

**CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS**  
**AGENCIA NACIONAL DE HIDROCARBUROS -ANH-**  
**2020 - 2021**



## TABLA DE CONTENIDO

<b>1. Introducción.....</b>	<b>Pág.3</b>
<b>2. Objetivos.....</b>	<b>Pág.6</b>
<b>2.1 Objetivo general.</b>	
<b>2.2 Objetivos específicos.</b>	
<b>3. Condición general para la caracterización.....</b>	<b>Pág.8</b>
<b>4. Normatividad.....</b>	<b>Pág.9</b>
<b>5. Fuentes de recolección de datos.....</b>	<b>Pág.12</b>
<b>6. Definición de variables para la segmentación.....</b>	<b>Pág.13</b>
<b>7. Canales de atención – ANH.....</b>	<b>Pág.14</b>
<b>8. Caracterización de usuarios.....</b>	<b>Pág.16</b>
<b>9. Conclusiones.....</b>	<b>Pág.41</b>

# #1 Introducción

Mediante el Decreto 1760 del 26 de junio de 2003 se creó la Agencia Nacional de Hidrocarburos como una Unidad Administrativa Especial adscrita al Ministerio de Minas y Energía, con personería jurídica, patrimonio propio, autonomía administrativa y financiera, con sede en la ciudad de Bogotá y con el objeto de administrar de manera integral las reservas de hidrocarburos de propiedad de la Nación.

El 3 de noviembre de 2011 se expidió el Decreto 4137 mediante el cual, además del cambio de naturaleza jurídica “de Unidad Administrativa Especial a Agencia Estatal del sector descentralizado de la rama ejecutiva del orden nacional”, le fueron asignadas funciones adicionales como la de fijar los precios de explotación de petróleo crudo para efectos fiscales y cambiarios; fijar los precios de hidrocarburos para efectos de liquidación de regalías; supervisar las especificaciones y destinación del material importado en el subsector de hidrocarburos; dirigir y coordinar lo relacionado con las liquidaciones por concepto de canon superficiario correspondiente a los contratos de concesión.

El Decreto 714 de 2012 estableció la estructura de la Agencia Nacional de Hidrocarburos -ANH- señalando que su naturaleza jurídica es de una Agencia Estatal, del sector descentralizado de la Rama Ejecutiva del Orden Nacional, con personería jurídica, patrimonio propio y autonomía administrativa, técnica y financiera, adscrita al Ministerio de Minas y Energía. La Agencia Nacional de Hidrocarburos -ANH- tiene como domicilio la ciudad de Bogotá, D.C., y ejerce sus funciones a nivel nacional, para lo cual podrá contar con dependencias o unidades a nivel territorial.

La visión de la ANH es ser reconocida en 2025 como una entidad modelo en el mundo por:

- El conocimiento del potencial del subsuelo colombiano y optimizar su aprovechamiento.
- La eficiencia y transparencia en la administración de hidrocarburos y el trabajo conjunto con la industria y la comunidad.
- El profesionalismo de nuestro equipo, el alto nivel tecnológico y la eficiencia y agilidad en nuestros procesos.

Dentro de los objetivos estratégicos de la Agencia Nacional de Hidrocarburos -ANH- se encuentran los siguientes:

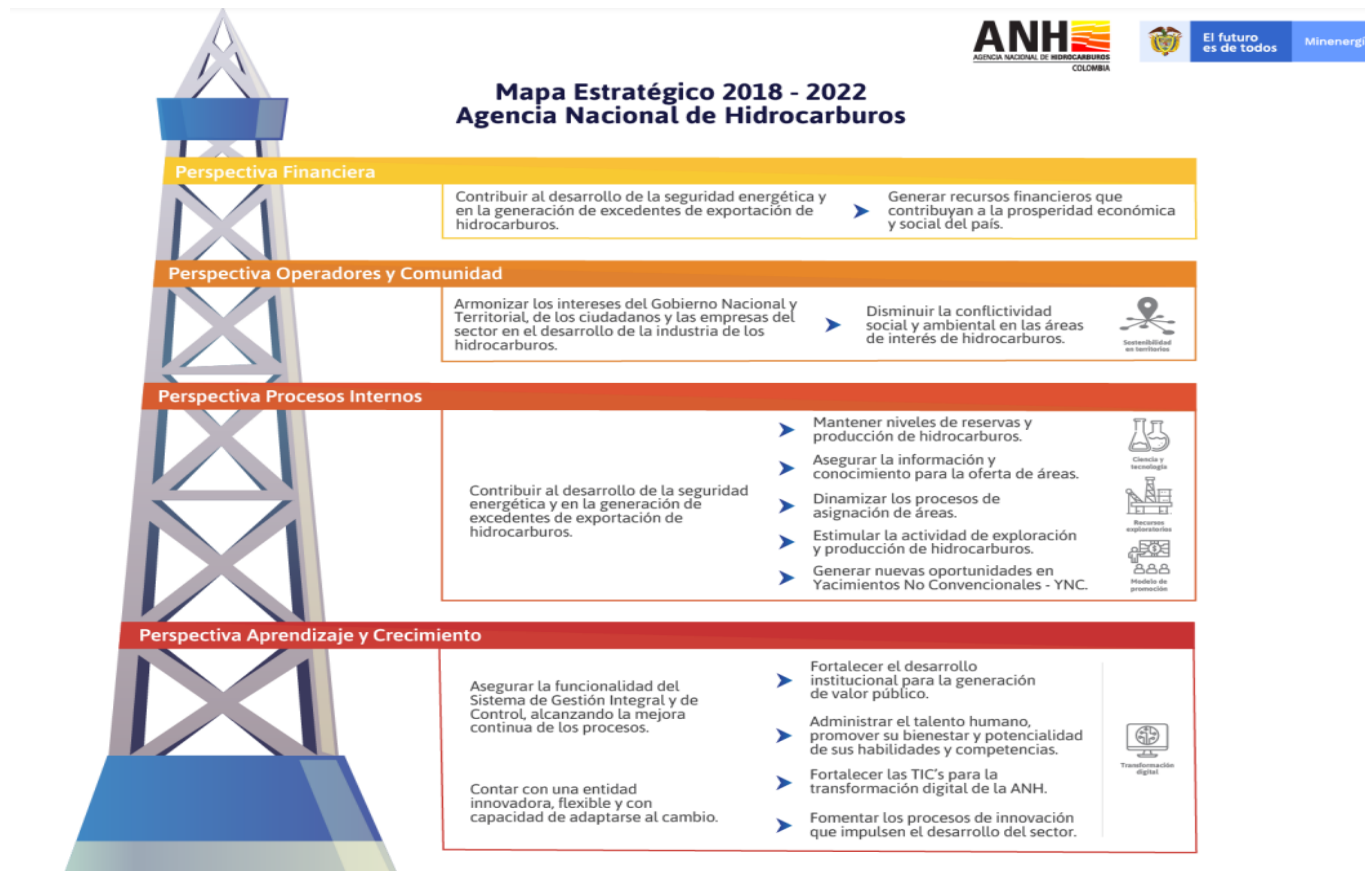
- Contribuir al desarrollo de la seguridad energética y en la generación de excedentes de exportación de hidrocarburos.
- Armonizar los intereses del Gobierno Nacional y Territorial, de los ciudadanos y las empresas del sector en el desarrollo de la industria de hidrocarburos.
- Contar con una entidad innovadora, flexible y con capacidad de adaptarse al cambio.
- Asegurar la funcionalidad del Sistema de Gestión Integrado y de Control, alcanzando la mejora continua de los procesos.

La Agencia Nacional de Hidrocarburos -ANH- dedicada a promover el aprovechamiento óptimo y sostenible de los recursos hidrocarburíferos del país, que armoniza los intereses de la sociedad, el Estado y la industria, cumpliendo los requisitos legales, organizacionales y otros que la entidad suscriba con sus clientes y partes interesadas, establecidos frente al Sistema de Gestión Integral y de Control, como Política Integral se compromete a:

- Identificar los peligros, evaluar y valorar los riesgos presentes en los servidores y colaboradores de la Agencia Nacional de Hidrocarburos para desarrollar estrategias que permitan disminuir la ocurrencia de accidente de trabajo y enfermedades laborales, generando condiciones de trabajo seguras y saludables basados en la prevención y la cultura del auto cuidado.
- Gestionar las actividades de capacitación y entrenamiento para la preparación, prevención y atención de emergencias proporcionando los recursos necesarios para su ejecución.
- Garantizar la prevención, mitigación y control de impactos ambientales, derivados del desarrollo de los procesos institucionales.
- Propiciar las condiciones administrativas, financieras, técnicas y humanas que generen un entorno de confianza y cultura digital para incrementar sus capacidades y soportar la eficiencia en su gestión.
- Proteger la confidencialidad, integridad y disponibilidad, de su activo de información.

- Promover la apertura de sus datos como resultado de la transformación digital que empodera al ciudadano y demás partes interesadas para Investigación, Desarrollo e Innovación I+D+I.
- Fomentar la participación activa en el ciclo y mejoramiento continuo del Sistema de Gestión Integral y de Control.

Estos propósitos se fortalecen con las iniciativas de participación ciudadana y la destinación de los recursos necesarios para un sistema de Gestión integral y de control sostenible, que armoniza una Agencia Nacional de Hidrocarburos abierta y transparente.



Con ocasión de la emergencia sanitaria declarada por el Gobierno Nacional por causa de la pandemia del Covid 19 y las medidas de urgencia establecidas para la atención y prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas contenidas en el Decreto 491 del 28 de marzo de 2020, la Agencia Nacional de Hidrocarburos -ANH- ha tenido un relacionamiento directo con los ciudadanos y sus clientes externos a través de la utilización de diferentes plataformas tecnológicas que acercaron a las personas con la entidad desde distintos puntos del país.

Visto lo anterior, con este documento se pretende realizar una caracterización e identificación de los usuarios de la Agencia Nacional de Hidrocarburos -ANH- en el proceso de gestión de Atención al Ciudadano. Lo anterior, con el fin de segmentar adecuadamente el grupo de usuarios destinatarios de nuestros servicios y desarrollar acciones efectivas en la respuesta a las peticiones ciudadanas y la difusión de los resultados y logros de la entidad en el aprovechamiento de los recursos hidrocarburíferos del país.



## #2 Objetivos

### **2.1 OBJETIVO GENERAL.**

Lograr un mayor conocimiento de las necesidades, características, requerimientos y motivaciones que tienen los usuarios para acceder a los servicios de la ANH, conforme a variables demográficas, geográficas y propias de la misión de la entidad. Con esto, se pretende segmentar a los clientes/usuarios para profundizar en el conocimiento de ellos y así mejorar los canales de atención.

### **2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.**

- Segmentar a los clientes/usuarios a partir de variables intrínsecas, demográficas, geográficas y propias de la misión de la entidad.

- Identificar los niveles de satisfacción acerca del servicio recibido por la ANH a través de los diferentes canales disponibles para la recepción de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias -PQRSD-.
- Describir el tipo de usuarios, empresas, entidades y grupos de interés que hacen uso de los servicios de la ANH.
- Determinar el tipo de requerimiento de mayor frecuencia y qué consultas son provenientes por comunidades étnicas y veedurías.
- Identificar si niños o niñas han solicitado algún requerimiento a la ANH y qué estudiantes, de qué facultades y de cuáles universidades acuden a la entidad por una solicitud.

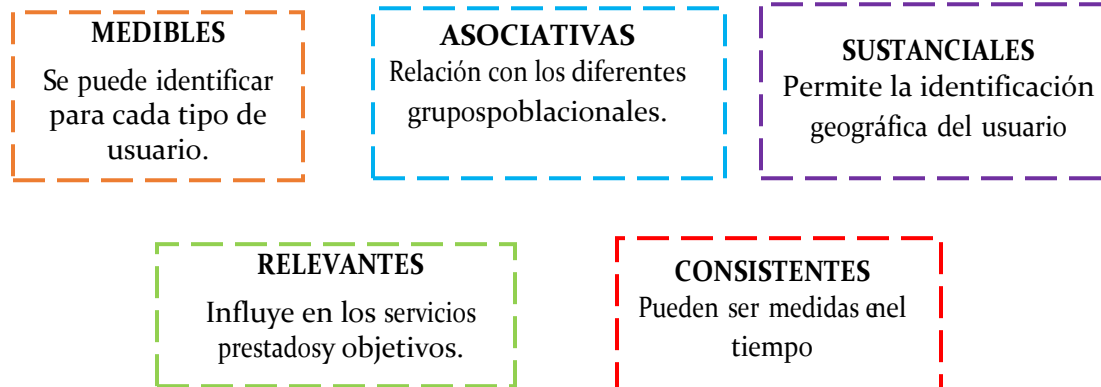
### #3 Condición general para la caracterización

El objetivo de la caracterización es obtener un conocimiento de los usuarios de la ANH que permita definir una estrategia para la mejora de los procesos de PQRDS de nuestra entidad.

La Agencia Nacional de Hidrocarburos -ANH- con este ejercicio pretende adelantar una segmentación y caracterización de sus usuarios y grupos de interés, estableciendo similitudes y preferencias de cada uno con el fin de identificarlos y orientar sus resultados hacia el mejoramiento de los servicios que presta.

El resultado de esta caracterización generará elementos concretos para el mejoramiento y ajuste de nuestros canales de atención al ciudadano, de la misma manera una estrategia de comunicaciones efectiva para la ciudadanía.

Las variables para utilizar deben presentar características importantes en cuanto a la agrupación, segmentación y cuantificación de cada uno de los usuarios de la ANH. Al respecto, se tendrán en cuenta las siguientes:





## #4 Normatividad

**TABLA 1.  
NORMATIVIDAD**

<b>Ley 134 de 1994</b>	Por la cual se dictan normas sobre Mecanismos de Participación Ciudadana.
<b>Ley 190 de 1995</b>	Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa.
<b>Ley 472 de 1998</b>	Por la cual se desarrolla el artículo 88 de la Constitución Política de Colombia en relación con el ejercicio de las acciones populares y de grupo y se dictan otras disposiciones.
<b>Ley 489 de 1998</b>	Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones.
<b>Ley 720 de 2001</b>	Por medio de la cual se reconoce, promueve y regula la acción voluntaria de los ciudadanos colombianos.
<b>Ley 734 de 2002</b>	Por la cual se expide el Código Disciplinario Único.
<b>Ley 965 de 2005</b>	Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos y se establece la obligación de la observancia de los principios rectores de la política de racionalización, estandarización y automatización de trámites, a fin de evitar exigencias injustificadas a los administrados.
<b>Decreto 2623 de 2009</b>	Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.
<b>Ley 1437 de 2011</b>	Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

<b>Ley 1474 de 2011</b>	Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”.
<b>Decreto 019 de 2012</b>	Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
<b>Decreto 2693 de 2012</b>	Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea de la República de Colombia, se reglamentan parcialmente las Leyes 1341 de 2009 y 1450 de 2011, y se dictan otras disposiciones.
<b>Ley 1712 de 2014</b>	Por la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de acceso a la información pública nacional y se dictan otras disposiciones.
<b>Ley 1755 de 2015</b>	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.
<b>Ley 1757 de 2015</b>	Promueve, protege y garantiza modalidades del derecho a participar en la vida política, administrativa, económica, social y cultural, y así mismo a controlar el poder político, mediante los mecanismos de participación ciudadana.
<b>Decreto 1499 de 2017</b>	Modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, cuyo objeto es dirigir la gestión pública al mejor desempeño institucional y a la consecución de resultados para la satisfacción de las necesidades y el goce efectivo de los derechos de los ciudadanos.
<b>Ley 1955 de 2019</b>	Se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022. “Pacto por Colombia, Pacto por la Equidad”. Establece las bases de legalidad, emprendimiento y equidad que permitan lograr la igualdad de oportunidades para todos los colombianos. Incluye un conjunto de pactos transversales que hacen posible el logro de una mayor equidad de oportunidades para todos.
<b>Decreto 2106 de 2019</b>	Se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública
<b>Ley 2052 de 2020</b>	Se establecen disposiciones a la Rama Ejecutiva del nivel Nacional, Territorial y particulares que cumplen funciones públicas o administrativa, en relación con la racionalización de trámites, con el fin de facilitar, agilizar y garantizar el acceso al ejercicio de los derechos de las personas, el cumplimiento de sus obligaciones, combatir la corrupción y fomentar la competitividad.
<b>Decreto 491 de 2020</b>	Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades 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.

<b>Ley 2080 de 2021</b>	Reforma algunas disposiciones del código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo Ley 1437 de 2011, referente a la actuación de la administración y su relacionamiento con los administrados. Esta reforma propende por una digitalización del procedimiento y contencioso administrativos, a fin de generar un mejor funcionamiento de toda la función administrativa.
-------------------------	---

### CONPES Y DIRECTIVAS

<b>CONPES 3649 de 2010</b>	Política Nacional de Servicio al Ciudadano.
<b>CONPES 3650 de 2010</b>	Importancia Estratégica de la Estrategia de Gobierno en Línea.
<b>CONPES 3654 de 2010</b>	Política de rendición de cuentas de la rama ejecutiva a los ciudadanos.
<b>Directiva Presidencial No. 02 de 2000</b>	Proporciona directrices para las entidades públicas con el fin de facilitar la eficiencia y colaboración entre las entidades del estado, así como con la sociedad en su conjunto, para contribuir al incremento de la transparencia en la Gestión Pública y promover la Participación Ciudadana haciendo uso de los medios electrónicos.
<b>Directiva Presidencial No. 04 de 2009</b>	Sobre el estricto cumplimiento al Derecho de Petición.
<b>CONPES 3654 de 2010</b>	Política de rendición de cuentas de la rama ejecutiva a los ciudadanos.
<b>CONPES 3785 de 2013</b>	Política Nacional de Eficiencia Administrativa Al Servicio Del Ciudadano y concepto favorable a la Nación para contratar un empréstito externo con la Banca Multilateral hasta por la suma de USD 20 millones destinado a financiar el proyecto de Eficiencia al Servicio del Ciudadano.
<b>Directiva Presidencial No. 02 de 2000</b>	Proporciona directrices para las entidades públicas con el fin de facilitar la eficiencia y colaboración entre las entidades del estado, así como con la sociedad en su conjunto, para contribuir al incremento de la transparencia en la Gestión Pública y promover la Participación Ciudadana haciendo uso de los medios electrónicos.
<b>Directiva Presidencial No. 04 de 2009</b>	Sobre el estricto cumplimiento al Derecho de Petición.

### NORMATIVIDAD INTERNA

<b>Resolución 048 de 2017</b>	Por medio de la cual se reglamenta el trámite de presentación, tratamiento y radicación de derechos de petición, peticiones verbales y la atención de quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, y se deroga la Resolución 302 de 2016.
-------------------------------	---

#5

## Fuentes de recolección de datos

Para la presente caracterización de los usuarios de la ANH se utilizaron las siguientes fuentes de información:

**Fuente de Datos Primaria:** Base de datos de usuarios ANH, Información registrada en el sistema de PQRSD (ControlDoc). Toda esta información corresponde al periodo del 1° de enero de 2020 hasta 29 de diciembre de 2020 y del 1° de enero de 2021 hasta el 31 de agosto de 2021.

**Fuente de Datos Secundaria:** Encuesta de satisfacción de usuarios ANH realizada en los años 2020 - 2021.

### 5.1 DESCRIPCIÓN BASES DE DATOS.

Conforme a la primera fuente de información (ControlDoc) en el año 2020 se registraron 2169 datos y en el año 2021 1173 datos. Dicha información fue verificada a través de diferentes variables, tales como: demográficas, geográficas, intrínsecas, de comportamiento y demás, con el fin de identificar quiénes son los principales usuarios que acuden a la ANH y de esta manera establecer mejoras en la atención y servicio al ciudadano.

FUENTES DE INFORMACIÓN		
Nombre fuente		Total registros
Base de datos (ControlDoc) 2020		2169
Encuesta de satisfacción 2020	Medio Virtual	15
Base de datos (ControlDoc) 2021		1173
Encuesta de satisfacción 2021	Medio Virtual	79

(Correspondientes a personas naturales y jurídicas). Fuente: Grupo de Participación Ciudadana - ANH 2020 -2021.

#6

## Definición de variables para la segmentación

Las siguientes son las variables que hemos tenido en cuenta para la caracterización de usuarios y grupos de interés de la ANH.



### Variables Geográficas:

- Ubicación: lugar donde reside y/o trabaja el usuario o ciudadano. Nos permite identificar usuarios con características particulares y homogéneas dentro de una localidad definida.



**Variables Demográficas:** Género y edad: estas variables identifican el género/sexo y edad de nuestros usuarios.

### Variables Intrínsecas:



- Tipo de canales de atención: esta variable es importante para identificar qué tipo de canales son más efectivos y eficaces para la atención de los ciudadanos.



- Tipo de usuario: determina los usuarios o grupos de interés que presentan requerimientos ante la ANH. Por ejemplo, Tipo de entidad: Independientes, empresarios, entidades del Estado, universidades, etc.



- Ocupación u actividad: estudiante, profesional, independiente, etc.



- Tipo de requerimiento: temática o necesidad establecida por el usuario, tipo de solicitud (consultas; copias y certificaciones; denuncias; derechos de petición; felicitaciones; solicitudes de información, quejas y reclamos; sugerencias y o recomendaciones).

- Tema de consulta: es la razón de la solicitud o requerimiento y visualiza la temática de información solicitada.

## #7 Canales de atención ANH



### 7.1. Canal de Atención Web y Correo electrónico.

La entidad cuenta con una página Web a través de la cual los usuarios pueden presentar sus solicitudes relacionadas con los trámites, servicios y funciones de la ANH. Igualmente, en su dominio web [www.anh.gov.co](http://www.anh.gov.co) la entidad tiene un apartado especial para publicación de la documentación pública en cumplimiento de 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".

Así mismo, en el correo electrónico [participacionciudadana@anh.gov.co](mailto:participacionciudadana@anh.gov.co), los usuarios y grupos de interés tienen la posibilidad de enviar cualquier requerimiento como consultas, solicitudes, derechos de petición, quejas, reclamos y denuncias.

### 7.2. Canal de Atención de Correspondencia.



Para la recepción y envío de documentos que llegan a la ANH, se encuentra en el primer piso de nuestra entidad la Oficina de Gestión Documental donde se reciben los documentos. Este canal de atención es muy importante para nuestra entidad porque permite a los grupos de interés, entidades gubernamentales, empresas privadas, ciudadanos, entre otros, registrar cualquier tipo de requerimiento de manera escrita.

Con ocasión de la emergencia sanitaria por la pandemia del Covid 19 declarada por el Gobierno Nacional, la ANH recibe y registra todas las comunicaciones de manera virtual a través del correo electrónico [correspondenciaanh@anh.gov.co](mailto:correspondenciaanh@anh.gov.co).

En este canal de atención y en los demás se genera un número de registro para que los usuarios lleven a cabo el seguimiento de su solicitud.

### **7.3. Canal de Atención Presencial**



En este canal los grupos de interés, entidades gubernamentales, empresas privadas, ciudadanos de la ANH podrán acercarse a las instalaciones de la ANH para realizar consultas, presentar quejas o reclamos, solicitar información u orientación relacionada con los temas competentes de la entidad e incluso presentar peticiones verbales en los términos del Decreto 1166 de 2016. Es importante indicar que esta Agencia cuenta con quioscos de atención personalizada en donde los ciudadanos podrán registrar sus peticiones.

### **7.4 Canal de Atención vía Telefónica.**



A través de este canal se realiza la recepción de llamadas telefónicas relacionadas con requerimientos de los usuarios. Los usuarios de este servicio pueden comunicarse con la entidad a los teléfonos +57-01-8000-953000 y +57-601-593-1717 en la ciudad de Bogotá, D.C.

### **7.5 Canal de Atención Virtual SILVIAA.**



El Sistema Virtual de Asesoría de la ANH -SILVIAA es el asesor virtual de la Agencia Nacional de Hidrocarburos -ANH-, el cual está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana para responder las inquietudes que tengan los ciudadanos de manera rápida y con información veraz. Para ingresar a nuestro Asesor Virtual solo es necesario contar con una cuenta de correo con la cual se podrá iniciar a interactuar con Silviaa.

También este sistema cuenta con una aplicación móvil, la cual puede ser descargada desde las tiendas móviles de los diferentes celulares Android y Apple.

## #8 Caracterización de usuarios



Basados en las tres fuentes de datos que tenemos disponibles (Base de datos de usuarios ANH registrada en el sistema de PQRSD, encuesta de satisfacción de usuarios ANH realizada en los años 2020 y 2021), se presenta a continuación la Caracterización de Usuarios identificando las principales preferencias de los ciudadanos de acuerdo con la utilización de los canales de atención habilitados por la entidad.

Con esto se busca evaluar y priorizar las estrategias de accesibilidad y servicio al ciudadano.

### 8.1. Variables de interés.

Para conocer las características de los usuarios que presentaron alguna solicitud ante la ANH, se clasifican conforme la tabla 3 por ubicación, género y edad, tipología de solicitud, tipo de usuario, tema y canal de atención.



<b>Nivel</b>	<b>Variable</b>	<b>Característica</b>	<b>¿Para qué?</b>	<b>¿Cómo?</b>	<b>¿Por qué?</b>
<b>Geográfico y Demográfico</b>	<b>Ubicación</b>	Ubicación geográfica donde se origina la petición (departamento, ciudad, municipio).	Corresponde al área de ubicación registrada por los usuarios que permite desarrollar estrategias dirigidas resolver los problemas en dichas regiones.	Segmentar los usuarios de peticiones por ubicación geográfica.	Señala donde no hace presencia la ANH.
	<b>Género y edad</b>	Masculino - femenino; edad e incluso condición sexual diversa.	Establece la diferencia de género (Masculino - Femenino) y toma importancia analizar que género y edad se acerca a la ANH.	Segmentar los usuarios por género o sexo y edad	Nos muestra si prevalece el género y edad que predomina en el sector y saber cómo llegamos a estos usuarios.
	<b>Tipología</b>	Temática o necesidad establecida por el usuario, tipo de solicitud (consulta; copias y certificaciones; denuncias; derechos de petición; felicitaciones; solicitudes de información; quejas y o reclamos; sugerencia y o recomendación)	Determina el tipo de solicitud que el ciudadano decide hacer ante la ANH e identifica motivo de la consulta.	Segmentar usuarios por tipo de requerimiento.	Indica el tipo de información que solicitan los usuarios en la ANH.

<b>Intrínseco</b>	<b>Tipo de usuario</b>	Determina los usuarios o grupos de interés que presentan requerimientos ante la ANH. 1. Tipo de entidad: independientes, empresarios, entidades del Estado, universidades; 2. Ocupación u actividad: estudiante, profesional.	Establece las características de cada uno de los usuarios de la ANH.	Segmenta a los usuarios por el tipo de actividad.	Nos muestra qué tipo de usuarios de los grupos de interés predominan.
	<b>Tema a Consultar</b>	Es la razón de la solicitud o requerimiento, visualiza la temática de información solicitada.	Determina cuáles son los temas para consultar más frecuentes	Segmenta a los usuarios por temática de consulta.	Establece el tipo de consultas más frecuentes para así atenderlas de manera eficiente y eficaz en los términos de ley.
	<b>Tipo de Canal</b>	Canales: (Atención Presencial; Correo Electrónico; Comunicación Radicada; Internet (Pagina Web Sistema peticiones); Línea Conmutador; Línea Directa; Línea Gratuita)	Diferentes medios a través de los cuales se reciben las PQRDS.	Analiza la efectividad de los canales.	Establece si son efectivos para acceder a la información de la ANH.

## 8.2. VARIABLES GEOGRÁFICAS Y DEMOGRÁFICAS.

### 8.2.1. Ubicación del usuario que envía la solicitud.



#### - Países extranjeros:

Conforme a los resultados de las bases de datos del sistema de gestión documental de ControlDoc podemos observar que se realizaron 12 solicitudes provenientes del exterior, la mayor cantidad de solicitudes fueron hechas por México, seguido por Canadá, India y Estados Unidos (anexo tabla 1)

PAIS	CANTIDAD	PORCENTAJE
España	1	8%
México	3	25%
Canadá	2	17%
India	2	17%
Holanda	1	8%
Estados Unidos	2	17%
Bolivia	1	8%
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>

**Tabla 1. Países extranjeros (Bases de datos ControlDoc 2020-2021).**

**- Colombia 2020.**

**Departamentos.**

Conforme a la primera fuente de información (ControlDoc), podemos observar que la mayor cantidad de solicitudes provienen del departamento del Valle con 77 solicitudes, seguido de lejos por el departamento del Casanare 15 solicitudes, Meta con 10 solicitudes y Santander con 5 solicitudes (Anexo Tabla 2).

DEPARTAMENTO	CANTIDAD
Amazonas	1
Antioquia	2
Arauca	4
Boyacá	4
Casanare	15
Cesar	1
Córdoba	2
Cundinamarca	1
Huila	1
Guajira	1
Meta	10
Norte de Santander	1
Putumayo	1
Santander	5
Sucre	3
Valle	77

**Tabla 2. Colombia- departamentos (Base de datos ControlDoc 2020).**

**- Colombia 2021.**

**Departamentos.**

Conforme a la primera fuente de información (ControlDoc), podemos observar que la mayor cantidad de solicitudes provienen del departamento del Meta con 112 solicitudes, seguido de lejos por el departamento del Casanare con 94 solicitudes, Putumayo con 45 solicitudes y Antioquia con 30 solicitudes. Anexo Tabla 3.

DEPARTAMENTO	CANTIDAD
Antioquia	30
Arauca	13
Boyacá	22
Casanare	94
Cesar	20
Córdoba	5
Cundinamarca	10
Huila	17
Guajira	19
Meta	112
Norte de Santander	18
Putumayo	45
Santander	26
Sucre	15
Valle	17
Bolívar	10
Magdalena	15
Quindío	3

Risaralda	1
Caldas	3
Vichada	3
Nariño	2
Guaviare	4
Tolima	22
Choco	9
Cauca	19
Caquetá	9
Atlántico	10

**Tabla 3. Colombia- departamentos (Base de datos ControlDoc 2021).**

**- Ciudad o Municipio.**

Conforme la primera fuente de información (ControlDoc), la ciudad de Bogotá cuenta con el mayor número de solicitudes registradas de manera oficial en los años 2020-2021 (Anexo tabla 4).

<b>CIUDAD/MUNICIPIO</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>AÑO</b>
<b>Bogotá D.C.</b>	<b>2.040</b>	<b>2020</b>
<b>Bogotá D.C.</b>	<b>590</b>	<b>2021</b>

**Tabla 4. Ciudad o municipio (Bases de datos ControlDoc 2020-2021).**

### 8.2.2. Género y edad.

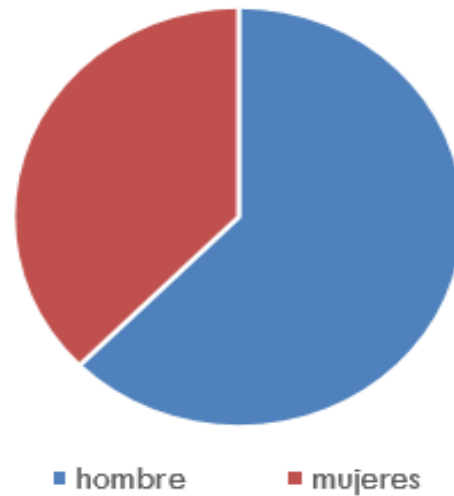


Según las bases de datos de ControlDoc 2020-2021 (Anexo Tabla 5) la cual relaciona la clasificación por Género, encontramos que, en el año 2020 con una muestra de 2169 personas, la mayor cantidad de solicitudes fueron realizadas por hombres (57%) mientras que las solicitudes hechas por mujeres representan el (43%). De igual forma, para el año 2021 con una muestra de 1173 personas, la mayor cantidad de solicitudes fueron realizadas por hombres (72%) seguidas por los requerimientos de las mujeres con un (28%).

GÉNERO	CANTIDAD 2020	PORCENTAJE	CANTIDAD 2021	PORCENTAJE
Masculino	1243	57%	846	72%
Femenino	926	43%	327	28%
<b>TOTAL</b>	2169	100%	1173	100%

**Tabla 5: Género y edad (Base de datos ControlDoc 2020-2021)**

## GÉNERO REGISTRO CONTROLDOC 2020 - 2021



**Gráfica 1. Género (Bases de datos ControlDoc 2020-2021).**

De acuerdo con la clasificación por género en el sistema de información de ControlDoc con una muestra de 3342 personas, se identificó que la mayor cantidad de solicitudes fueron realizadas por hombres con un 63% mientras que las solicitudes hechas por mujeres representan un 37%. En este punto, es preciso señalar que en Manual Protocolo de Atención y Servicio al Ciudadano 2021, la ANH estableció una política de atención con perspectiva de género para la orientación del servicio que se debe tener con las mujeres o personas que se identifiquen con dicho género.



Es importante indicar que para el periodo respectivo no se registraron datos relacionados con condición sexual diversa. Lo mismo aconteció para personas en condición de discapacidad. En todo caso, en cumplimiento del artículo 2.2.3.12.8 del Decreto 1166 de 2016, la ANH ha dispuesto que sus quioscos de atención personal garanticen el respeto de los derechos de las personas en condiciones de discapacidad, concediendo atención preferencial y diferencial.

### 8.3 VARIABLES INTRÍNSECAS.

#### 8.3.1. Tipo de usuario.

Según la base de datos de ControlDoc 2020, la mayoría de los requerimientos son de las empresas privadas con 1103 solicitudes (51%); Personas naturales con 522 solicitudes (24%); entidades públicas con 294 (14%) y entes de control con 135 (6%), como se muestra en la tabla 6.

SEGMENTO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Persona natural	522	24%
Comunidades Étnicas	1	0,1%
Empresas Privada	1103	51%
Entes De Control	135	6%
Estudiante	46	2%
Junta de Acción Comunal	12	0,5%
Entidad Publica	294	14%
Veeduría	23	1%
Vocero De Comunidad	8	0,3%
Entidad sin Ánimo de Lucro	25	1,1%
<b>TOTAL</b>	<b>2169</b>	<b>100%</b>

Tabla 6: Tipo de Usuario (Base de datos ControlDoc 2020).



Para el año 2021 los usuarios mantuvieron la misma representación en comparación con el año inmediatamente anterior. La mayoría de los requerimientos fueron de entidades privadas con 667 solicitudes (57%); personas naturales con 238 solicitudes (20%); entidades públicas con 294 (14%) y entes de control con 135 (6%) (Tabla 7).

SEGMENTO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Persona natural	216	20%
Comunidades Étnicas	1	1%
Entidad Privada	642	57%
Entes De Control	63	5%
Estudiante	12	1%
Junta de Acción Comunal	4	1%
Entidad Publica	194	14%
Veeduría	30	1%
Vocero De Comunidad	2	1%
Entidad sin Ánimo de Lucro	9	1%
<b>TOTAL</b>	<b>1173</b>	<b>100%</b>

**Tabla 7. Tipo de usuario (Base de datos ControlDoc 2021).**

- **Comunidades étnicas.**

La ANH también ha recibido solicitudes de organizaciones indígenas que han sido atendidas en los términos solicitados y sin que las mismas hayan implicado la recepción de peticiones en lenguas nativas u otros dialectos oficiales. Con respecto a la fuente de información ControlDoc 2020-2021 se registraron un total de siete (7) requerimientos de comunidades étnicas (Tabla 8).



COMUNIDAD ÉTNICA	CANTIDAD
Comunidad Negra	3
Comunidades Indígenas	4
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>

**Tabla 8. Comunidades étnicas (Base de datos ControlDoc 2020-2021).**

- **Veedurías:**

Según la base de datos de ControlDoc para el año 2020, se identificó que la Veeduría indígena Vencedorpiriri fue la que más acudió a la ANH por requerimientos, seguido de las Veedurías Labores Puerto Gaitán y Veeduría Pro-Defensa de la mano de obra local del municipio de Cantagallo (Tabla 9)

VEEDURIA	CANTIDAD	PORCENTAJE
VEEDURIA RURAL ALTO TIVALLA	1	4,3%
VEEDURIARURALYAMBIENTAL CARIMAGUA	1	4,3%
VEEDURIARURAL LACRISTALINA	2	8,6%
VEEDURIASLABORES PUERTOGAITAN	5	21,7%
VEEDURIAINDIGENA VENCEDORPIRIRI	6	26%
VEEDURIA PRO-DEFENSA DE LA MANO DE OBRA LOCAL DEL MUNICIPIO DE CANTAGALLO	5	21%
VEEDURIAAMBIENTAL CASTILLA LA NUEVA	3	13%
<b>TOTAL</b>	<b>23</b>	<b>100%</b>

**Tabla 9. Veedurías (Base de datos ControlDoc 2020)**

VEEDURIA	CANTIDAD	PORCENTAJE
VEEDURIA FISCALIZACION Y CONTROL SAN MARTIN	9	30
VEEDURIAS Y AUDITORIAS RIOGUAYURIBA	5	16,6%
VEEDURIA EL ALCARAVAN	4	13,3%
VEEDURÍAS-AUDITORIAS CÍVICAS, DERECHOS HUMANOS	6	20%
VEEDURIA GESTION DEL RIESGO Y AMBIENTAL VEREDA EL ENCANTO	1	3,3%
VEEDURIAS PUERTO GAITAN	2	6,6%
CONTROLSOCIAL COLOMBIA	3	10%
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

**Tabla 10: Veedurías (Base de datos ControlDoc 2021)**

Para el año 2021 de acuerdo con las bases de datos de ControlDoc, la Veeduría Fiscalización y Control San Martín (25%) y la Veeduría Puerto Gaitán (25%) fueron las que más acudieron a la ANH por requerimientos (Tabla 10).

▪ **Entidades Públicas:**

Conforme a la fuente de información de base de datos de ControlDoc 2020, la entidad que más acudió a la ANH fue la Agencia Nacional de Tierras con 47 solicitudes, seguido de la Dirección de Impuestos y Aduanas DIAN con 34 solicitudes (Tabla 11).

CATEGORIA	ENTIDAD	CANTIDAD
AGENCIAS	AGENCIA NACIONAL DE MINERÍA	1
	AGENCIA NACIONAL DE TIERRAS	47
	AGENCIA RENOVACIÓN DEL TERRITORIO	1
	AGENCIA NACIONAL DE DEFENSA JURÍDICA DEL ESTADO	1
	AGENCIA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA	1
ASAMBLEA DEPARTAMENTAL	ASAMBLEA CASANARE	1
AUTORIDAD NACIONAL	AUTORIDAD NACIONAL DE LICENCIAS AMBIENTALES – ANLA -	7
	AUTORIDAD NACIONAL DE CONSULTA PREVIA	2
BANCO	BANCO DE LA REPUBLICA	2
CONCEJO MUNICIPAL	CONSEJO MUNICIPAL META	1
CONGRESO	CONGRESO DE LA REPÚBLICA	3
CORTE SUPREMA	CORTE SUPREMA DE JUSTICIA	1
DANE	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO NACIONAL DE ESTADÍSTICA	1
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCION PUBLICA	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN PUBLICA	1
DNP	DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACIÓN	3
DEFENSORIA	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	5
DIAN	DIRECCIÓN DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES	34
ECOPETROL	ECOPETROL	17
INSTITUTOS	INSTITUTO INTERNACIONAL DE ESTUDIOS ANTICORRUPCION	1
	INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR	2
MINISTERIOS	MINISTERIO DE MINAS Y ENERGÍA	10
	MINISTERIO DEL INTERIOR	7

	MINISTERIO DE HACIENDA	1
	MINISTERIO DE AMBIENTE	1
	MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL	1
	MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	1
	MINISTERIO DE TRANSPORTE	1
	MINISTERIO DE DEFENSA POLICIA NACIONAL	1
<b>PRESIDENCIA</b>	PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA	9
<b>SECRETARIAS</b>	SECRETARIA DE HACIENDA	8
	SECRETARIA DE PLANEACIÓN Y OBRAS PÚBLICAS	3
	SECRETARIA DE MOVILIDAD	5
	SECRETARIA MEDIO AMBIENTE	6
	SECRETARIA TECNICA COMISION DERECHOS HUMANOS	1

Para el año 2021 la entidad que más acudió a la ANH fue la Agencia Nacional de Tierras con 47 solicitudes, seguido de la Unidad de Restitución de Tierras con 64 solicitudes y el Ministerio de Minas y energía con 61 solicitudes (Tabla 12).

CATEGORIA	ENTIDAD	CANTIDAD
<b>AGENCIAS</b>	AGENCIA NACIONAL DE MINERIA	4
	AGENCIA NACIONAL DE DEFENSA JURÍDICA DEL ESTAD	1
	AGENCIA NACIONAL DE TIERRAS	74
<b>AUTORIDAD NACIONAL</b>	ANLA	16
	ARMADA NACIONAL	1
	BANCO DE LA REPUBLICA	4
<b>CORPORACIONES</b>	CARSUCRE	2
<b>CORPORACIONES</b>	CORPOCHIVOR	2

<b>CORPORACIONES</b>	CORPOGUAJIRA	1
<b>CORPORACIONES</b>	CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DEL ALTO MAGDALENA	1
<b>CORPORACIONES</b>	CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DEL VALLE DEL CAUCA	1
<b>CORPORACIONES</b>	CORPORACION AUTONOMA REGIONAL PARA LA DEFENSA DE LA MESETA DE BUCARAMANGA	2
<b>CORPORACIONES</b>	CORTOLIMA	2
<b>CORPORACIONES</b>	CREG	2
<b>CORPORACIONES</b>	CVC	4
<b>DEFENSORIA DEL PUEBLO</b>	DEFENSORIA DEL PUEBLO	4
<b>ENTIDADES</b>	DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACION	7
	DIAN	19
<b>ECOPETROL</b>	ECOPETROL	3
<b>FISCALIA</b>	FISCALIA GENERAL DE LA NACION	37
<b>GOBERNACIONES</b>	GOBERNACION DE ANTIOQUIA	5
<b>INSTITUTOS</b>	INSTITUTO ALEXANDER VON HUMBOLDT	1
	IGAC	1
	INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR	3
<b>EMPRESA METRO</b>	METRO DE MEDELLIN	1
<b>MINISTERIOS</b>	MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	6
<b>MINISTERIOS</b>	MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMOI	2
	MINISTERIO DE DEFENSA	1
	MINISTERIO DE EDUCACION NACIONAL	1
	MINISTERIO DE HACIENDA	6
	MINISTERIO DE MINAS Y ENERGIA	61
	MINISTERIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	1
	MINISTERIO DEL TRABAJO	4

	MINISTERIO DE TRANSPORTE	1
	MINISTERIO DEL INTERIOR	11
<b>PARQUES</b>	PARQUES NACIONALES NATURALES	1
<b>POLICIA</b>	POLICIA NACIONAL	10
<b>PRESIDENCIA</b>	PRESIDENCIA	9
<b>RTVC</b>	RADIO TELEVISIÓN NACIONAL DE COLOMBIA RTVC	1
<b>SECRETARIAS</b>	SECRETARIA DISTRITAL DE AMBIENTE	1
<b>SERVICIO GEOLOGICO</b>	SERVICIO GEOLOGICO	5
	SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	1
<b>SUPERINTENDENCIAS</b>	SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO	1
<b>UNIDADES ADMINISTRATIVAS</b>	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DEL SERVICIO PÚBLICO DE EMPLEO	1
	UNIDAD DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS	64
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN	3
	UPME	10

**Tabla 12: Entidades Públicas (Base de datos ControlDoc 2021).**



▪ Entes territoriales.

ALCALDIA	CANTIDAD DE PETICIONES 2020	ALCALDIA	CANTIDAD DE PETICIONES 2021
ALCALDIA MUNICIPAL DE SAN ANTERO	1	ALCALDIA MUNICIPAL DE PRADERA VALLE DEL CAUCA	1
ALCALDIA MUNICIPAL DE TENERIFE MAGDALENA	1	ALCALDIA MUNICIPAL DE ROVIRA	1
ALCALDIA TENERIFEMAGDALENA	1	ALCALDÍA DE PIEDECUESTA	1
ALCALDIA GALERAS-SUCRE	2	ALCALDIA MUNICIPAL DE TRINIDAD	1
ALEXANDRO SALAZAR LLANOS	1	ALCALDIA APULO CUNDINAMARCA	1
ALCALDIA MUNICIPAL BARRANCA DE UPIA	1	ALCALDIA DE SAN MARTIN DE LOS LLANOS	2
ALCALDIA MUNICIPAL DE VILLAVICENCIO	2	ALCALDIA MUNICIPAL BARRANCA DE UPIA META	1
ALCALDÍA TAME	3	ALCALDIA VILLANUEVA CASANARE	1
ALCALDIA MUNICIPAL DE RIONEGRO	1	ALCALDIA TOLIMA	1
ALCALDIA MUNICIPAL DE PORE – CASANAR	1	ALCALDIA MUNICIPAL DE BARRANCA	1
ALCALDIA MUNICIPAL DE AGUAZUL CASANARE	2	ALCALDIA MUNICIPAL DE MADRID	1
ALCALDIA SAN MARTIN - CESAR	1	ALCALDIA SAN LUIS DE PALENQUE	5
ALCALDIA MUNICIPAL RECETOR	1	ALCALDIA SAN VICENTE DEL CAGUAN	1
ALCALDIA PUERTOPARRA SANTANDER	1	ALCALDIA MUNICIPAL DE CUBARA BOYACA	1
ALCALDIA MUNICIPAL DE QUIBDO CHOCO	1	ALCALDIA MUNICIPAL DE CAIMITO - SUCRE	1
ALCALDIA DE SABANALARGA ATLANTICO	1	ALCALDIA SAN LUIS DE PALENQUE. CASANARE	1
ALCALDIA VILLANUEVA CASANARE	1	ALCALDIA MUNICIPAL DE ICONONZO	1
ALCALDIA MUNICIPAL DE VILLANUEVA	1	ALCALDÍA MUNICIPAL DE SOCHA	1
ALCALDIA MUNICIPAL PAYA BOYACA	2	ALCALDIA MUNICIPAL DE PUERTO GAITÁN META	1
ALCALDIA MUNICIPAL TAUSA CUNDINAMARCA	2		
ALCALDÍA GUACHENE CAUCA	2		
<b>TOTAL</b>	<b>29</b>	<b>TOTAL</b>	<b>24</b>

Tabla 13: Alcaldías (Base de datos ControlDoc 2020-2021)

Frente al segmento de entidades territoriales se consideraron las Alcaldías y Gobernaciones que interactuaron con la entidad en los periodos examinados. Al respecto, se puede señalar que la ANH atendió solicitudes de diferentes alcaldías del país y gobernaciones del país, especialmente de aquellas ubicadas en zonas donde se adelantan actividades hidrocarburíferas en departamentos como Meta y Casanare, entre otras.

GOBERNACIÓN	CANTIDAD AÑO 2020	GOBERNACION	CANTIDAD AÑO 2021
GOBERNACION DE ANTIOQUIA	1	GOBERNACION DE ANTIOQUIA	1
GOBERNACIÓN DE CASANARE	2	GOBERNACIÓN DEL ATLÁNTICO	1
GOBERNACIÓN DEL META	4	GOBERNACIÓN DEL META	4
TOTAL	7	TOTAL	6

**Tabla 14. Gobernaciones (Base de datos ControlDoc 2020-2021)**



▪ **Segmento Estudiantes:**

Conforme a uno de nuestros objetivos específicos dentro del segmento ‘Estudiantes’, a continuación se detallan se las universidades que interactuaron con nuestra entidad efectuando requerimientos de información. Se destacan de los datos que la mayoría de las universidades que han consultado a la entidad se encuentran principalmente en la ciudad de Bogotá. Lo anterior, por parte de estudiantes que adelantan estudios o investigaciones relacionadas con asuntos ambientales, biología, economía, geología o ingeniería de petróleos, principalmente.

UNIVERSIDAD	CANTIDAD AÑO 2020	CANTIDAD AÑO 2021
UNIVERSIDAD DEL ROSARIO	1	1
UNIVERSIDAD DE LOS ANDES	2	4
UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER	4	1
UNIVERSIDAD SIMÓN BOLÍVAR BARRANQUILLA	1	2
UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA	2	2
FUNDACIÓN UNIVERSIDAD DE AMÉRICA	1	7
UNIVERSIDAD JAVERIANA	0	1
UNIVERSIDAD MINUTO DE DIOS	2	2
UNIVERSIDAD DE CALDAS	0	1
UNIVERSIDAD DEL MAGDALENA	1	1
ESCUELA SUPERIOR DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA ESAP	3	5
<b>TOTAL</b>	<b>17</b>	<b>27</b>

**Tabla 15: Universidades (Base de datos ControlDoc 2020-2021).**

### 8.3.2. Tipología del requerimiento.

Conforme a la base datos ControlDoc (Anexo Tabla 16), la mayoría de los requerimientos que se realizaron fueron solicitudes de información y derechos de petición.

TIPOLOGIA DEL REQUERIMIENTO	CANTIDAD AÑO 2020	CANTIDAD AÑO 2021
Consulta	178	21
Derecho de Petición	631	344
Queja	62	61
Solicitud de Copias	62	14
Solicitud de información	1099	695
Traslado PQRDS a otras entidades	137	38
<b>TOTAL</b>	<b>2162</b>	<b>1173</b>

Tabla 16. Tipología (Base de datosControlDoc 2020-2021).



### 8.3.3. Temas de consulta.

TEMA DE CONSULTA	CANTIDAD AÑO 2020
Acompañamiento a comunidad en desarrollo de proyecto (ambiental, social)	24
Administrativos	460
Ambiental y comunidades	319
Áreas asignadas, áreas libres, reglamentación especial, requisitos y criterios para su asignación.	17
Áreas protegidas, reservas naturales, humedales y parques nacionales naturales	3
Asuntos de competencia de otra entidad	35
Beneficio de población por actividad petrolera	16
Cartografía zonas Petrolera	8
Certificación laboral colaborador	5
Cifras oficiales de producción en el país (producción, precio)	4
Comportamiento del mercado de hidrocarburos	3
Copias de contratos (E&P, TEAS)	26
Copias de contratos administrativos	20
datos de sísmica y pozos	5
estado actual de los contratos EP, TEAS y bloque de hidrocarburos	33
FAEP montos girados	6
Fiscalización	1
Impacto y planes de manejo ambiental: Licencias, compromisos E&P normatividad, contaminación	16
Inconformidad por desarrollo irregular de proyecto	11
Información con fines académicos	9
Información de Operadores en Colombia	8
Información de procesos de licenciamiento ambiental en contratos de hidrocarburos	3

Información presupuestal y plan anual de adquisiciones de la entidad	11
Información proyectos de perforación y profundidad	13
Información sobre actos administrativos de la ANH	118
Jurídicos	13
liquidación, pagos, giros y embargos de recursos de regalías	19
Mapa de áreas	347
Normatividad sobre exploración y producción de hidrocarburos	4
Procesos servidumbres petroleras	59
proyectos y contratos de hidrocarburos en yacimientos no convencionales	5
quemados de gas en el sector de hidrocarburos	1
Regalías y Derechos Económicos	67
Requerimientos de entes de control en el marco de auditoría e investigaciones especiales	180
Seguimiento Contratos Misionales	261
Solicitudes internas	39
TOTAL	2169

**Tabla 17. Temas de consulta (Base de datosControlDoc 2020-2021).**

TEMA DE CONSULTA	CANTIDAD AÑO 2021
Acompañamientos a las comunidades en el desarrollo de proyectos de hidrocarburos.	9
Áreas protegidas, reservas naturales, humedales y parques nacionales naturales.	6
Asignación de áreas, áreas libres, reglamentación especial, requisitos y criterios para asignación.	4
Asignaciones directas	5
Asuntos de competencia de otra entidad.	54
Asuntos sindicales	3
Beneficios sociales y económicos de las comunidades por actividades petroleras.	56
Cantidades y precios de crudo	4
Carrera administrativa	4
Cartografía de zonas petroleras.	217
Certificaciones financieras de contratos administrativos, E&P y TEAS.	16
Certificaciones laborales y tributarias	23
Certificaciones y consultas sobre contratos Administrativos.	5

Cifras oficiales de producción de hidrocarburos en el país	40
Comportamiento del mercado de hidrocarburos en Colombia	2
Conceptos técnicos de operaciones de hidrocarburos	2
Concursos de selección y listas de elegibles	3
Congreso de la República	22
Consulta previa con las comunidades en desarrollo de proyectos de hidrocarburos.	5
Contratos de hidrocarburos en yacimientos no convencionales o roca generadora y Proyectos Piloto de Investigación Integral sobre Yacimientos No Convencionales - YNC de hidrocarburos-.	6
Copias de contratos administrativos	5
Copias de contratos EyP y TEAS	16
Cuencas sedimentarias	1
Daños o impactos ocasionados en la ejecución de proyectos o contratos de hidrocarburos	42
Datos de sísmica y pozos	1
Declaración de existencia de yacimiento de petróleo y rezumaderos de hidrocarburos	6
Defensa judicial	3
Derechos de los particulares por el subsuelo	4
Estado actual de contratos EyP, TEAS y bloques de hidrocarburos.	53
Estrategia territorial de hidrocarburos	27
Estudios geofísicos, sísmica y estratigrafía	3
Fiscalización de la producción de hidrocarburos por parte de los operadores de áreas en el país	59
Fondo de Ahorro y Estabilización Petrolera – FAEP-	1
Formas de producción	1
Garantías en contratos EyP y TEAS	1
Impactos ambientales en el desarrollo de proyectos de hidrocarburos.	30
Inconformidad por desarrollo irregular de proyecto	2
Incumplimiento de contratos EyP y TEAS	3
Información de operadores en Colombia	48
Información de procesos de licenciamiento ambiental en contratos de hidrocarburos	3
Información presupuestal, contable y Plan Anual de Adquisiciones de la entidad	2
Información sobre actos administrativos de la ANH	7

Información sobre misión, objeto, funciones, contratistas, funcionarios y directivos de la entidad	6
Información sobre proyectos de perforación y profundidad	2
Intervención para que compañía o tercero contratista pague por actividades ejecutadas en el desarrollo de proyectos de hidrocarburos	70
Liquidación, pagos, giros y embargos de recursos de regalías	53
Mapa de áreas	50
Municipios productores de gran minería	1
Normatividad sobre exploración, regulación y producción de hidrocarburos.	11
Ocurrencia de emergencia en proyectos de hidrocarburos	2
Oportunidades de exploración y explotación en el subsuelo colombiano	1
Planes de manejo ambiental y licencias ambientales	20
Presupuesto, contabilidad y estado de los recursos financieros	6
Proceso permanente de asignación de áreas	3
Procesos contractuales administrativos (estudios previos, términos de referencia, supervisión, plazos, pólizas).	17
Protocolos de seguridad por COVID-19 implementados por las operadoras.	1
Proyectos de fracking en el país	9
Recursos físicos e inventario de bienes	3
Requerimientos de entes de control en el marco de auditorías e investigaciones especiales.	20
Requerimientos de Policía Nacional y Fiscalía General de la Nación	29
Solicitud de información geológica y geofísica (sísmica y estratigrafía)	46
Solicitudes funcionarios ANH	19
<b>Total</b>	<b>1173</b>

**Tabla 18. Temas de consulta (Base de datosControlDoc 2020-2021).**



## #9 Conclusiones

- Ejercicios de caracterización de usuarios como el presentado permiten conocer más de cerca las necesidades y expectativas que tienen los usuarios frente a la ANH y de esta manera poder brindar una atención más efectiva a todos sus requerimientos.
- Conforme a los resultados por departamento y ciudad, se puede concluir que la mayor cantidad de solicitudes ante la ANH se concentran en la ciudad de Bogotá. En todo caso, es importante mencionar que con ocasión de la emergencia sanitaria se ampliaron las atenciones desde distintas ciudades del país e incluso del exterior gracias a las herramientas tecnológicas dispuestas por la entidad. Por lo anterior, la entidad continuará fortaleciendo sus canales de atención virtual para atender en forma directa y oportuna a los usuarios.
- Cabe resaltar que, aunque las solicitudes provenientes por organizaciones indígenas no se traten de un grupo significativo de población a la que se dirigirá la entidad, se deberá tener en cuenta el trato diferencial y apropiado establecido en el Manual de Protocolo y Servicio al Ciudadano de la ANH.
- Las universidades y estudiantes son uno de nuestros usuarios frecuentes. Así las cosas, la ANH a través de las atenciones telefónicas y el asesor Virtual Silviaa deberá establecer una interacción más activa para brindarles datos e información precisa que contribuya a los estudios o investigaciones en el sector de Minas y Energía.
- Los requerimientos con mayor frecuencia fueron los siguientes: cartografía de zonas petroleras; mapa de tierras; liquidación, pagos, giros y embargos de recursos de regalías; intervención para que compañía o tercero contratista pague por actividades ejecutadas en el desarrollo de proyectos de hidrocarburos; Estrategia Territorial de Hidrocarburos; Certificaciones financieras de contratos administrativos, E&P y TEAS; beneficios sociales y económicos de las comunidades por actividades petroleras; Cifras oficiales de producción de hidrocarburos en el país. La identificación de estos temas nos permitirá revisar los contenidos dispuestos en la web para actualizar la información al alcance de los ciudadanos.