

# **Atención al Ciudadano y Comunicaciones**

## **PQRS de Octubre a Diciembre de 2014**

### **Bogotá, Diciembre de 2014**

# Estadísticas de PQRS Octubre a diciembre de 2014



- En el periodo de octubre a diciembre 31 de 2014, la ANH recibió y atendió 348 requerimientos entre derechos de petición, solicitudes de información, reclamos, solicitud de copias, consultas y certificaciones de contratos.
- Los temas más frecuentes se relacionan con la Gerencia de Seguridad Comunidades y Medio Ambiente y la Gerencia de seguimiento a contratos, gerencias que pertenecen a la Vicepresidencia de Contratos de Hidrocarburos.
- Con relación a los tipos de requerimientos que más solicitan los ciudadanos y la comunidad en general tienen que ver con el desarrollo de las actividades del Contrato E&P, reclamaciones sobre los compromisos y socialización de los mismos.
- El canal que más frecuentan para radicar los requerimientos es la radicación física, donde se recibieron 250 solicitudes físicas y 98 de forma electrónica.

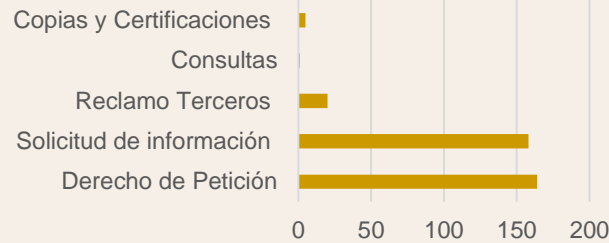


# Estadísticas de PQRS Octubre a Diciembre de 2014

## PQRS (Octubre a Diciembre de 2014)

Clase de requerimiento	No.
Derecho de Petición	164
Solicitud de información	158
Reclamo Terceros	20
Consultas	1
Copias y Certificaciones	4
Anónimo	0
Totales	348

## PQRS de Octubre a Diciembre de 2014



Canal de atención	No.	%
Correspondencia	250	69%
Electrónica	98	31%
Totales	348	100%

## PQRS de Octubre a Diciembre de 2014

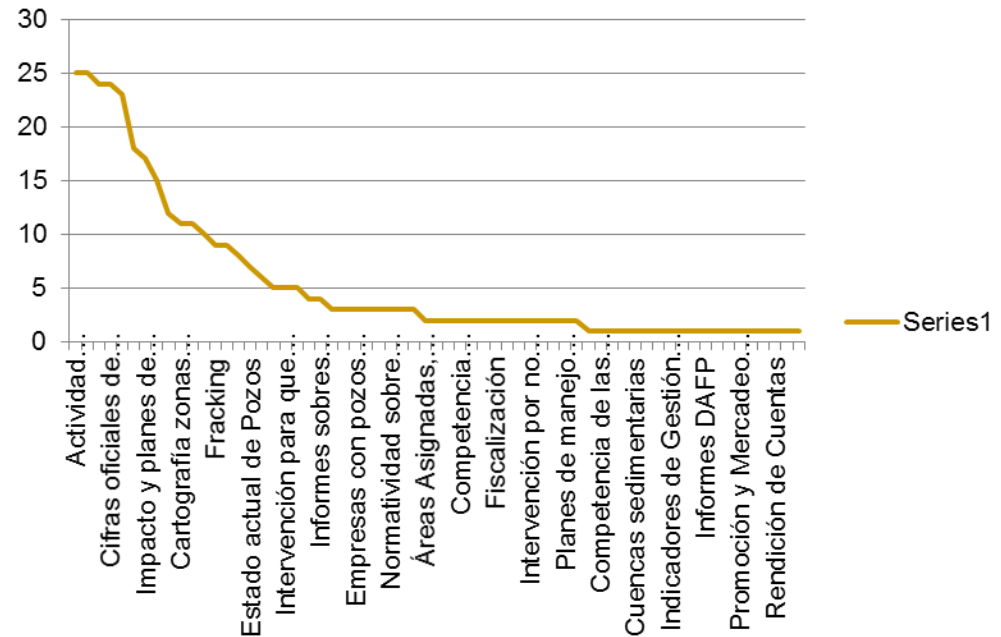


## PQR – Octubre – Diciembre de 2014

Vicepresidencia Contratos	
Hidrocarburos	135
Vicepresidencia Amnistrativa y Financiera	63
Vicepresidencia Operaciones y Regalías	82
Vicepresidencia Técnica	43
Vicepresidencia de Promoción y Asignación	13
Oficina Asesora Jurídica	10
Totales	348

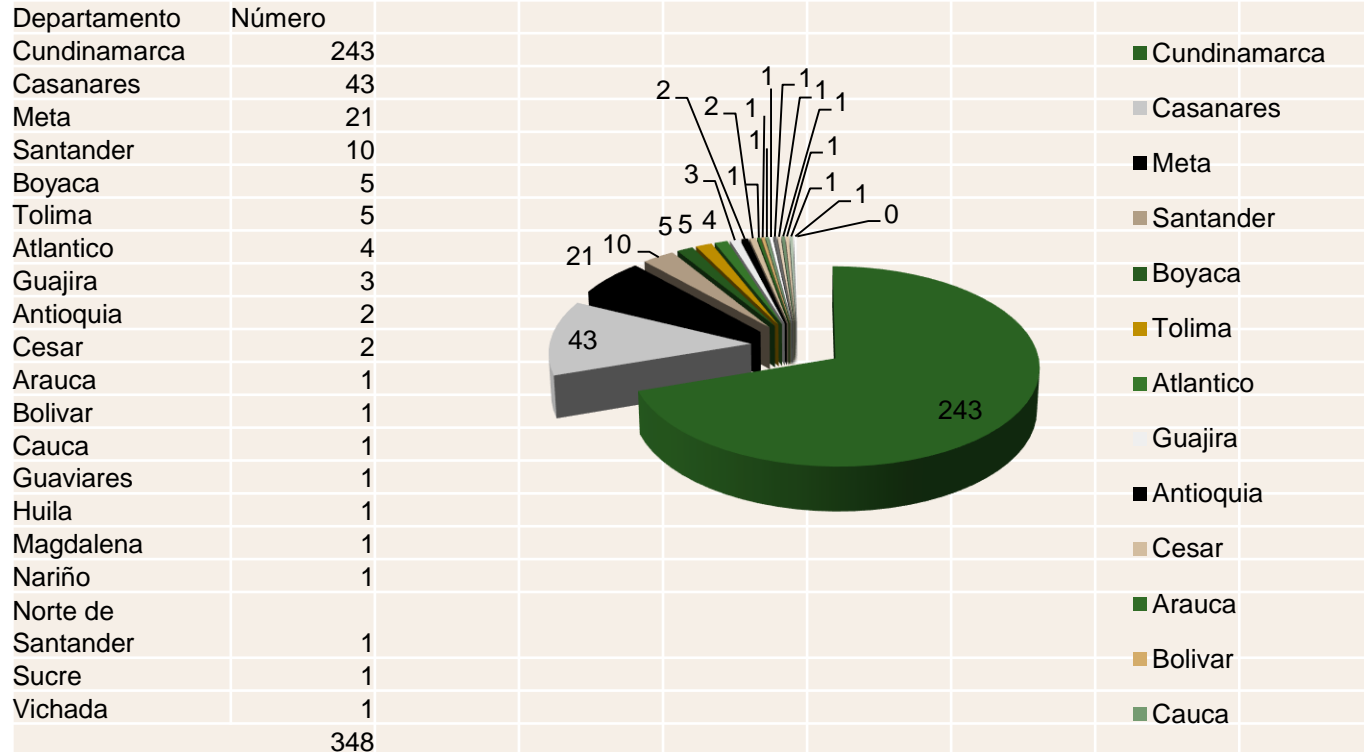
# Subtemas de Octubre a Diciembre de 2014

No.	SUBTEMAS	C
1	Actividad Hidrocarburífera en regiones del país	25
2	Inconformidad por desarrollo irregular de proyecto	25
3	Certificaciones: Regalías, Giros de regalías y embargos de las mismas	24
4	Cifras oficiales de producción en el país (producción, precio, demanda, Columnas Estratigráficas)	24
5	Acompañamiento a comunidad en desarrollo de proyecto (ambiental, social)	23
6	Copias de contratos (E&P, TEAS y Administrativos)	18
7	Impacto y planes de manejo ambiental: Licencias, compromisos E&P normatividad, contaminación	17
8	Información y aclaración sobre los TEAs, E&P, Bloques	15
9	Asesoría para negociar predio con evidencia de existencia de petróleo	12
10	Cartografía zonas Petrolera	11
11	Certificado estado de pozos	11



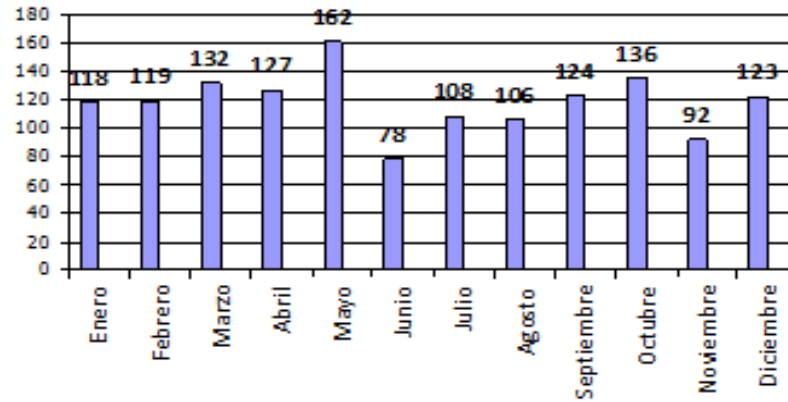
De acuerdo al total de los requerimientos allegados a la ANH entre octubre y diciembre de 2014, observamos que los temas mas frecuentes fueron las actividades hidrocarburíferas en las regiones del país e inconformidad por el desarrollo irregular de los proyectos y Certificaciones regalías y giro de regalías

# Clasificación por Departamento Octubre a Diciembre de 2014



**Podemos observar que del departamento que mas se recibieron requerimientos fue Cundinamarca con un 70% seguido de Casanare y Meta**

# Estadísticas de PQRS Octubre a Diciembre de 2014



Al cuarto trimestre de 2014 se han recibido 1424 PQRS en total por todas las Vicepresidencias.

# Solicitudes más frecuentes del Cuarto Trimestre de 2014



## Gerencia de Seguridad Comunidades y Medio Ambiente

Durante el cuarto trimestre la GCYMA continuo con las visitas y auditorias a las diferentes regiones a nivel nacional, Yopal fue una de las regiones donde más se tuvo presencia, el principal objetivo era hacer presencia directamente en la comunidad y recepcionar todas las PQRS que surgieran como desarrollo del contrato, de igual forma ir en compañía de la ANLA, Ecopetrol y el MAVD.

### Temas

Las solicitudes mas frecuentes son:

- Problemática social
- Problemática ambiental
- Falta de socialización de los contratos (Inversión social de operadoras)
- Copia de contratos
- Inquietudes sobre el Fracking



Las solicitudes mas frecuentes de contratos fueron:

- Expedición de copias de contratos E&P y TEAS
- Información sobre ubicación de los predios (mapa de tierras y exploración)
- Compromisos de los contratos de hidrocarburos
- Proyectos de exploración y explotación a desarrollar dentro de un área

## Operaciones, Regalías y Reservas

Las solicitudes mas frecuentes fueron:

- Recursos de regalías girados a los municipios
- El porque no se han girado las regalías o están suspendidas
- Qué reservas probadas existen en los campos
- En que estado se encuentran los campos
- Consulta sobre el diligenciamiento de los nuevos formatos de reporte de información de producción y reservas