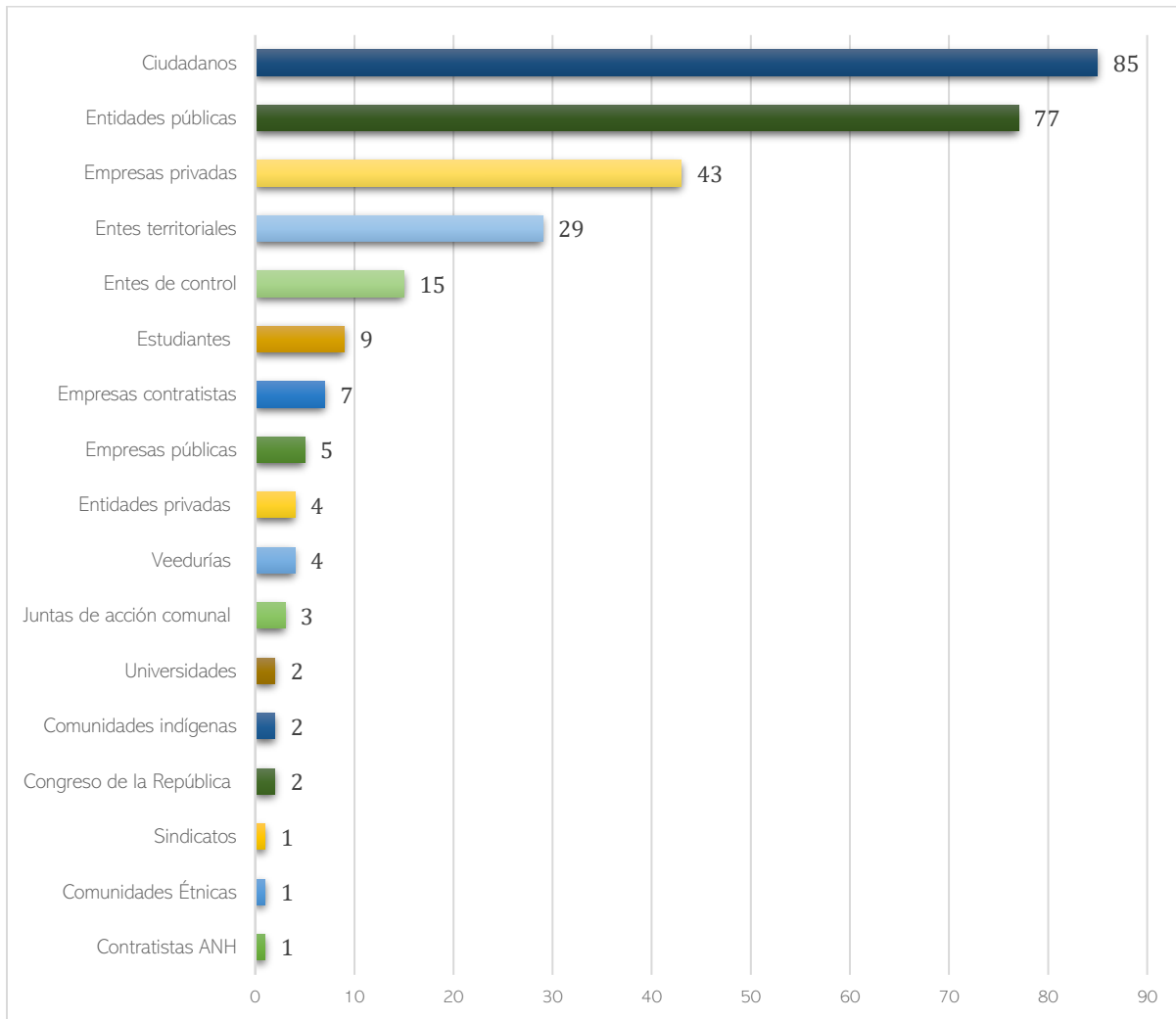


## 6.6. PETICIONES RECIBIDAS POR GRUPOS DE USUARIOS.

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: ciudadanos con 85 peticiones (29%); entidades públicas con 77 solicitudes (27%); empresas privadas con 43 solicitudes (15%); entes territoriales con 29 requerimientos (10%); entes de control con 15 solicitudes (5%); estudiantes con 9 solicitudes (3%) y las empresas contratistas con 7 peticiones (2%).



**GRÁFICA 9. PETICIONES RECIBIDAS POR GRUPOS DE USUARIOS.**

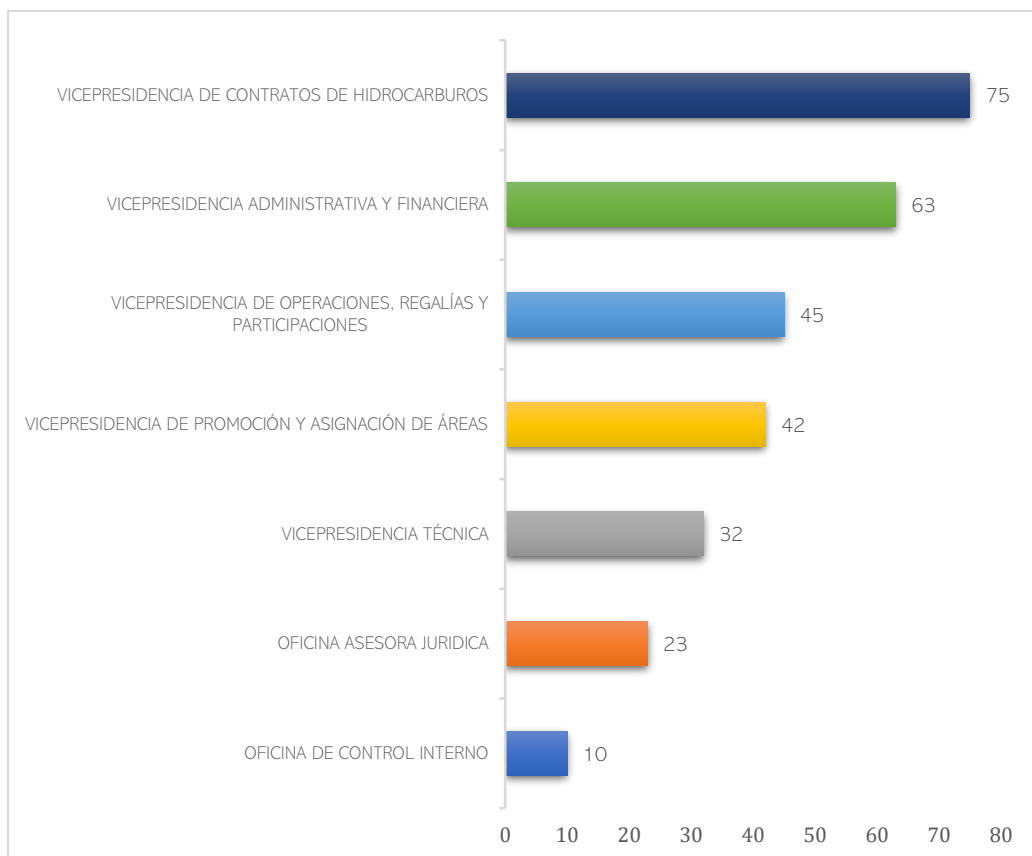


Los principales requerimientos presentados en el primer trimestre del año 2022 fueron por los ciudadanos y las entidades públicas (Ministerio de Minas y Energía -MME-; Departamento Nacional de Planeación -DNP-; Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca -CVC-; Agencia Nacional de Infraestructura -ANI; Agencia Nacional de Minería -ANM-; Autoridad Nacional de Licencias Ambientales -ANLA-). En uno u otro caso, versaban sobre derechos de petición traslados de PQRS a otras entidades y solicitudes de información.

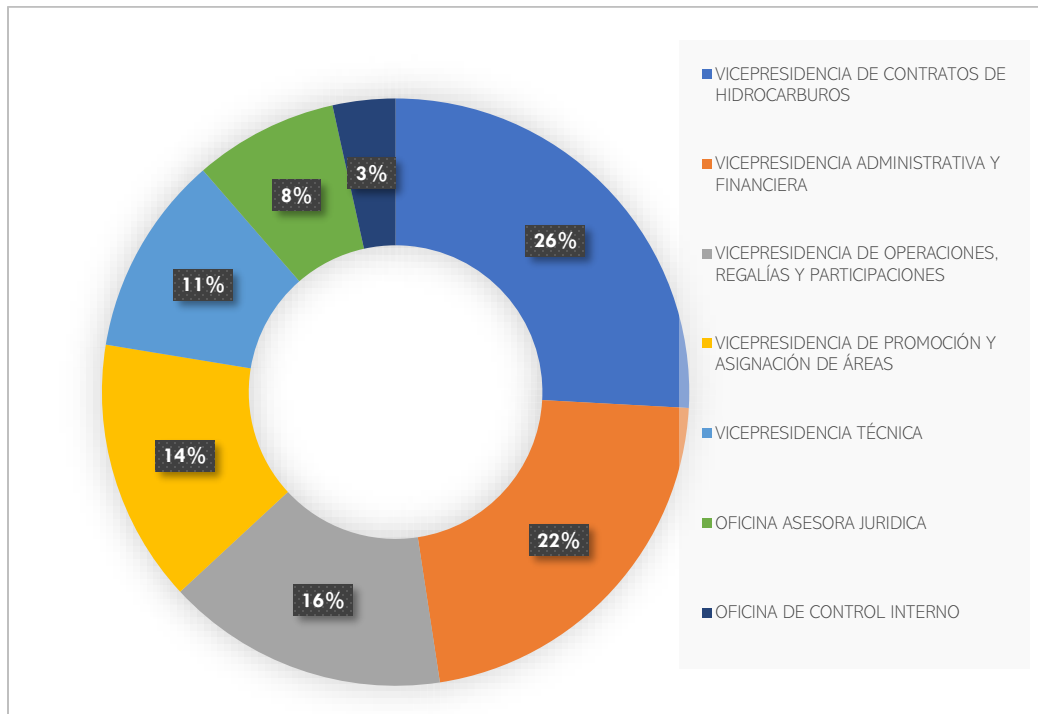
### 6.7. ATENCIÓN DE PETICIONES POR DEPENDENCIAS DE LA ANH.

La atención de la mayoría de las peticiones presentadas en el periodo examinado estuvo a cargo de la Vicepresidencia de Contratos de Hidrocarburos -VCH-, quien tramitó un total de 75 peticiones correspondientes al 26 % del total recibido. A su vez, las dependencias que siguen en cantidad de solicitudes asignadas y tramitadas son la Vicepresidencia Administrativa y Financiera -VAF- (63), la Vicepresidencia de Operaciones, Regalías y Participaciones -VORP- (45), la Vicepresidencia de Promoción y Asignación de Áreas -VPAA- (42), la Vicepresidencia Técnica (32), la Oficina Asesora Jurídica -OAJ- (23) Y la Oficina de Control Interno -OCI- (10).

**GRÁFICA 10. ATENCIÓN DE PETICIONES POR DEPENDENCIAS.**



**GRÁFICA 11. PORCENTAJE DE ATENCIÓN DE PETICIONES POR DEPENDENCIAS.**



El mayor porcentaje de las peticiones atendidas estuvieron enmarcados en asuntos de consulta de comunidades y medio ambiente, seguimiento a contratos misionales (Contratos de Exploración y Producción de Hidrocarburos E&P y Contratos de Evaluación Técnica -TEA-), gestión de la información técnica y requerimientos de entes de control, que en mayor proporción se concentraron en los departamentos de Cundinamarca y Casanare. Más adelante se explicarán con detalle los temas consultados por los solicitantes en este periodo.

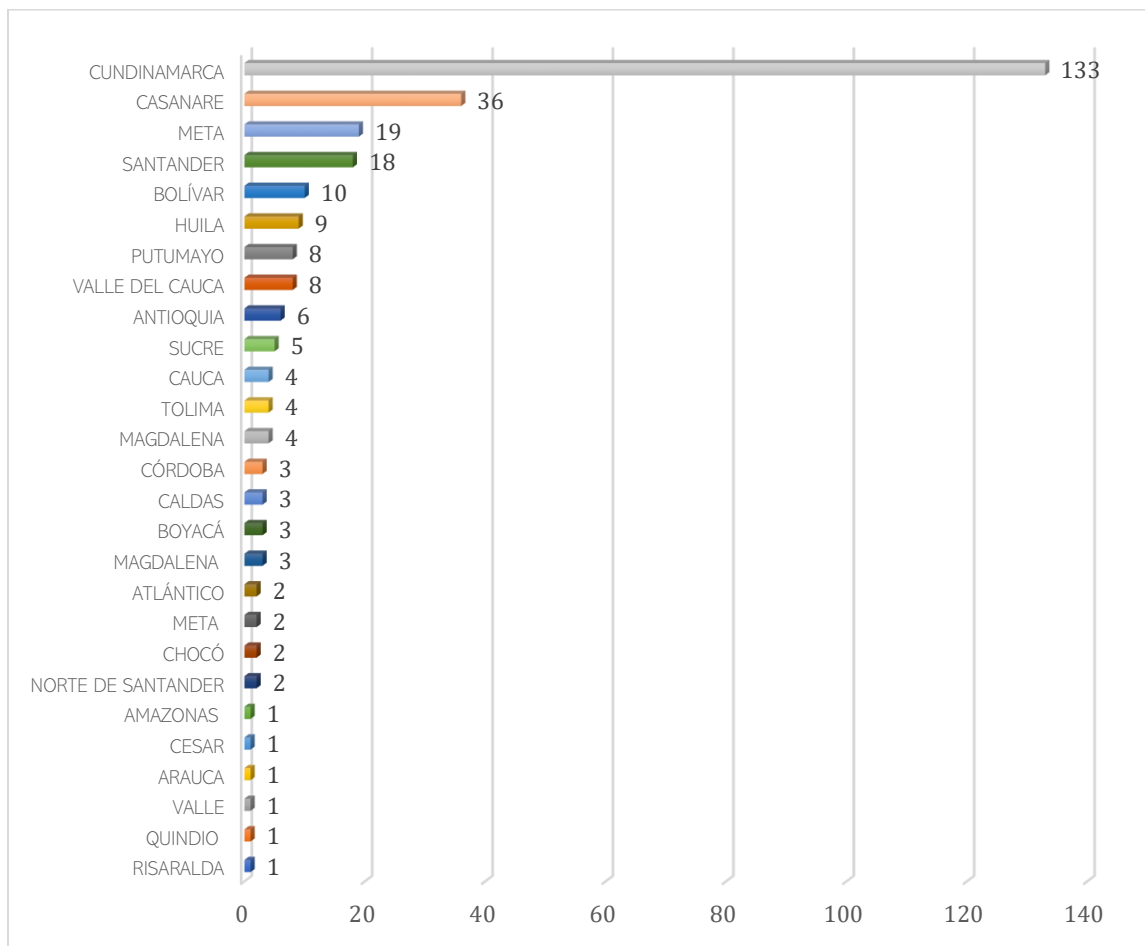
Es importante señalar que las 290 peticiones tramitadas por la ANH en el primer trimestre de 2022 tuvieron respuesta mediante gestión digital a través del Sistema de Gestión Documental ControlDoc y con soportes de respuesta enviados por correo certificado Certimail a través de medios digitales por correo electrónico.

Esta gestión digital en todo el proceso de atención de peticiones en la entidad resultó de la adaptación a las medidas dictadas con ocasión de la pandemia por el COVID 19, lo que 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 Cundinamarca (Bogotá) con 133 requerimientos, continuando con el departamento de Casanare (36); Meta (19); Santander (18); Bolívar (10); Huila (9); Putumayo (8); Valle del Cauca (8); Antioquia (6); Sucre (5) y Cauca (4), respectivamente.

GRÁFICA 12. PETICIONES POR UBICACIÓN GEOGRÁFICA.



Los datos presentados en el gráfico anterior reflejan dos aspectos importantes: el grupo principal de usuarios de la ANH (entidades públicas y ciudadanos) sigue estando radicado, principalmente, en la ciudad de Bogotá (Cundinamarca) y, por otro lado, existe un importante número de solicitudes desde el

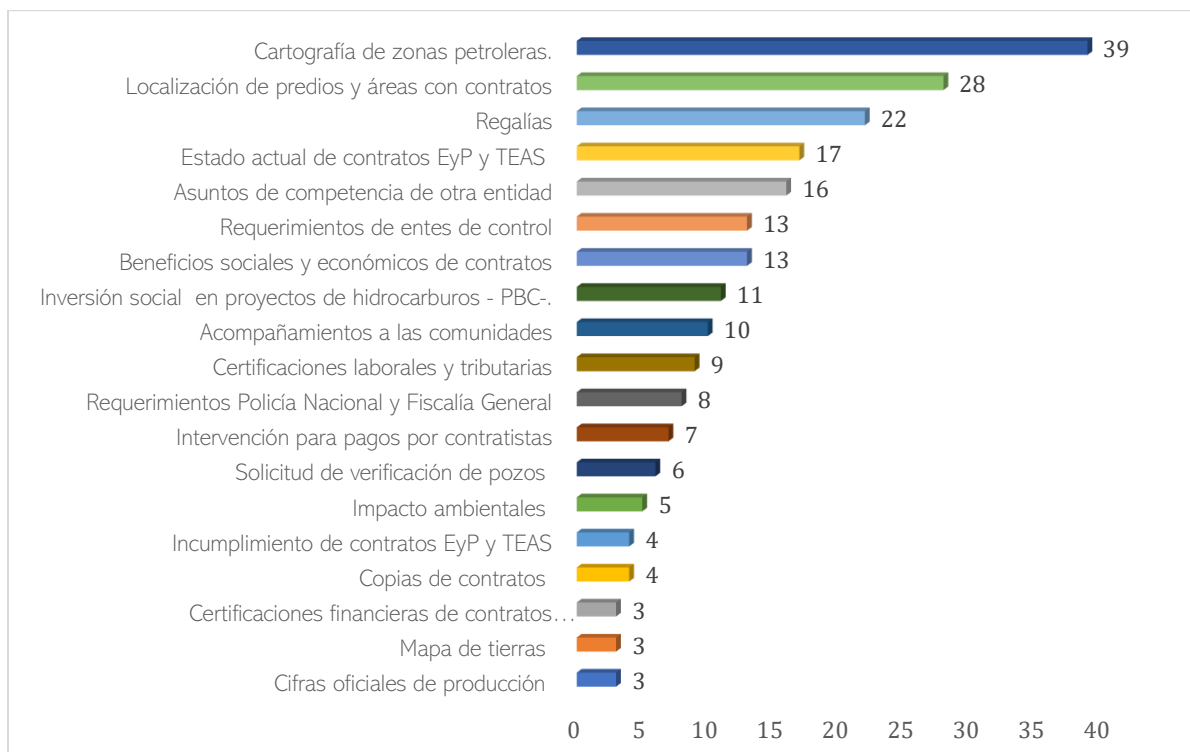
departamento del Casanare, relacionado con requerimientos de información con proyectos principales en dicho departamento.

En los departamentos mencionados anteriormente se solicitan datos sobre temas de comunidades y medio ambiente, contratos misionales, fiscalización, promoción y asignación de áreas, reservas y operaciones, entre otros.

## 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: cartografía de zonas petroleras con 39 requerimientos, correspondiendo al 13% del total; localización de predios y áreas con contratos de hidrocarburos (28); liquidación, pagos, giros y embargos de recursos de regalías (22); estado actual de contratos EyP, TEAS y bloques de hidrocarburos, asuntos de competencia de otra entidad (17) y Requerimientos de entes de control en el marco de auditorías e investigaciones especiales (16).

**GRÁFICA 13. PRINCIPALES TEMAS CONSULTADOS.**



Realizando un análisis de los principales temas de consulta se evidencia que en su mayoría se trata de asuntos cuya información está disponible también en la página web de la Agencia Nacional de Hidrocarburos -ANH-. Por ende, esta información brindada 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 pueda 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 primer 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 5º 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 los particulares que cumplan funciones”*. Vale la pena anotar que el artículo precitado fue derogado por la Ley 2207 del 17 de mayo de 2022, encontrándose vigente en el primer trimestre del año 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 para derechos de petición el tiempo promedio de respuesta fue de 10.13 días, solicitudes de información de 7.26 días, solicitud de certificaciones de 9.31 días, solicitud de copias de 6.50 días y traslado de PQRS de otras entidades de 8 días.

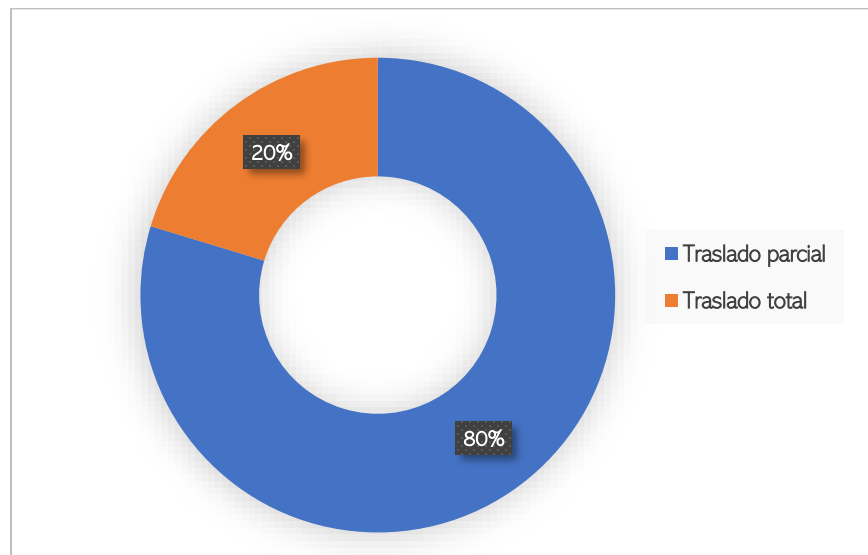
Como se puede advertir de los datos presentados, a pesar de los tiempos de extensión concedidos por la emergencia sanitaria, la ANH en este periodo se mantuvo en el cumplimiento de los plazos de respuesta previstos por la Ley 1755 de 2015. Se agrega que hubo una respuesta más efectiva y eficaz por parte de las dependencias en comparación a la vigencia del trimestre del año 2021, mejorando los promedios de respuesta.



## 8. TRASLADO EFECTUADOS POR COMPETENCIA.

Durante el primer trimestre del año 2022, la ANH de las 290 solicitudes recibidas realizó 51 traslados parciales a empresas operadoras de contratos de exploración y producción y a entidades públicas. Igualmente, se efectuaron 13 traslados a entidades públicas de peticiones que no correspondían a la competencia de la Agencia Nacional de Hidrocarburos -ANH-.

GRÁFICA 14. TRASLADOS EFECTUADOS POR COMPETENCIAS



## 9. RESPUESTA EXTEMPORÁNEAS.

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 cuatro (4) solicitudes respondidas en forma extemporánea, que corresponden a dos (2) solicitudes de información, un (1) derecho de petición y un (1) traslado de PQRSD de otras entidades. 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.

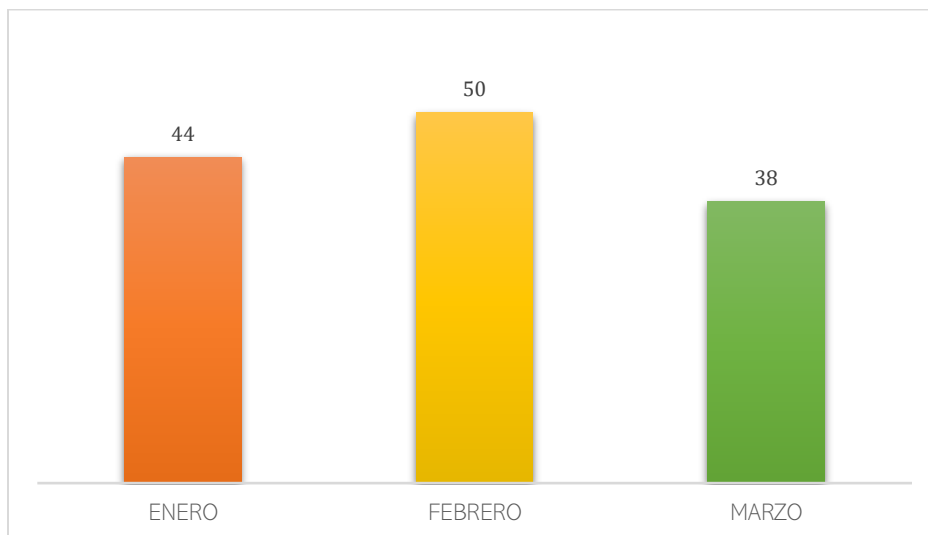
En el marco del mejoramiento del servicio de atención al ciudadano, la Agencia Nacional de Hidrocarburos -ANH- tiene a disposición el Asesor Virtual SILVIAA a través del cual se reciben consultas e inquietudes relacionadas con las funciones que desarrolla la entidad.

A continuación, se presentan los resultados del chat virtual entre el 1º de enero de 2022 y el 31 de marzo de 2022.

TABLA 4. ATENCIÓN CHAT INSTITUCIONAL VIRTUAL SILVIAA.

| ASUNTO              | MESES      |           |           | TOTAL      |
|---------------------|------------|-----------|-----------|------------|
|                     | ENERO      | FEBRERO   | MARZO     |            |
| Sesiones            | 44         | 50        | 38        | 132        |
| Consultas           | 20         | 15        | 10        | 45         |
| Consultas Resueltas | 20         | 15        | 10        | 45         |
| Correos Recibidos   | 9          | 8         | 11        | 28         |
| Correos Respondidos | 9          | 8         | 11        | 28         |
| <b>TOTAL</b>        | <b>102</b> | <b>96</b> | <b>80</b> | <b>278</b> |

GRÁFICA 16. ATENCIÓN CHAT INSTITUCIONAL VIRTUAL SILVIAA POR MESES.



De las 205 atenciones efectuadas a través del chat de Silviaa durante el primer trimestre, el 43% fueron resueltas por el grupo de atención al ciudadano mediante la propia herramienta del Agenti y el 57% restante fueron gestionadas por el robot del aplicativo. De igual manera, se evidencia que hay una disminución de atenciones mediante el Asesor Virtual SILVIAA desde el mes de enero. Cabe resaltar que todas las consultas y correos recibidos tuvieron su efectiva, clara y oportuna respuesta, facilitándole información oportuna a los usuarios de la ANH.

## 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 del número de peticiones recibidas en la entidad en un 40%, pasando de un total de 485 a 290 requerimientos.
- El canal de atención principalmente utilizado por los grupos de valor para el presente trimestre fue el virtual, correspondiente a las herramientas de correo electrónico Institucional de la Agencia Nacional de Hidrocarburos -ANH- abarcando un 89% y el formulario de la página web de la entidad, con un 11%, para un total 290 solicitudes que representan un 100%.
- No se registraron reclamos y quejas frente a la gestión de la entidad en el periodo examinado. Tampoco se elevaron sugerencias por los grupos de valor.
- Con el objeto de no incurrir en respuestas extemporáneas, es preciso que el equipo de Atención al Ciudadano divulgue al interior de la entidad, la aplicación de los términos habituales para la respuesta a los derechos de petición de acuerdo con la derogatoria del artículo 5º del Decreto Ley 491 de 2020.
- Se observó que hay un mayor rendimiento y eficacia en los tiempos promedio de respuesta de los requerimientos que se evidencia en una disminución del promedio de días en que se tramitan las diferentes modalidades de petición, cumpliendo con la establecido en la ley y actuando de manera oportuna, inclusive en aquellas donde sea viable prórroga alguna.

- 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, 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 o Correspondencia.
- Con ocasión del funcionamiento del Asesor Virtual de la ANH SILVIAA, se observa que ha sido un canal con alto flujo de usuarios, donde se ha brindado una atención pronta y efectiva a los requerimientos de información que se puede encontrar en la página Web institucional. A fin de tener una mejor herramienta, se recomienda mantenerla actualizada e incrementar la base del conocimiento de preguntas, con el objeto de permitir a los grupos de valor la auto consulta de sus consultas en los temas que sean de su interés.