



COMUNICACIÓN INTERNA

PARA: **ORLANDO VELANDIA SEPÚLVEDA**
Presidente

FABIAN CAMILO ROJAS BARRERA
Vicepresidente Administrativo y Financiero

Y DEMÁS MIEMBROS DEL COMITÉ INSTITUCIONAL DE COORDINACIÓN DE CONTROL INTERNO (CICCI).

DE: **ROSARIO RAMOS DÍAZ**
Jefe Oficina de Control Interno

ASUNTO: **Informe de evaluación y seguimiento al sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) del Primer Semestre de 2024.**

Cordial saludo estimados,

La Oficina de Control Interno – OCI conforme con el propósito de fortalecer el Sistema de Control Interno de la Agencia Nacional de Hidrocarburos, en desarrollo de los roles de “Enfoque hacia la prevención y Evaluación de la Gestión del Riesgo” y en cumplimiento del Plan Anual de Auditoría Interna (PAAI) 2024, verificó el cumplimiento de la Agencia Nacional de Hidrocarburos de los criterios, obligaciones y los términos legales de atención de las PQRSD y Solicitudes de Información del 01 de enero de 2024 al 30 de junio de 2024 y del Proceso de Atención al Ciudadano.

A continuación, se presenta el análisis, según establece el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, con algunas recomendaciones que podrán aportar en la mejora de la gestión de PQRSD, conforme con lo cual este informe tiene como objetivo evaluar y realizar seguimiento en la oportunidad y el cumplimiento de los requisitos legales, políticas, procedimientos y demás normas reglamentarias vigentes (ver criterios) respecto a la gestión, trámite y respuesta de las PQRSD y Solicitudes de Información Pública, como también a los Informes de PQRSD e Informes de Solicitudes de Acceso a Información presentados por la primera línea de defensa a las instancias correspondientes y publicados en la página web durante el primer semestre de la vigencia 2024.

Así mismo, se remite al Vicepresidente Administrativo y Financiero con funciones de Control Interno Disciplinario, lo registrado en capítulo 4. Conclusiones del presente informe, para que, en ejercicio de su competencia, evalúe la procedencia de adelantar la averiguación disciplinaria a que hubiere lugar conforme lo dispuesto en el artículo 31 de la Ley 1755 de 2015.

Alcance

Validación del cumplimiento de los criterios establecidos en el presente informe para la recepción, gestión, trámite y respuesta a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias allegadas por los diferentes medios y canales de comunicación dispuestos por la Agencia Nacional de Hidrocarburos y



radicadas oficialmente entre el 01 de enero y el 30 de junio de 2024 en el SGDEA ControlDoc, el cual comprendió 1.311 radicados (565 1er trimestre y 746 2do trimestre).

Crterios

- Ley 5 de 1992 (julio 12) – Artículos 258, 259 y 260. Por la cual se expide el Reglamento del Congreso; el Senado y la Cámara de Representantes.
- Ley 190 de 1995 (junio 06) - Artículo 53, 54 y 55. 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.
- Ley 1474 de 2011 (julio 12). 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.
- Ley 1712 de 2014 (marzo 06). Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional.
- Ley 1755 de 2015 (junio 30) - Artículo 5. 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.
- Decreto 2232 de 1995 (diciembre 18). por medio del cual se reglamenta la Ley 190 de 1995 en materia de declaración de bienes y rentas e informe de actividad económica y así como el sistema de quejas y reclamos.
- Decreto 1081 de 2015 (mayo 26) – Parte 1, Título 1. Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República.
- Resolución MINTIC No. 001519 de 2020 (agosto 24) y sus anexos (Anexo 1 y 2). “Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014 y se definen los requisitos materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos.”
- Resolución ANH No. 1080 de 2015 (29 diciembre) – Por medio de la cual se adopta el Sistema de Gestión Documental Electrónico de Archivos SGDEA ControlDoc, como herramienta institucional para radicar, producir, tramitar, archivar y hacer seguimiento a la documentación oficial de la Agencia Nacional de Hidrocarburos - ANH”.
- Resolución ANH No. 387 de 2017 (07 julio) – Por la cual se modifica la Resolución No. 509 de 2015, “Por la cual se actualiza la Sistema Integral de Gestión y Control de la Agencia Nacional de Hidrocarburos-ANH”.
- Resolución ANH No. 048 de 2017 (sin fecha). 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.

Agencia Nacional de Hidrocarburos

Avenida Calle 26 #59 - 65 Piso 2. Edificio Cámara Colombiana de la Infraestructura
Código Postal: 111321. Bogotá D.C., Colombia
Conmutador: +57 (601) 593 1717
Línea Gratuita: 01 8000 953000



- Circular ANH No. 35 de 2015 (04 noviembre). Se dan instrucciones para atender los requerimientos elevados a la ANH por los organismos de control.
- Circular ANH No. 06 de 2018 (22 febrero). Se reiteran instrucciones Circular 35 de 2015 para atender los requerimientos elevados a la ANH por los organismos de control y organismos judiciales.
- Caracterización del Proceso de Atención al Ciudadano (ANH-PCC-CR-01) Versión 12 SIGECO ANH.
- Procedimiento para la Atención y Trámite de PQRS (ANH-PCC-PR-02) Versión 3 SIGECO ANH.
- Mapa de riesgos del Proceso de Atención al Ciudadano SIGECO ANH.
- Indicadores Proceso de Atención al Ciudadano SIGECO ANH.
- Planes de Mejoramiento Atención al Ciudadano SIGECO ANH (Auditorías Control Interno).

Conforme con lo anterior, a continuación, se presenta el resultado de la evaluación realizada por la Oficina de Control Interno:

1. EVALUACIÓN PQRS

1.1 Informes PQRS ANH

1.1.1 Presentación Informes PQRS:

Por parte de la Vicepresidencia Administrativa y Financiera como área encargada de recibir, tramitar y resolver las PQRS que los ciudadanos, entidades públicas y demás partes interesadas de la ANH durante el primer trimestre de la vigencia 2024 informó al Presidente de la Entidad mediante radicado No. 20246410434943 ID1619356 del 06 de junio de 2024, sobre la gestión desarrollada respecto a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias recibidas y atendidas durante dicho trimestre, como también dio a conocer a la Presidencia de la Agencia las recomendaciones para mejorar la gestión de las PQRS en la Entidad.

De igual manera, se evidenció que dicho informe fue publicado y se encuentra disponible para consulta en la página web de la ANH, como se observa en imagen adjunta y se encuentra para acceso público en el portal institucional en la sección de Atención al Ciudadano/PQRS/Informes, documentos a los cuales se puede acceder desde el siguiente link: <https://www.anh.gov.co/en/atencion-y-servicios-a-la-ciudadania/pqrs/>

No obstante, la OCI evidenció que no se cumplió con la oportunidad en los tiempos establecidos para la presentación del informe del primer trimestre conforme con lo establecido en el ítem 3, párrafo 1, artículo trigésimo noveno de la Resolución ANH No. 048 de 2017 y el artículo 54 de la Ley 190 de 1995, ya que este informe debe ser presentado con una periodicidad mínima trimestral y aunque el contenido del informe corresponde al corte del primer trimestre (01 enero al 31 de marzo de 2024), solo fue presentado al Presidente de la Agencia hasta el 06 de junio, es decir, casi dos (2) meses después de terminado el trimestre analizado y evaluado; y cuatro (4) meses después del informe anterior, correspondiente al cuarto trimestre 2023 (ID1555375 del 07 de febrero de 2024).



Así mismo, dentro de la presente evaluación la OCI observó que al 26 de agosto de 2024 (fecha límite de entrega de información por parte de la VAF para la presente evaluación) no se encontró radicado en el SGDEA ControlDoc el Informe de PQRSD del segundo trimestre 2024 (01 abril al 30 de junio de 2024) al Presidente de la Entidad ni el Informe Consolidado de PQRSD del primer semestre 2024 como en las vigencias anteriores, así mismo, se evidenció que en el portal institucional en la sección de Atención al Ciudadano/PQRSD/Informes no fueron publicados ni estaban disponibles para consulta o acceso público dichos informes y solamente fue presentado al Presidente de la Agencia el informe de PQRSD del periodo trimestral señalado hasta el 29 de agosto (ID1642705), es decir, casi dos (2) meses después de terminado el segundo trimestre analizado y evaluado; y casi tres (3) meses después del informe anterior, correspondiente al primer trimestre 2024 (ID1555375 del 07 de febrero de 2024); incumpliendo con esto igualmente para este otro periodo lo establecido en el Ítem 3, párrafo 1, artículo trigésimo noveno de la Resolución ANH No. 048 de 2017 y el artículo 54 de la Ley 190 de 1995, en cuanto a la oportunidad y periodicidad mínima de la presentación del informe, el cual debe ser trimestral.

Informes

- Respuesta a PQRS sin dirección de notificación

Vigencia 2024 2

- Gráficos Informe 1er trimestre de 2024
- Informe pormenorizado de atención y trámite de PQRSD Primer trimestre de 2024

Fuente: Portal institucional ANH Sección Atención al Ciudadano <https://www.anh.gov.co/en/atencion-y-servicios-a-la-ciudadania/pqrsd/>

Informe Mensual PQRSD Contestadas Fuera de Término:

La OCI evidenció que mediante radicado No. 202464101544703 ID1574973 del 12 de marzo de 2024, el experto de Participación Ciudadana remitió a la Oficina Asesora Jurídica (OAJ) el Informe mensual de las PQRSD de febrero de 2024 contestadas por fuera de los términos que señala la ley, en donde se informa que en dicho mes se presentó una (1) respuesta a un Derecho de Petición por fuera de plazos, correspondiente al radicado 20246410020682 ID 1553834 del 31 de enero de 2024 y cuyo vencimiento fue el 21 de febrero de 2024, atendiendo así para dicho mes con lo establecido en el ítem 11 del párrafo 1 del artículo trigésimo noveno de la Resolución ANH No. 048 de 2017 que señala “Remitir el informe mensual de las peticiones, quejas y reclamos contestados por fuera de los términos señalados en la ley a la Oficina Asesora Jurídica, quien a su vez y previo requerimiento al incumplido, lo remitirá a la Oficina de Control Interno Disciplinario”.

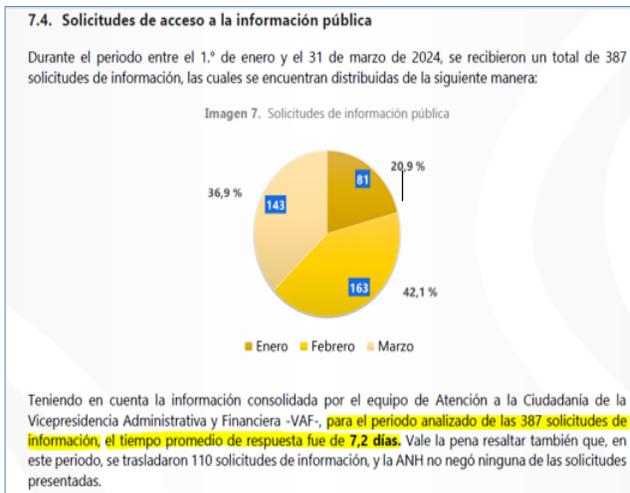
Una vez realizada la verificación por parte de la OCI en el SGDEA ControlDoc para los primeros seis (6) meses de 2024, se evidenció que para el mes de marzo de 2024 se presentó una (1) respuesta por fuera de término a una Solicitud de Información, correspondiente al radicado 20246410149662 ID1571042 del 27 de febrero de 2024 y cuyo vencimiento fue el 12 de marzo de 2024; no obstante, la respuesta al peticionario fue dada mediante radicado 20244310359421 ID1598410 del 22 de marzo de 2024, es decir, extemporáneamente 8 días hábiles después de la fecha límite del plazo de ley para dar respuesta, con lo cual se incumplió para dicho mes con lo establecido en el ítem 11 del párrafo 1 del artículo trigésimo noveno de la Resolución ANH No. 048 de 2017.



Así mismo, la OCI realizó la verificación a la gestión adelantada por la OAJ frente al Informe mensual de las PQRSD de febrero de 2024 contestadas por fuera términos antes señalado (ID1574973 del 12 de marzo de 2024), de lo cual se observó que la OAJ no realizó el requerimiento al incumplido, ni remitió a Control Interno Disciplinario dicho informe o alguna solicitud de evaluación de acción disciplinaria relacionada con la respuesta a PQRSD fuera de términos, según lo confirmado por la OAJ y Control Disciplinario (CID) de la VAF mediante correos electrónicos. De acuerdo con lo cual, se reitera el incumplimiento a lo establecido en el ítem 11, parágrafo 1, artículo trigésimo noveno de la Resolución ANH No. 048 de 2017, ya que la OAJ cerró la gestión de la comunicación, como consta en el flujo de trabajo del radicado ID1574973 del 12 de marzo de 2024 en el SGDEA ControlDoc, sin dar traslado a Control Interno Disciplinario conforme con lo establecido en la resolución en comento.

1.1.2 Informe PQRSD – Solicitudes de Información Pública:

Una vez realizada la verificación del Informe de PQRSD del primer trimestre de 2024 presentado por Participación Ciudadana, se identificó que en el informe no se encuentra registrada la información correspondiente al tiempo de respuesta dado a cada Solicitud de Información Pública, sino que se presenta el tiempo promedio de respuesta del total de las 387 solicitudes reportadas como allegadas y atendidas por la ANH, es decir, 7.2 días promedio según se observa en las imágenes adjuntas, incumplimiento con lo establecido en el numeral 3 del Artículo 2.1.1.6.2 del Decreto 1081 de 2015.



Fuente: Informe PQRSD ANH Primer trimestre (01 enero al 31 de marzo 2024)

1.1.3 Informe PQRSD vs Reportes SGDEA PQRSD:

Igualmente, la OCI identificó en el Informe de PQRSD del primer trimestre de 2024 las siguientes novedades:



Numeral 7.1 PQRSD recibidas en los diferentes canales de atención

En el informe se indica que: “Durante el periodo comprendido entre el 1.º de enero y el 31 de marzo de 2024, se recibieron en la ANH un total de 564 requerimientos, distribuidos de la siguiente forma conforme a los medios de recepción: 509 solicitudes mediante **correo electrónico institucional**; 33 a través del **formulario electrónico de la página web** y 22 mediante **entrega personal**.”; sin embargo, una vez validada esta información contra los dos (2) reportes de PQRSD generados en el SGDEA ControlDoc el cual es la herramienta institucional para radicar, producir, tramitar, archivar y hacer seguimiento a la documentación oficial de la Agencia (Resolución 1080 de 2015), la OCI identificó que existe una diferencia entre los datos reportados en el informe de PQRSD y los informes generados en el SGDEA, así:

Canal Recepción PQRSD	Informe PQRSD Primer Trimestre 2024 (ID1619356)	Reporte SGDEA Documentos PQRD - Tipo: PQR (1)	Diferencia Informe PQRSD Primer Trimestre 2024 Vs Reporte 1 SGDEA	Reporte SGDEA Documentos radicados en un periodo de tiempo – Tipo PQR (2)	Diferencia Informe PQRSD Primer Trimestre 2024 Vs Reporte 2 SGDEA
Correo electrónico	509	510	-1	443	+66
Formulario electrónico web	33	33	0	33	0
Entrega personal	22	22	0	11	+11
TOTALES	564	565	-1	487	+77

Conforme con lo anterior, existe una diferencia entre lo registrado en el Informe PQRSD primer trimestre 2024 y los reportes del SGDEA ControlDoc para PQRSD.

Numeral 7.3. PQRSD recibidas por modalidad de petición

En el informe se indica que: “en el primer trimestre de 2024, la ANH recibió un total de 564 solicitudes, distribuidas de la siguiente manera: 387 solicitudes de información, 76 traslados de PQRSD de otras entidades, 70 derechos de petición, 23 solicitudes de certificaciones, 3 consultas, 2 reclamos, 2 quejas y 1 denuncia.”; sin embargo, una vez validada esta información contra los dos (2) reportes de PQRSD generados por el SGDEA ControlDoc, se identificó que existe una diferencia entre los datos reportados en el informe de PQRSD y los informes generados en el SGDEA, así:

Tipo de PQRSD	Informe PQRSD Primer Trimestre 2024 (ID1619356)	Reporte SGDEA Documentos PQRD - Tipo: PQR (1)	Diferencia Informe PQRSD Primer Trimestre 2024 Vs Reporte 1 SGDEA	Reporte SGDEA Documentos radicados en un periodo de tiempo – Tipo PQR (2)	Diferencia Informe PQRSD Primer Trimestre 2024 Vs Reporte 2 SGDEA
Solicitudes de Información	387	388	-1	379	+8



Derechos de Petición	70	69	+1	75	-5
Traslados de PQRSD de otras Entidades	76	77	-1	0 (no registra información)	+76
Solicitud Certificaciones	23	23	0	26	-3
Consultas	3	3	0	3	0
Reclamos	2	2	0	2	0
Quejas	2	2	0	2	0
Denuncias	1	1	0	0 (no registra información)	+1
TOTALES	564	565	-1	487	+77

Conforme con lo anterior, existe una diferencia entre lo registrado en el Informe PQRSD primer trimestre 2024 y los reportes del SGDEA ControlDoc para PQRSD.

1.2 Verificación otros criterios PQRSD ANH

1.2.1 Medios de recepción PQRSD y Solicitudes de Información Pública:

Conforme con lo establecido en el artículo 2.1.1.3.1.1 del capítulo 3 sección 1 del Decreto 1081 de 2015 que señala los medios idóneos para recibir solicitudes de información pública, la OCI pudo determinar que la Agencia cuenta con los siguientes medios para la recepción de las solicitudes de información pública: de manera personal, telefónica, correo físico o postal, correo electrónico institucional y un formulario electrónico dispuesto en la página web institucional (<https://controldoc.anh.gov.co/Controlpqr/CiudadanoPQR/Paginas/Login.aspx>), conforme con lo cual se cumple con lo señalado en el mencionado artículo.

Así mismo, se verificó que, para la recepción y trámites de solicitudes de información pública con identificación reservada, se encuentra disponible un formulario electrónico en la página web institucional de la ANH que permite el registro de dichas solicitudes, con lo cual se cumple con lo establecido en el ARTÍCULO 2.1.1.3.1.3 del Decreto 1081 de 2015 que hacer referencia a las solicitudes de acceso a información con identificación reservada.

Para verificar lo establecido en el párrafo único del artículo 4° de la Ley 1712 de 2014, respecto a que cuando el usuario considere que la solicitud de la información pone en riesgo su integridad o la de su familia, podrá solicitar ante el Ministerio Público el procedimiento especial de solicitud con identificación reservada, la OCI evidenció que actualmente el vínculo dispuesto en el formulario de PQRSD de la ANH de la página web no está disponible y no es funcional, puesto que no se direcciona al peticionario a la página de la Procuraduría o instancia competente para que efectúe o registre su solicitud de acceso a información pública, bajo el procedimiento especial con identificación reservada, ni está disponible otro formulario electrónico de la Agencia que cumpla estos parámetros para que el peticionario haga uso de este derecho.

De acuerdo con lo anterior, se presenta un incumplimiento a lo establecido en el artículo 4° de la Ley 1712 de 2014 y el artículo 2.1.1.3.1.3 del Decreto 1081 de 2015.

Imagen 1: URL formulario PQRSD ANH solicitud de acceso a información con identificación reservada



[procuraduria.gov.co/Pages/PageNotFound.aspx?requestUrl=https://www.procuraduria.gov.co/portal/solicitud_informacion_identificacion_reservada.page](https://www.procuraduria.gov.co/Pages/PageNotFound.aspx?requestUrl=https://www.procuraduria.gov.co/portal/solicitud_informacion_identificacion_reservada.page)

Fuente: Formulario PQRSD página web ANH

Imagen 2: Error que arroja URL formulario PQRSD ANH

404 NOT FOUND

1.2.2 Traslados PQRSD por falta de competencia

La OCI realizó una verificación aleatoria en el SGDEA ControlDoc de las PQRSD que registran recibidas y radicadas en la ANH entre el 01 de enero y el 30 de junio de 2024 (1.311 radicados), según el Reporte Documentos PQRSD – Tipo PQR generado en el SGDEA ControlDoc, de lo cual evidenció que para las PQRSD que a continuación se relacionan, se excedió el tiempo de los cinco (5) días siguientes a la recepción de la PQRSD para realizar el traslado al competente e informar de dicho traslado al peticionario, conforme con lo establecido en el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015 y el parágrafo 2 del artículo séptimo de la Resolución ANH No. 048 de 2018, así:

#	No. Radicado / ID PQRSD	Fecha radicación	Fecha Vencimiento PQRSD (SGDEA)	Fecha Vencimiento PQRSD – Plazos de ley	No. Radicado/ID Traslado PQRSD	Fecha radicado traslado	No. Radicado/ID copia o respuesta al peticionario	Fecha máxima traslado por competencia / Días adicionales traslado	Fecha remisión copia o rta al peticionario / Días adicionales rta desde traslado
1	2024641000357 2 ID1549327	10/01/2024	24/01/2024	24/01/2024	20246410010951 ID1552186	24/01/2024	20245010011101 ID1552239	17/01/2024 5 días	24/01/2024 5 días
2	2024641000430 2 ID1549483	11/01/2024	01/02/2024	01/02/2024	20244310016391 ID1553692	31/01/2024	20244310017681 ID1554022	18/01/2024 9 días	01/02/2024 10 días
3	2024641000427 2 ID1549478	11/01/2024	01/02/2024	01/02/2024	20244310016381 ID1553690	31/01/2024	20244310017701 ID1554024	18/01/2024 9 días	01/02/2024 10 días
4	2024641000430 2 ID1549483	11/01/2024	01/02/2024	01/02/2024	20244310016391 ID1553692	31/01/2024	20244310017681 ID1554022	18/01/2024 9 días	01/02/2024 10 días
5	2024641001223 2 ID1551055	19/01/2024	09/02/2024	09/02/2024	20244310021181 ID1555659	08/02/2024	20244310021661 ID1555916	26/01/2024 9 días	09/02/2024 10 días
6	2024641001271 2 ID1551151	19/01/2024	09/02/2024	09/02/2024	20244310021271 ID1555755	08/02/2024	20244310021651 ID1555914	26/01/2024 9 días	09/02/2024 10 días
7	2024641001487 2 ID1551850	23/01/2024	13/02/2024	13/02/2024	20244310021821 ID1555994	09/02/2024	20244310025331 ID1556962	30/01/2024 8 días	13/02/2024 10 días
8	2024641001565 2 ID1552095	24/01/2024	14/02/2024	14/02/2024	20244310026441 ID1557369	14/02/2024	20244310026941 ID1557508	31/01/2024 10 días	14/02/2024 10 días
9	2024601003323 2 ID1556722	13/02/2024	05/03/2024	05/03/2024	20244310140871 ID1571478	28/02/2024	20244310143091 ID1572152	20/02/2024 6 días	01/03/2024 8 días
10	2024601014130 2 ID1568531	19/02/2024	04/03/2024	04/03/2024	20244310143061 ID1572148	01/03/2024	20244310145261 ID1572788	26/02/2024 4 días	04/03/2024 5 días
11	2024641003654 2 ID1557507	14/02/2024	06/03/2024	06/03/2024	20244310146201 ID1573289	06/03/2024	20244310146651 ID1573469	21/02/2024 10 días	06/03/2024 10 días
12	2024621003719 2 ID1557652	15/02/2024	07/03/2024	07/03/2024	20244310146661 ID1573474	06/03/2024	20244310147291 ID1573826	22/02/2024 9 días	07/03/2024 10 días
13	2024641003761 2 ID1557741	15/02/2024	07/03/2024	07/03/2024	20244310147221 ID1573814	07/03/2024	20244310147401 ID1573844	22/02/2024 10 días	07/03/2024 10 días
14	2024601014259 2 ID1569146	21/02/2024	13/03/2024	13/03/2024	20244310152001 ID1575322	13/03/2024	20244310152851 ID1575568	28/02/2024 10 días	13/03/2024 10 días
15	2024641014304 2 ID1569251	21/02/2024	13/03/2024	13/03/2024	20244310152391 ID1575457	13/03/2024	20244310152831 ID1575559	28/02/2024 10 días	13/03/2024 10 días
16	2024641014537 2 ID1569976	23/02/2024	15/03/2024	15/03/2024	20244310153131 ID1575756	14/03/2024	20244310154321 ID1576154	01/03/2024 9 días	15/03/2024 10 días



Al contestar cite Radicado 20241300721133 Id: 1683560
 Folios: 19 Fecha: 03-12-2024 18:55:44
 Anexos: 2 ARCHIVOS INFORMÁTICOS (PDF, WORD, EXCEL, PPT, ZIP)
 Remitente: OFICINA DE CONTROL INTERNO
 Destinatario: PRESIDENCIA y Otros...

#	No. Radicado / ID PQRSD	Fecha radicación	Fecha Vencimiento PQRSD (SGDEA)	Fecha Vencimiento PQRSD - Plazos de ley	No. Radicado/ID Traslado PQRSD	Fecha radicado traslado	No. Radicado/ID copia o respuesta al peticionario	Fecha máxima traslado por competencia / Días adicionales traslado	Fecha remisión copia o rta al peticionario / Días adicionales rta desde traslado
17	2024641014966 2 ID1571042	27/02/2024	12/03/2024	12/03/2024	20244310153341 ID1575806	14/03/2024	20244310359421 ID1598410	05/03/2024 7 días	22/03/2024 13 días
18	2024641015312 2 ID1571856	29/02/2024	21/03/2024	21/03/2024	20244310157101 ID1577709 20244310157111 ID1577713	21/03/2024	20240000357641 ID1597913	07/03/2024 10 días	21/03/2024 10 días
19	2024641015645 2 ID1573141	05/03/2024	01/04/2024	<u>27/03/2024</u>	20244310363181 ID1599216 20244310363451 ID1599273 20244310363491 ID1599278	26/03/2024	20244310363891 ID1599381	12/03/2024 10 días	26/03/2024 10 días
20	2024621016547 2 ID1576007	15/03/2024	03/04/2024	03/04/2024	20244310363341 ID1599258	26/03/2024	20244310371871 ID1601549	22/03/2024 1 día	03/04/2024 5 días
21	2024641016410 2 ID1575677	14/03/2024	09/04/2024	09/04/2024	20245110371481 ID1601370	03/04/2024	No se encontró radicado de respuesta, ni fue publicado el radicado de traslado en la página web de la ANH	21/03/2024 6 días	Sin información
22	2024641017094 2 ID1577050	19/03/2024	12/04/2024	12/04/2024	20244310376851 ID1604565 20244310376921 ID1604582 20244310376991 ID1604593	10/04/2024	20244310378291 ID1605018 20244310380031 ID1605556	27/03/2024 8 días	11/04/2024 9 días 13/04/2024 11 días (incluido el sábado 13/04/2024)
23	2024641037555 2 ID1597947	21/03/2024	16/04/2024	16/04/2024	20244310381171 ID1606061	16/04/2024	20244310381901 ID1606219	02/04/2024 10 días	16/04/2024 10 días
24	2024641038842 2 ID1601732	04/04/2024	18/04/2024	18/04/2024	20246410382381 ID1606409 20246410382521 ID1606466	17/04/2024	20246410382541 ID1606471	11/04/2024 4 días	17/04/2024 4 días
25	2024641040355 2 ID1604663	10/04/2024	02/05/2024	02/05/2024	20244310393081 ID1609949	02/05/2024	20246410393141 ID1609960	17/04/2024 10 días	02/05/2024 10 días
26	2024641044080 2 ID1615657	23/05/2024	17/06/2024	17/06/2024	20244310417321 ID1617471 20244310417331 ID1617472	30/05/2024	20244310430281 ID1622387	30/05/2024 0 días	17/06/2024 10 días
27	2024641044208 2 ID1616140	24/05/2024	18/06/2024	18/06/2024	20244310426251 ID1621225 20244310426271 ID1621227	12/06/2024	20244310426521 ID1621300	31/05/2024 6 días	12/06/2024 6 días
28	2024641044146 2 ID1615892	24/05/2024	18/06/2024	18/06/2024	20244310430311 ID1622390	17/06/2024	20244310432041 ID1622906	31/05/2024 9 días	18/06/2024 10 días



Al contestar cite Radicado 20241300721133 Id: 1683560
 Folios: 19 Fecha: 03-12-2024 18:55:44
 Anexos: 2 ARCHIVOS INFORMÁTICOS (PDF, WORD, EXCEL, PPT, ZIP)
 Remitente: OFICINA DE CONTROL INTERNO
 Destinatario: PRESIDENCIA y Otros...

#	No. Radicado / ID PQRSD	Fecha radicación	Fecha Vencimiento PQRSD (SGDEA)	Fecha Vencimiento PQRSD – Plazos de ley	No. Radicado/ID Traslado PQRSD	Fecha radicado traslado	No. Radicado/ID copia o respuesta al peticionario	Fecha máxima traslado por competencia / Días adicionales traslado	Fecha remisión copia o rta al peticionario / Días adicionales rta desde traslado
29	2024641044425 2 ID1616971	29/05/2024	21/06/2024	21/06/2024	No se encontró radicado de traslado al competente para dar respuesta de fondo al peticionario	Sin información	20245110433231 ID1623379	06/06/2024 Sin información	19/06/2024 8 días

Fuente: Elaboración propia. Matriz realizada por la Oficina de Control Interno a partir del reporte de Reporte Documentos PQRSD – Tipo PQR generado en el SGDEA ControlDoc (18 de agosto de 2024)

Para el radicado señalado en la fila 19 de la tabla anterior, la fecha de vencimiento registrada automáticamente en el SGDEA ControlDoc se encuentra errada, pues una vez realizada la verificación por la OCI la fecha real de vencimiento para dicho derecho de petición (15 días hábiles) corresponde al 27 de marzo de 2024 y no el 01 de abril de 2024; por lo cual se debe verificar y ajustar de ser necesaria la configuración del SGDEA ControlDoc de los días no hábiles, con los cuales el sistema calculó de manera automática dicha fecha.

Para el radicado señalado en la fila 21 de la tabla anterior, la OCI identificó la comunicación con la cual se dio traslado por falta de competencia de la Agencia a un tercero, sin embargo, no encontró radicado de la respuesta remitida al peticionario informando el traslado realizado, ni fue publicado el radicado de traslado en la página web de la ANH para la notificación o conocimiento de la respuesta dada por la Agencia por parte de quien interpuso la solicitud, para el caso de esta denuncia anónima.

En este mismo sentido, para el radicado enunciado en la fila 22, dada las respuestas remitidas por la Gerencia de Seguridad, Comunidades y Medio Ambiente - GSCYMA al peticionario, la OCI identificó que para este derecho de petición se encontraron en el SGDEA ControlDoc dos (2) radicados de respuesta, en diferentes fechas en las que se informa al peticionario el traslado adelantado por la entidad por falta de competencia; en donde la segunda respuesta con ID1605556 del 13 de abril de 2024 fue radicada en un día no hábil (sábado), con lo cual la OCI denota, una debilidad en el seguimiento y control sobre la respuesta dada a esta PQRSD.

Así mismo, el radicado señalado en la fila 29 de la tabla anterior, dada la respuesta remitida por Participación Ciudadana al peticionario, no se encontró en el SGDEA ControlDoc ningún radicado que corresponda al traslado a la entidad y/o tercero competente para dar respuesta de fondo a la petición del ciudadano.

1.2.3 Respuestas a PQRSD Primer semestre 2024

La OCI realizó una verificación aleatoria de las PQRSD recibidas y radicadas en la ANH entre el 01 de enero y el 30 de junio de 2024 según el Reporte Documentos PQRSD – Tipo PQR generado en el SGDEA ControlDoc, de lo cual evidenció que para las PQRSD que a continuación se relacionan, se superaron los términos máximos de respuesta para las distintas modalidades de peticiones, conforme con lo establecido en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 y el artículo tercero de la Resolución ANH No. 048 de 2018, así:



Al contestar cite Radicado 20241300721133 Id: 1683560
Folios: 19 Fecha: 03-12-2024 18:55:44
Anexos: 2 ARCHIVOS INFORMÁTICOS (PDF, WORD, EXCEL, PPT, ZIP)
Remitente: OFICINA DE CONTROL INTERNO
Destinatario: PRESIDENCIA y Otros...

ítem	No. Radicado/ID PQRSD	Fecha radicación	Clase PQRSD	Plazo de Ley para dar respuesta	Fecha vencimiento	No. Radicado/ID Respuesta PQRSD	Fecha radicado Respuesta	Días adicionales transcurridos para dar respuesta
1	20246410020682 ID1553834	31-01-2024	Derecho de Petición	15 días	21-02-2024	20244310135221 ID1569718	22-02-2024	1
2	20246410149662 ID1571042	27-02-2024	Solicitud de Información	10 días	12-03-2024	20244310359421 ID1598410	22-03-2024	8

Fuente: Elaboración propia. Relación generada por la Oficina de Control Interno a partir del reporte de Reporte Documentos PQRSD – Tipo PQR generado en el SGDEA ControlDoc (18 de agosto de 2024).

1.2.4 Publicación respuestas PQRSD anónimas primer semestre 2024

La OCI realizó la verificación aleatoria de las PQRSD modalidad de petición de Quejas y Reclamos recibidas y radicas en la ANH entre el 01 de enero y el 30 de junio de 2024 según el Reporte Documentos PQRSD – Tipo PQR generado en el SGDEA ControlDoc, de lo cual evidenció que para las PQRSD que a continuación se relaciona, la respuesta dada por el área competente de la Agencia al peticionario anónimo, no fue publicada en el enlace “Notificación respuestas PQRSD sin dirección” de la página web de la ANH por la Vicepresidencia Administrativa y Financiera como encargada de recibir, tramitar y resolver las PQRSD que los ciudadanos, entidades públicas y demás partes interesadas de la ANH, conforme con lo establecido en el parágrafo 1 del artículo trigésimo octavo de la Resolución ANH No. 048 de 2018, así:

ítem	No. Radicado/ID PQRSD	Fecha radicación	No. Radicado/ID Respuesta PQRSD	Fecha radicado traslado
1	20246410164102 ID1575677	14-03-2024	20245110371481 ID1601370	03-04-2024

1.2.5 Trámite Respuestas de Peticiones primer semestre 2024

La OCI realizó la verificación de la aplicación del trámite de las respuestas a las peticiones conforme con lo establecido en el parágrafo 1 del artículo séptimo de la Resolución ANH No. 048 de 2018, respecto a los términos para dar respuesta frente a las PQRSD recibidas y radicadas en la ANH entre el 01 de enero y el 30 de junio de 2024, según el Reporte Documentos PQRSD – Tipo PQR generado en el SGDEA ControlDoc, de lo cual se evidenció que para las respuestas dadas a las PQRSD de dicho periodo por parte de las dependencias encargadas de su respuesta, no se está cumpliendo con lo correspondiente a la revisión previa que debe realizar la Oficina Asesora Jurídica a las respuestas de las peticiones, puesto que en estas no se ve reflejado en el flujo de gestión el visto bueno (firma rúbrica) de revisión o aprobación por parte de la OAJ como está establecido en el parágrafo antes mencionado; posiblemente debido al desconocimiento de los lineamientos internos y la normatividad vigente y aplicable en materia de las PQRSD por parte del personal de las diferentes dependencias que gestionan las PQRSD en cada vicepresidencia y por una posible falta de divulgación, capacitación y seguimiento continuo al trámite de las peticiones por parte del responsable del Proceso de Atención al Ciudadano.

2. EVALUACIÓN INSTRUMENTOS DE APOYO PARA LA GESTIÓN Y SEGUIMIENTO DE PQRSD

2.1 Mapa de Procesos

La OCI realizó la verificación del Mapa de Procesos de la ANH que se encuentra en SIGECO de lo cual identificó que esta desactualizado en cuanto al proceso de Participación Ciudadana, puesto que en dicho



mapa se observa que el proceso es denominado “Participación Ciudadana y Comunicación”; sin embargo, en la caracterización ANH-PCC-CR-01 (22-03-2023) y demás documentos de dicho proceso aparece registrado y denominado como “ATENCIÓN AL CIUDADANO”.

2.2 Mapa de Riesgos

La OCI realizó la verificación del Mapa de Riesgos del Proceso de Atención al Ciudadano que se encuentra publicado en SIGECO, de lo cual observó que no se han identificado algunos riesgos inherentes que se han materializado en el proceso respecto a la recepción, radicación, gestión y atención de las PQRSD, las Solicitudes de Información Pública y los informes obligatorios que deben ser presentados sobre estas. Así mismo, se detectó que para tres (3) de los riesgos preventivos y detectivos existentes de tipo operacional (PCC-1, PCC-2 y PCC-5) los controles y valoración establecida no están siendo efectivos para reducir o mitigar el riesgo inherente, puesto que se han materializado algunos de estos riesgos y con ello puede presentarse una posible afectación legal y/o disciplinaria, como también la oportunidad en la respuesta de las PQRSD por la falta de eficacia y debilidades en el seguimiento y control en la gestión, trámite y respuesta de las PQRSD.

2.3 Normograma

La OCI realizó la verificación del Normograma del Proceso de Atención al Ciudadano que se encuentra en SIGECO de lo cual identificó que se registran normas y legislación expedida hasta el año 2017, sin embargo, no se registra la normatividad expedida en las vigencias posteriores relacionadas con las PQRSD y las Solicitudes de Información Pública, en cuanto a la recepción, gestión, trámite, informes y demás actuaciones relacionados sobre las mismas, pese a que en el plan de manejo de riesgos del Mapa de Riesgos del Proceso de Atención al Ciudadano se estableció la acción de “Revisar el marco jurídico colombiano vigente en materia de PQRSD” y la cual registra cumplida al 100% el 30 de junio de 2021.

Igualmente, se identificó que alguna normatividad y lineamientos internos de la ANH sobre las PQRSD y Solicitudes de información se encuentran desactualizadas, tales como las Circulares ANH Nos. 035 de 2015 y 006 de 2018 y la Resolución ANH No. 0048 de 2017 mediante las cuales se regulan y reglamentan la gestión de las solicitudes y respuestas de los Organismos de Control y el trámite de presentación, tratamiento y radicación de derechos de petición, peticiones verbales y la atención de quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, respectivamente. Lo anterior, puesto que dichos lineamientos no se están llevando a cabo en su totalidad conforme a estas ni a los procedimientos que actualmente se realizan para la recepción, radicación, gestión, respuesta, seguimiento, informes, entre otros de las PQRSD y las Solicitudes de Información Pública.

2.4 Indicadores

La OCI realizó la verificación del Reporte en SIGECO de los Indicadores de Gestión del Proceso de Atención al Ciudadano relacionados con las PQRSD y las Solicitudes de Información Pública, de lo cual evidenció que los tres (3) indicadores vigentes asociados al proceso se encuentran a la fecha desactualizados y sin reporte ni análisis para el primer y segundo trimestre 2024.



2.5 Planes de Mejoramiento Resultados Evaluaciones de Control Interno

La OCI realizó la verificación de los reportes de los Planes de Mejoramiento registrados en el SIGECO del Proceso de Atención al Ciudadano y se identificaron un total de seis (6) planes, numerados así: 361, 362, 363, 364, 4482 y 4485, de los cuales se observó que cinco (5) de estos no se cumplieron y no tuvieron un cierre efectivo (361 al 364 y el 4482), por lo cual se realizó el cierre por incumplimiento de fecha y no se identifica que se haya establecido un nuevo plan para cerrar las brechas identificadas por la OCI y atacar las causas que dieron origen a dichos planes. Así mismo, el plan 4485 que se suscribió el 08 de mayo de 2024 derivado del Informe de evaluación y seguimiento de PQRSD de la OCI del segundo semestre 2023, se encuentra abierto; sin embargo, pese a que su plazo de finalización es el 31 de diciembre de 2024 y que desde su inicio de ejecución han transcurrido aproximadamente seis (6) meses, a la fecha las acciones de dicho plan presentan un avance del cero por ciento (0%), bien sea por falta de gestión del plan o por falta del reporte en el aplicativo por parte del responsable del Proceso de Atención al Ciudadano y del responsable de la ejecución y reporte de las acciones de dicho plan.

Conforme con lo anterior, se evidencia una falta de efectividad al cumplimiento de los Planes de Mejoramientos suscritos por el Proceso de Atención al Ciudadano de las últimas vigencias (2020, 2023 y 2024) de las brechas identificadas por la OCI en las diferentes evaluaciones, así como una debilidad en la gestión, seguimiento a la ejecución y reporte de los planes de mejoramiento por parte del Líder del Proceso de Atención al Ciudadano y de la Vicepresidencia Administrativa y Financiera como competente del trámite y solución de los asuntos relacionados con el área de comunicaciones y atención al ciudadano.

2.6 Herramientas tecnológicas de apoyo a la gestión de PQRSD

La OCI realizó la verificación de las herramientas tecnológicas que son utilizadas para la atención de los ciudadanos y la recepción, radicación, gestión, respuesta, consulta y seguimiento de las PQRSD y Solicitudes de Información Pública, e identificó que se encuentra en uso el aplicativo SILVIAA y el sistema de gestión documental SGDEA ControlDoc, de acuerdo con esto, mediante el aplicativo SILVIAA se presta el servicio de atención al ciudadano y según lo que se indica en la página web institucional sirve como asesor virtual de la Agencia para responder las inquietudes que tengan los ciudadanos de manera ágil y con información veraz de temas del sector de hidrocarburos y de la Agencia Nacional de Hidrocarburos, al igual que se indica que el aplicativo está integrado con el sistema de gestión documental SGDEA ControlDoc para la presentación de PQRSD automáticamente y hacer seguimiento a los trámites e interactuar con la Entidad (<https://www.facebook.com/ANHColombia/videos/silviaa-es-un-asesor-virtual-de-la-anhcolombia-especializado-en-temas-del-sector/2321645921276811/>).

Sin embargo, la OCI evidenció que desde el aplicativo de SILVIAA no es posible realizar de manera directa y automática la radicación de las PQRSD o presentar solicitudes por parte de los ciudadanos como se indica en la página web de la ANH sección Atención y Servicios a la Ciudadanía/Canales de Atención a la Ciudadanía, sino que dentro de las respuestas del Asesor Virtual relacionadas con el mecanismo de interponer alguna PQRSD, se indica el correo electrónico institucional participacionciudadana@anh.gov.co al cual pueden remitir las PQRSD o el enlace que lleva a la página web de la Agencia donde se encuentra el Formulario de PQRSD para registrar sus solicitudes. Igualmente, la OCI verificó que actualmente no está disponible la aplicación móvil de SILVIAA para uso en los dispositivos móviles y para descarga a través de Google Play o App Store, como se indica en el folleto y el Manual de Uso de SILVIAA dispuesto para consulta por parte de los ciudadanos en la sección de Atención y Servicios a la Ciudadanía de la página web de la Agencia, por lo que esta información se encuentra desactualizada y no es correspondiente con



los servicios que se indican al ciudadano y los que efectivamente tiene y brinda la aplicación en la actualidad.

Por otra parte, realizada la verificación en el sistema de gestión documental SGDEA ControlDoc en cuanto a la gestión realizada a través de este para la recepción, radicación, gestión, respuesta, consulta y seguimiento de las PQRSD y Solicitudes de Información Pública, la OCI evidenció que actualmente el Web Service entre el aplicativo de SILVIAA y el SGDEA ControlDoc no está siendo utilizado para la radicación de las PQRSD allegadas al buzón del correo institucional de Atención al Ciudadano (participacionciudadana@anh.gov.co), conforme con lo cual la radicación de las PQRSD allegadas por este canal no están siendo radicadas de manera automática a través de este web service y en cambio se está realizando la radicación por parte del personal de Atención al Ciudadano y el personal de Gestión Documental (Correspondencia) de la ANH de forma manual, para lo cual se está ejecutando o aplicando un procedimiento fuera de los lineamientos actuales establecidos para la radicación de las PQRSD en la Resolución 048 de 2017 y en el Procedimiento para la Atención y Trámite de PQRS (ANH-PCC-PR-02_V3); con lo cual se identifica un riesgo emergente correspondiente a la probabilidad de generar un impacto negativo a la efectividad de la operación del Proceso de Atención al Ciudadano y al Proceso de Gestión Documental, en razón al uso adicional de recursos (humanos, tiempo, físicos, tecnológicos, entre otros) que se requieren cuando la radicación de las comunicaciones se realiza manualmente en el SGDEA ControlDoc.

Adicionalmente a esto, la falta de interoperabilidad e integración entre de SILVIAA y el sistema de gestión documental SGDEA ControlDoc a través del web service para la radicación en tiempo real de las PQRSD y las Solicitudes de Información Pública, en algunas ocasiones ha generado acumulación de comunicaciones de las partes interesadas (operadores, ciudadanos, entes públicos) por radicar debido al volumen de requerimientos y al sobre esfuerzo que implica realizar la radicación manual de cualquier comunicación en el SGDEA ControlDoc y a la limitación de personal presentada en algunos periodos de la vigencia, tal como sucedió durante el primer trimestre de 2024, lo cual fue advertido previamente por la OCI mediante el Informe de evaluación realizado al Proceso de Gestión Documental ID1624153 del 21-06-2024, pese a lo cual aún se sigue adelantando el proceso de radicación de las PQRS manualmente por parte de correspondencia y en tiempos posteriores a la recepción efectiva (día y hora) de las peticiones que son allegadas al buzón de correo participacionciudadana@anh.gov.co y las cuales también son direccionadas para radicación por parte del responsable del Proceso de Atención al Ciudadano en tiempos posteriores y en algunas ocasiones fuera de los horarios establecidos en los lineamientos de Gestión Documental para la radicación de comunicaciones recibidas (7:00am a 4:00pm).

2.7 Expediente Digital SGDEA ControlDoc de PQRSD

La OCI realizó la verificación en el SGDEA ControlDoc como herramienta institucional para radicar, producir, tramitar, archivar y hacer seguimiento a la documentación oficial de la ANH (Resolución ANH No.1080 de 2015), en la que se encuentran las PQRSD y Solicitudes de Información Pública, conforme con lo cual se identificó que en el SGDEA ControlDoc conforme con los procedimientos y lineamientos internos de gestión documental, no se encuentra creado ningún expediente digital para la vigencia 2024, según las Tablas de Retención Documental para cada subserie y categorías de las PQRSD y Solicitudes de Información Público; así mismo, observa la OCI que los últimos expedientes digitales existentes para las PQRSD corresponden a la vigencia 2022 (IDExpedientes 63418 y 63419) y solamente a dos subseries y/o categorías (Solicitudes de Información y Derechos de Petición), mientras que para la vigencia 2023 no se encontró ningún expediente.



Conforme con lo anterior, para las vigencias 2023 y 2024 ninguna de las PQRSD allegadas, radicadas y tramitadas en la Agencia en el SGDEA ControlDoc se encuentran incluidas en expedientes, lo que permitiría tener centralizada la información de las PQRSD para su consulta y la recuperación de información de manera eficiente y eficaz, y por lo tanto, se observa una debilidad en el cumplimiento de los lineamientos internos en materia documental y una posible materialización de riesgos operativos, de cumplimientos y legales para el proceso de Atención al Ciudadano y de Gestión Documental.

3. RIESGOS MATERIALIZADOS:

<i>Tabla de Riesgos Materializados Identificados en la Evaluación OCI</i>			
<i>Tipología del Riesgo</i>	<i>Nombre Riesgo</i>	<i>Descripción Riesgo</i>	<i>Numeral Asociado</i>
Legal y Cumplimiento	Presentar fuera de término el Informe Trimestral de PQRSD y sin la información mínima establecida normativamente.	Afectación legal y/o disciplinaria por la presentación del Informe trimestral de PQRSD, sin la oportunidad, completitud, y pertinencia, requerida conforme con el marco legal interno y externo tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública	1.1.1
Legal y Cumplimiento	Publicar extemporáneamente en la página web institucional el Informe Trimestral de PQRSD y el Informe de Solicitudes de Acceso a Información.	Afectación legal y/o disciplinaria por la inoportunidad de la publicación en la página web de la Entidad del Informe Trimestral de PQRSD y el Informe de Solicitudes de Acceso a Información, conforme con la información mínima establecida en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública	1.1.1
Legal y Cumplimiento	Omitir la presentación y/o remisión del Informe Mensual de PQRSD Contestadas Fuera de Término a la Oficina Asesora Jurídica y/o a Control Interno Disciplinario, según la instancia conforme con lo establecido normativamente.	Afectación legal y/o disciplinaria por la falta de oportunidad en la presentación a las instancias correspondientes del Informe Mensual de PQRSD Contestadas Fuera de Término, de acuerdo con el marco jurídico interno y las leyes de regulación del Derecho de Petición.	1.1.2
Operativo	Gestión y cierre inadecuado en el SGDEA ControlDoc de las PQRSD y las comunicaciones asociadas a la gestión y trámite de respuesta.	Cerrar y/o gestionar inadecuadamente las PQRSD y/o las comunicaciones en el SGDEA ControlDoc, sin adelantar los trámites o la gestión pertinente frente a lo establecido en los procedimientos y lineamientos internos para la atención de las PQRSD.	1.1.2
Legal y Cumplimiento	Informe de PQRSD trimestral sin la información establecida normativamente para las Solicitudes de Información Pública.	Afectación legal y/o disciplinaria por la omisión o falta de registro de la información mínima requerida en el Informe de Solicitudes de Acceso a Información, según lo establecido normativamente.	1.1.3
Riesgo Operativo:	Presentar el Informe de PQRSD trimestral con datos inconsistentes y con falta de integralidad	Reportar la dinámica de las PQRSD en los informes a Presidencia con disparidad y/o imprecisiones entre los datos registrados en el Informe de PQRSD trimestral y los reportes de PQRSD generados desde el SGDEA ControlDoc.	1.1.4
Legal y Cumplimiento	Carecer de los medios idóneos para la recepción de las solicitudes de información pública de acuerdo con los requerimientos normativos y lineamientos internos de la Entidad.	Afectación legal y/o disciplinaria por la falta de los medios establecidos normativamente para la recepción de las PQRSD y las solicitudes de información pública.	1.2.1
Legal y Cumplimiento	Dar traslado y respuesta a las PQRSD fuera de los términos establecidos en el marco jurídico interno y las leyes de regulación del Derecho de Petición.	Afectación legal y/o disciplinaria por el incumplimiento de los términos legales para trasladar las PQRSD por falta de competencia de la Agencia y notificar el traslado fuera de término al peticionario.	1.2.2
Operativo	PPC1 SIGECO: Responder extemporáneamente las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias - PQRSD, que ingresan a la entidad.	Incumplimiento e inobservancia de los términos de respuesta, contemplados en las leyes 1437 de 2011, 1755 de 2015, y la resolución interna 048 de 2017, a las solicitudes presentadas por la ciudadanía y grupos de interés de la Agencia Nacional de Hidrocarburos.	1.2.2 y 1.2.3
Legal y Cumplimiento	Responder las PQRSD radicadas en el SGDEA ControlDoc de la Agencia fuera de los términos y/o lineamientos establecidos en el marco jurídico interno y las leyes de regulación del Derecho de Petición.	Afectación legal y/o disciplinaria por el incumplimiento de los términos legales y procedimientos internos para dar respuesta al peticionario a las PQRSD allegadas a la Agencia y radicadas a través del SGDEA ControlDoc.	1.2.3
Operativo	Realizar de manera inadecuada el seguimiento y control de los términos, la gestión y respuestas de las PQRSD.	Afectación en la oportunidad de respuesta a las PQRSD por la falta de eficacia y debilidades en el seguimiento y control en la gestión, trámite y respuesta de las PQRSD allegadas y radicadas en el SGDEA ControlDoc de la Agencia.	1.2.3



Legal y Cumplimiento	Incumplimiento del marco jurídico y procedimientos internos que regulan la gestión y atención de las PQRSD anónimas en la Agencia.	Afectación legal y/o disciplinaria por publicar en el portal institucional extemporáneamente las respuestas a las PQRSD de los peticionarios anónimos u omitir su publicación, según los lineamientos internos y el marco jurídico de regulación del Derecho de Petición.	1.2.4
<u>Legal y Cumplimiento</u>	Incumplimiento del marco jurídico y procedimientos internos que regulan la gestión, atención y respuesta de las PQRSD en la Agencia.	Responder las PQRSD allegadas y radicadas en la Agencia, sin la revisión previa que debe realizar la Oficina Asesora Jurídica, conforme con los lineamientos establecidos en el marco jurídico interno.	1.2.5

De acuerdo con lo anterior, la OCI evidenció que a excepción del riesgo PPC1 enunciado en los numerales 1.2.2 y 1.2.3, los demás riesgos materializados, no se encuentran identificados ni asociados en SIGECO en el Mapa de Riesgos del Proceso de Atención al Ciudadano.

4. CONCLUSIONES

De acuerdo con la evaluación realizada la OCI identificó que se presentan los siguientes incumplimientos:

1. Lo establecido el artículo 54 de la Ley 190 de 1995 y del Ítem 3, parágrafo 1, artículo trigésimo noveno de la Resolución ANH No. 048 de 2017, en cuanto a la oportunidad y periodicidad mínima de la presentación trimestral del Informe de PQRSD al Presidente (numeral 1.1.1).
2. El literal h del artículo 11 de la Ley 1712 de 2014 y el numeral 7 del artículo 2.1.1.2.1.4 y el artículo 2.1.1.6.2 del Decreto 1081 de 2015, en cuanto a la información mínima requerida a publicar y la publicación del Informe de Solicitudes de Acceso a Información en la página web de la Agencia (numeral 1.1.1).
3. Lo señalado en el Ítem 11 del parágrafo 1 del artículo trigésimo noveno de la Resolución ANH No. 048 de 2017 (numeral 1.1.2), en referencia a la falta del requerimiento al incumplido por parte de la Oficina Asesora Jurídica y la ausencia de remisión a Control Interno Disciplinario del Informe Mensual de las PQRSD de febrero de 2024 contestadas por fuera términos.
4. Lo establecido en el numeral 3 del Artículo 2.1.1.6.2 del Decreto 1081 de 2015 (numeral 1.1.3), frente a la información mínima que debe discriminarse en el Informe de PQRSD referente al tiempo de respuesta de cada solicitud.
5. El artículo 4° de la Ley 1712 de 2014 y el artículo 2.1.1.3.1.3 del Decreto 1081 de 2015, ya que la Agencia no cuenta con un formulario electrónico adicional a los medios ordinarios de recepción de solicitudes de acceso de información con los que dispone, para las solicitudes de acceso a información pública bajo el procedimiento especial con identificación reservada (numeral 1.2.1).
6. El artículo 21 de la Ley 1755 de 2015 y al parágrafo 2 del artículo séptimo de la Resolución ANH No. 048 de 2018, teniendo en cuenta que por parte de las áreas responsables y competentes de la ANH se dio traslado de manera inoportuna y fuera de los términos perentorios (5 días hábiles) de acuerdo con lo señalado normativamente a la entidad y/o tercero competente para dar respuesta a las veintinueve (29) PQRSD identificadas por la OCI, y en los mismos términos se remitió de manera inoportuna copia del oficio del traslado al peticionario; situación que se identificó cuando la Agencia carece de competencia para atender y dar respuesta de fondo a la PQRSD allegadas por los peticionarios (numeral 1.2.2).



7. El artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 y el artículo tercero de la Resolución ANH No. 048 de 2018, teniendo en cuenta que por parte de las áreas competentes se dio respuesta a un Derecho de Petición (ID1553834) y a una Solicitud de Información (ID1571042), de manera inoportuna y fuera de los términos (15 días hábiles y 10 días hábiles, respectivamente) señalados para dar respuesta al peticionario (numeral 1.2.3).
8. Lo establecido en el artículo séptimo de la Resolución ANH No. 048 de 2018, teniendo en cuenta que por parte de las áreas competentes una vez resuelta la petición no fue comunicada por escrito al peticionario la respuesta a un Derecho de Petición (ID1575677) conforme con los lineamientos y procedimientos internos para comunicar la decisión al peticionario (numeral 1.2.3).
9. El párrafo 1 del artículo trigésimo octavo de la Resolución ANH No. 048 de 2018, teniendo en cuenta la falta de publicación en la página web de la ANH de la respuesta dada por la entidad a la queja interpuesta por un peticionario anónimo (numeral 1.2.4).
10. El párrafo 1 del artículo séptimo de la Resolución ANH No. 048 de 2018 en cuanto a la falta de previa revisión de la Oficina Asesora Jurídica a las respuestas de las peticiones radicadas por las dependencias encargadas de dar respuesta a las peticiones allegadas y radicadas en la ANH (numeral 1.2.5).

5. RECOMENDACIONES

Finalmente, de acuerdo con la presente evaluación se relacionan a continuación las recomendaciones de la Oficina de Control Interno:

1. Determinar y aplicar los correctivos necesarios para la presentación y publicación del Informe Trimestral de PQRSD de manera oportuna y con la información mínima requerida. (numeral 1.1.1).
2. Aplicar los correctivos necesarios según la competencia, para la presentación oportuna y la gestión adecuada del Informe Mensual de PQRSD contestadas por fuera de término, a fin de que se realicen los traslados respectivos y se adelanten las evaluaciones de acciones disciplinarias a que haya lugar. (numeral 1.1.2).
3. Establecer las acciones necesarias tendientes a corregir las inconsistencias de los datos registrados en el Informe Trimestral de PQRSD, respecto a las Solicitudes de Acceso a la Información Pública interpuestas ante la Agencia (numeral 1.1.3).
4. Adelantar las acciones necesarias para garantizar la consistencia entre los informes de PQRSD de manera que las cifras desagregadas y acumuladas sean consecuentes con los datos de los sistemas de información (SGDEA ControlDoc) dispuestos para la recepción, gestión y trámite de la misma (Resolución 1080 de 2015) y las herramientas adicionales utilizadas para el seguimiento y generación del informe consolidado trimestral de las PQRSD de la Entidad (numeral 1.1.4).
5. Desde la Vicepresidencia Administrativa y Financiera llevar a cabo las acciones correctivas que permitan garantizar la disponibilidad del formulario electrónico de las solicitudes de acceso a información pública bajo el procedimiento especial con identificación reservada, cuando los peticionarios requieran hacer uso de dicho procedimiento por considerar que se encuentra en riesgo su integridad o la de su familia. (numeral 1.2.1).



6. Actualizar los controles y la valoración establecida en el Riesgo “PPC-1 Responder extemporáneamente las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD” del Proceso de Participación Ciudadana, a fin de que estos sean correspondientes y efectivos para que el riesgo asociado a la atención y gestión de las PQRSD de la Agencia, no se vuelva a materializar. Así mismo, se resalta la importancia de contemplar la posibilidad de hacer uso de otras herramientas para la gestión del riesgo, tales como la Gestión de Eventos, Indicadores Claves de Riesgo, entre otras (numeral 1.1.2 y 1.2.3).
7. Verificar y ajustar la configuración del SGDEA ControlDoc de los días no hábiles de la vigencia 2024, con los cuales el sistema realiza los cálculos de manera automática de las fechas de vencimiento de las PQRSD, a fin de que estos sean coincidentes con el calendario colombiano 2024 y los términos de ley para dar respuesta según la clasificación de las PQRSD, para evitar la materialización de riesgos de cumplimiento y operativos por una inadecuada gestión de las PQRSD en el SGDEA ControlDoc. (numeral 1.2.2).
8. Determinar y ejecutar los correctivos que permitan fortalecer el Proceso de Atención al Ciudadano y los mecanismos de seguimiento, control, respuesta y notificación de las PQRSD, a fin de evitar una nueva materialización de riesgos y una afectación de índole legal, operacional y/o administrativo a la Agencia. (numeral 1.2.3, 1.2.4 y 1.2.5).
9. Actualizar el Mapa de Procesos conforme con los procesos vigentes y a los cambios realizados en el Sistema Integral de Gestión y Control de la ANH, respecto al Proceso de Atención al Ciudadano, así mismo, adoptar dichos cambios mediante la actualización del acto administrativo, Resolución 509 de 2015 y 387 de 2017. (numeral 2.1).
10. Actualizar el Mapa de Riesgos del Proceso de Atención al Ciudadano conforme con los procesos vigentes, los cambios realizados en el Sistema Integral de Gestión y Control de la ANH y la adecuada gestión de riesgos establecida en la Guía de Administración del Riesgos y Oportunidades ANH-GES-GU-03 V5, en especial lo correspondiente a la identificación del riesgo, el análisis de riesgos, la valoración del riesgo, el plan de manejo del riesgo y el plan de contingencia del Proceso de Atención al Ciudadano, a fin de que estos sean correspondientes y efectivos para la atención y gestión de las PQRSD de la Agencia. Igualmente, se resalta la importancia de que en el Proceso de Atención al Ciudadano se contemple la posibilidad de hacer uso de otras herramientas para la gestión del riesgo, tales como la Gestión de Eventos, Indicadores Claves de Riesgo, entre otras para garantizar una adecuada gestión y manejo de los riesgos del Proceso. (numeral 2.2).
11. Actualizar el Normograma del Proceso de Atención al Ciudadano, conforme con el marco jurídico vigente y aplicable en materia de las PQRSD y Solicitudes de Información Pública. (numeral 2.3).
12. Realizar de manera oportuna los reportes y los análisis trimestrales y semestrales de los Indicadores vigentes de SIGECO del Proceso de Atención al Ciudadano; a fin de que los responsables puedan medir y evaluar el desempeño de lo ejecutado periódicamente y tomar acciones preventivas y/o correctivas, para garantizar el cumplimiento de las metas y objetivos del Proceso y los organizacionales. (numeral 2.4).
13. A fin de que los planes de mejoramiento registrados en SIGECO derivados de las evaluaciones realizados por la OCI cumplan con su vocación y se realice una gestión efectiva de estos, se deben



adelantar las acciones preventivas para garantizar que el cierre únicamente se realice cuando se cumplan al 100%, así mismo, se deben ejecutar en su totalidad y de manera efectiva las actividades registradas en el plan 4485 a 31 de diciembre de 2024, las cuales derivaron de la evaluación de la OCI del segundo semestre de 2023, ID 1298721 del 02-04-2024. (numeral 2.5).

14. Crear en el SGDEA ControlDoc los expedientes digitales de las vigencias 2023 y 2024 respectivos para las PQRSD y que por parte del responsable del Proceso de Atención al Ciudadano se garantice la inclusión de cada una de las PQRSD radicadas, gestionadas y tramitadas, como también de cada una de las respuestas y comunicaciones relacionadas o derivadas de su gestión y atención. (numeral 2.7).
15. Administrar efectivamente el contenido de la sección de “Atención y servicios a la ciudadanía” de la página web de la Agencia, de tal manera que la información dispuesta a la ciudadanía y las partes interesadas en cuanto a las PQRSD, el Sistema de Servicio al Ciudadano y la Ley de Transparencia sea correspondiente, veraz y se encuentre actualizada.
16. Adelantar estrategias y planes de acción que permitan fortalecer el Sistema de Atención al Ciudadano de la agencia, optimizar los recursos, evitar reprocesos y brindar un servicio oportuno y veraz a los diferentes usuarios (internos y externos) del Proceso de Atención al Ciudadano.
17. Actualizar y socializar el Proceso de Atención al Ciudadano, así como la normatividad y lineamientos internos de la ANH sobre las PQRSD y Solicitudes de información, de acuerdo con los procedimientos actuales y el marco jurídico colombiano vigente y aplicable en la materia; así mismo, capacitar/entrenar al personal de la ANH frente a dicha actualización para mejorar el Sistema de Atención al Ciudadano de la Agencia.

Cordialmente,

ROSARIO RAMOS DÍAZ
Jefe Oficina de Control Interno
Agencia Nacional de Hidrocarburos - ANH

Anexos: Dos (2) carpetas comprimidas en formato .zip

Copias: N/A



Al contestar cite Radicado 20241300721133 Id: 1683560
Folios: 19 Fecha: 03-12-2024 18:55:44
Anexos: 2 ARCHIVOS INFORMÁTICOS (PDF, WORD, EXCEL, PPT, ZIP)
Remitente: OFICINA DE CONTROL INTERNO
Destinatario: PRESIDENCIA y Otros...

Aprobó: N/A

Revisó: N/A

Proyectó: Alexandra Galvis Lizarazo – Experto Código G3 Grado 04 (e) OCI 