

**CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS**  
**AGENCIA NACIONAL DE HIDROCARBUROS -ANH-**  
**AÑO 2018**



**TABLA DE CONTENIDO**

- 1. Introducción.....Pág. 03**
- 2. Objetivos.....Pág. 04**
  - 2.1 Objetivo general**
  - 2.2 Objetivos específicos**
- 3. Condición general para la caracterización.....Pág. 05**
- 4. Normatividad.....Pág. 06**
- 5. Fuentes de recolección de datos.....Pág. 07**
- 6. Definición de variables para la segmentación.....Pág. 08**
- 7. Canales de atención – ANH.....Pág. 09**
- 8. Caracterización de usuarios.....Pág. 11**
- 9. Conclusiones.....Pág. 39**

## #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.

Posteriormente, mediante el Decreto 714 de 2012 se estableció la estructura de la Agencia Nacional de Hidrocarburos señalando que tiene como objetivo administrar integralmente las reservas y recursos hidrocarburíferos de propiedad de la Nación; promover el aprovechamiento óptimo y sostenible de los recursos hidrocarburíferos y contribuir a la seguridad energética nacional.

El modelo estratégico de la ANH lo conforman cinco ejes: *Gestión del Conocimiento*, el cual agrupa las acciones tendientes a incrementar el conocimiento geológico de las cuencas sedimentarias con el fin de conocer el potencial hidrocarburífero del país e incentivar la actividad explotaría. El eje *Promoción y Asignación de Áreas* recoge el esfuerzo orientado a promocionar al país como un importante destino para la

inversión e identifica oportunidades de nuevos mercados. A partir del eje Administración de Contratos se garantiza el cumplimiento de las obligaciones contractuales de exploración y producción petrolera por parte de los contratistas.

El eje *Fiscalización, Administración de Regalías y Derechos Económicos* se ocupa del efectivo recaudo, distribución, comercialización y transferencia de las regalías y compensaciones monetarias que correspondan al Estado por la actividad de explotación de hidrocarburos, así como la de generar información confiable sobre las reservas de hidrocarburos con las que cuenta el país. El eje Comunidades y Medio ambiente es transversal a toda la gestión y confirma el compromiso de la Agencia de armonizar los intereses de la sociedad, el Estado y las empresas del sector, en el marco de un modelo de desarrollo sostenible.

Los ejes estratégicos están enmarcados en un primer nivel con los valores institucionales que rigen el accionar de la Agencia y en segundo nivel con una cultura organizacional de mejoramiento continuo, en un clima laboral eficaz y con personal competente.

Este documento pretende caracterizar e identificar a los usuarios de la Agencia Nacional de Hidrocarburos -ANH- en el proceso de gestión de Atención al Ciudadano, segmentación de acuerdo con variables cuantificables y tipo de requerimientos con la entidad.



## #2 Objetivos

### **2.1 OBJETIVO GENERAL**

Identificar las características, requerimientos y preferencias de los usuarios de la Agencia Nacional de hidrocarburos con el fin de ejecutar acciones que satisfagan sus necesidades.

## 2.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS

- 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

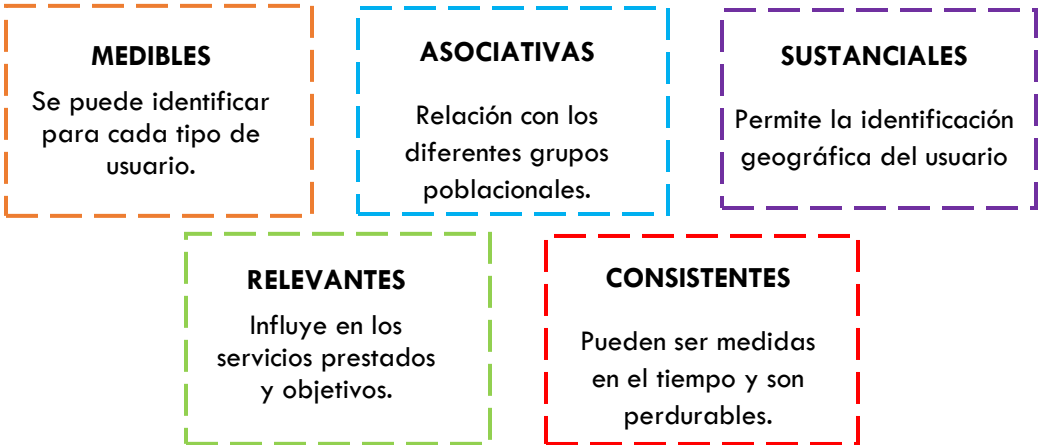
Condición general  
para la caracterización

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 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	
Ley 134 de 1994	Por la cual se dictan normas sobre Mecanismos de Participación Ciudadana.
Ley 190 de 1995, artículo 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.

<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>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>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>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 2482 del 3 de diciembre de 2012</b>	Por el cual se establecen los lineamientos generales para la integración de la planeación y la gestión.
<b>Decreto 2641 de 2012</b>	Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la ley 1474 de 2011

<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>Resolución 9 0149 de 30 de enero de 2014</b>	Por el cual se adopta el Modelo Integrado de Planeación y Gestión del Ministerio de Minas y Energía y se conforman y reglamentan el Comité de Coordinación del Sistema de Control Interno, el Comité Sectorial de Desarrollo Administrativo y el Comité Institucional de Desarrollo Administrativo del Ministerio.

<b>CONPES</b>	
<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>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>Directivas 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

### Resolución 048 de 20017

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 2017 hasta 30 de noviembre de 2018.

**Fuente de Datos Secundaria:** Encuesta de satisfacción de usuarios ANH.

**Fuente de Datos Terciaria:** Base de datos asesor Virtual SILVIAA.

### 5.1 DESCRIPCIÓN BASES DE DATOS

Conforme a la primera fuente de información (ControlDoc) se registraron 2105 datos, para las encuestas de satisfacción se obtuvo un alcance de 108 registros por medio virtual (Pagina web) y 60 registros por medio telefónico y con respecto a la fuente de información del Asesor Virtual SILVIAA se registraron 2500 datos. Dichos datos fueron analizados a través de diferentes variables, tales como: Demográficas,

geográficas, intrínsecas, de comportamiento y demás, con el fin de identificar quienes 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)		2105
Encuesta de satisfacción	Medio Virtual	108
	Medio telefónico	60
SILVIAA		2500

(Correspondientes a personas Naturales y jurídicas). Fuente: Atención al Ciudadano - ANH 2018

#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:



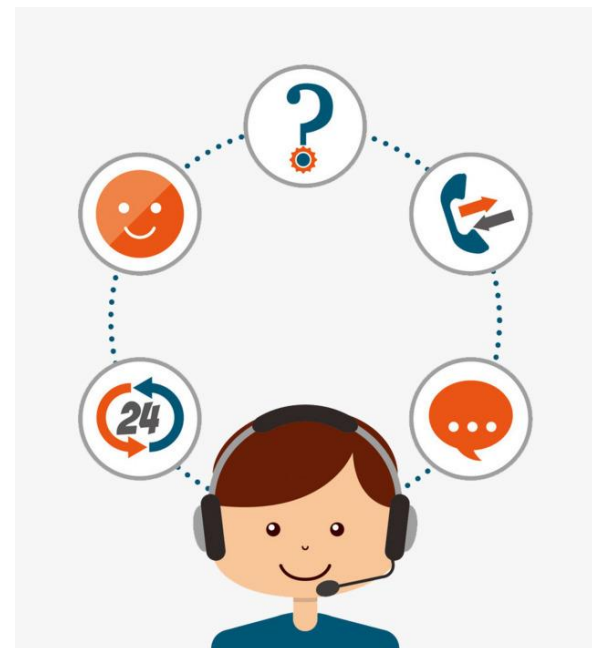
- Tipo de canales de atención: esta variable es importante para identificar qué tipo de canales son más efectivos y eficaces para la atención de los ciudadanos.
- Tipo de usuario: Determina los usuarios o grupos de interés que presentan requerimientos ante la ANH. Por ejemplo:  
Tipo de entidad: Independientes, empresarios, entidades del Estado, universidades.  
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 cuenta con 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".

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. Así mismo, la ANH tiene a disposición de los ciudadanos su Asesor Virtual Silviaa que cuenta con una aplicación móvil que se puede descargar sin ningún costo en las tiendas de Android y iOS, desde donde es posible radicar solicitudes y peticiones, hacer seguimiento a los trámites e interactuar con nuestra entidad.

### **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 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, radicar cualquier tipo de requerimiento de manera escrita.

En este canal de atención y en los demás se genera un número de radicación 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 proceder a radicar 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 018000953000 y (1) 5931717 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, 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 y Base de datos asesor Virtual SILVIAA, se presenta a continuación la Caracterización de Usuarios

identificando las principales preferencias de los ciudadanos de acuerdo a la utilización de los canales de atención habilitados por la entidad durante el 2018. 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.

Nivel	Variable	Característica	¿Para qué?	¿Cómo?	¿Por qué?
<b>Geográfico y Demográfico</b>	<b>Ubicación</b>	Ubicación geográfica donde se origina la PQR (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 PQR 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	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>		reclamos; Sugerencia y o recomendación)			
	<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 a 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 PQR); 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 la base de datos de ControlDoc podemos observar que se realizaron 33 solicitudes provenientes del exterior, la mayor cantidad de solicitudes fueron hechas por Venezuela con un 33%, seguido de Chile con un 21% y Estados Unidos con un 18%. (Anexo Tabla 1).

PAIS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Brasil	1	3%
Canadá	5	15%
Chile	7	21%
Estados Unidos	6	18%
España	1	3%
México	1	3%
Suiza	1	3%
Venezuela	11	33%
<b>TOTAL</b>	<b>33</b>	<b>100%</b>

**Tabla 1: Países exteriores (Base de datos ControlDoc 2018)**

En relación con el Sistema Virtual de Asesoría (Silviaa) se registraron 19 solicitudes del exterior, de las cuales México fue el que realizó mayor número de requerimientos con un 53%, seguido de Argentina y Ecuador con un 11% (Anexo Tabla 2).



PAIS	CANTIDAD	PORCENTAJE
México	10	53%
Perú	1	5%
Argentina	2	11%
Brasil	1	5%
Canadá	1	5%
Venezuela	1	5%
Ecuador	2	11%
Bolivia	1	5%
<b>TOTAL</b>	<b>19</b>	<b>100%</b>

**Tabla 2: Países exteriores (Base de datos Silviaa 2018)**

En relación con el medio virtual (página web) se registró una solicitud en el exterior, la cual se realizó en Estados Unidos (100%). Anexo tabla 3.

PAIS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Estados unidos	1	100%
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>100%</b>

**Tabla 3: Países exteriores (Base de datos Pagina web)**



## Colombia

### Departamento:

Conforme a la primera fuente de información (ControlDoc), podemos observar que la mayor cantidad de solicitudes provienen del departamento Cundinamarca con 1321 solicitudes (64,2%), seguido del departamento Meta con 138 solicitudes (6,7%), Casanare con 99 solicitudes (4,8%) y Santander con 94 solicitudes (4,5%). Anexo Tabla 4.

DEPARTAMENTO	CANTIDAD
Amazonas	8
Antioquia	44
Arauca	7
Atlántico	9
Bolívar	42
Boyacá	21
Caldas	10
Caquetá	9
Casanare	99
Cauca	2
Cesar	94
Choco	5
Córdoba	12

Cundinamarca	1321
Guajira	3
Huila	29
Magdalena	16
Meta	138
Nariño	6
Norte de Santander	22
Putumayo	11
Quindío	1
Santander	94
Sucre	27
Tolima	16
Valle	8
Vichada	1
<b>TOTAL (2055)</b>	<b>2055</b>

**Tabla 4: Colombia- Departamentos (Base de datos ControlDoc 2018)**

Conforme al Sistema Virtual de Asesoría (Silviaa), con una muestra de 300 personas se identificó que la mayoría de los requerimientos proceden del departamento de Cundinamarca con 250 solicitudes (83,3%), seguido de las solicitudes hechas en el departamento de Santander con 8 que equivale al (2,7%) y Sucre con 7 solicitudes (2,3%). (Anexo Tabla 5).

DEPARTAMENTO	CANTIDAD
Amazonas	1
Antioquia	2
Arauca	1
Boyacá	4
Casanare	7
Cauca	2
Cesar	1
Córdoba	3
Cundinamarca	250
Huila	6
Meta	2
Nariño	1
Santander	8
Sucre	7
Tolima	3
Valle del Cauca	2
<b>TOTAL</b>	<b>300</b>

**Tabla 5: Colombia- Departamentos (Base de datos Silviaa 2018)**

Conforme al Medio Virtual (página web), con una muestra de 107 personas se identificó que la mayoría de los requerimientos proceden del departamento de Cundinamarca con 57 solicitudes (52,7%), seguido de las solicitudes hechas en el departamento de Santander con 9 que equivale al (8,3%) y Casanare con 7 solicitudes (6,4%). (Anexo Tabla 6).

DEPARTAMENTO	CANTIDAD
Antioquia	3
Arauca	1
Atlántico	6
Bolívar	1
Boyacá	1
Casanare	7
Cauca	1
Cesar	1
Córdoba	1
Cundinamarca	57
Huila	3
Magdalena	2
Meta	6

Nariño	1
Norte de Santander	1
Putumayo	1
Santander	9
Sucre	2
Tolima	2
Valle del cauca	1
<b>TOTAL</b>	<b>107</b>

**Tabla 6: Colombia- Departamentos (PAGINA WEB)**

**Ciudad o Municipio:**

Conforme la primera fuente de información (ControlDoc), el mayor número de solicitudes fueron hechas en la ciudad de Bogotá con 1287 (60.3%) seguido de Valledupar con 88 solicitudes (4.7%) y Bucaramanga con 62 solicitudes (2.9%). Anexo Tabla 7.

<b>CIUDAD/ MUNICIPIO</b>	<b>CANTIDAD</b>
Acacias	7
Aguazul	8
Arauca	5
Araucuita	1

Arjona	1
Armenia	1
Barrancabermeja	20
Barranquilla	8
Bello	2
Bogotá	1287
Bosconia	1
Bucaramanga	62
Buga	1
Cajicá	1
Cali	6
Carmen De Bolívar	34
Cartagena	12
Castilla La Nueva	3
Charco	1
Chía	1
Chiquinquirá	1
Chivor	1
Corozal	1
Cúcuta	25
Cupiagua	1
Duitama	2
El Banco	1
Florencia	7
Floridablanca	5
Funza	1

Fusagasugá	4
Gaitania	1
Gamarra	4
Girardot	1
Girón	1
Guadalupe	2
Hato Corozal	10
Guamal	4
Ibagué	9
Ipiales	2
Iquira	1
La Dorada	3
La Primavera	1
La Salina	1
La Unión	1
Leticia	8
Lorica	1
Maicao	1
Majagual	1
Magangué	2
Maní	4
Málaga	1
Manizales	6
Medellín	38
Mesetas	3
Mocoa	9



Montería	19
Montes De María	1
Morelia	2
Mosquera	2
Neiva	32
Nueva Esparta	1
Nunchia	1
Orocue	8
Ortega	1
Palermo-Huila	1
Pasca	1
Pasto	2
Paz De Ariporo	5
Piedecuesta	4
Piedras	3
Pitalito	1
Plato	3
Popayán	3
Pore	1
Puerto Asís	1
Puerto Berrio	1
Puerto Boyacá	4
Puerto Caicedo	1
Puerto Gaitán	58
Puerto López	17
Puerto Salgar	1

Quibdó	4
Rio Negro	1
Riohacha	2
Santa Marta	12
Sabana De Torres	1
Sabanalarga	1
Sahagún	1
San Carlos	2
San Gil	1
San Luis	15
San Marcos	2
San Martin	2
Saravena	1
Sibaté	1
Sincelejo	17
Soacha	1
Sogamoso	1
Sonsón	1
Sopo	1
Suaita	1
Taumarena	1
Tibú	2
Toluviejo	4
Tópaga	1
Tunja	8
Turbana	3

Uso Saldaña	1
Valledupar	88
Valles Del Sinú	1
Vereda San Jose	2
Villanueva	3
Villa Rica	1
Villa Garzón	1
Villavicencio	33
Vista Hermosa	1
Yondó	3
Yopal	33
Zipaquirá	1
<b>TOTAL</b>	<b>2055</b>

**Tabla 7: Colombia -Ciudad o municipio (Base de datos ControlDoc 2018)**

Con base a la fuente de información Silviaa (Anexo Tabla 6), se identificó que el mayor número de solicitudes son provenientes de Bogotá con un 83,3% (Cant. 250), seguido de los municipios Bucaramanga con un 2,7% (Cant. 8) y Neiva con un 2,0% (Cant.6).

MUNICIPIO	CANTIDAD
Bogotá	250
Bucaramanga	8
Buesaco	1
Cali	2
Ibagué	2
Leticia	1
Los Palmiros	1

Majagual	1
Medellín	2
Melgar	1
Mosquera	1
Neiva	6
Paz de Ariporo	2
Popayán	2
San Alberto	1
San Pedro	1
Sincelejo	3
Tame	1
Tierra Alta	2
Toluviejo	1
Trinidad	2
Tunja	4
Villavicencio	2
Yopal	3
<b>TOTAL</b>	<b>300</b>

**Tabla 8: Colombia -Ciudad o municipio (Base de datos Silviaa 2018)**

Con base a la fuente de información Medio virtual (página web) (Anexo Tabla 9), se identificó que el mayor número de solicitudes son provenientes de Bogotá con un 50%% (Cant. 54), seguido de los municipios Bucaramanga con un 3,7% (Cant. 4) y Barranquilla con un 2,7% (Cant.3).

CIUDAD/MUNICIPIO	CANTIDAD
Aguazul	1
Arauca	1
Barrancabermeja	1
Barranquilla	3
Bogotá	54
Bucaramanga	4
Cajicá	1
Cartagena	1
Carmen de chucuri	1
El Pital	1
Floridablanca	1
La mesa	1
La plata	1

Malambo	1
Maní	1
Medellín	2
Montería	1
Neiva	1
Ocaña	1
Orito	1
Ortega	1
Piedecuesta	1
Plato	1
Puerto López	1
Puerto Gaitán	3
San Alberto	1
San Luis de palenque	1
San pedro de Urabá	1
San pedro sucre	1
San Vicente de chucuri	1

Santa marta	1
Santiago de Cali	1
Sogamoso	1
Soledad	2
Taminago	1
Tenjo	1
Tolú	1
Trinidad	1
<b>TOTAL</b>	<b>107</b>

**Tabla 9: Colombia -Ciudad o municipio (PAGINAWEB)**

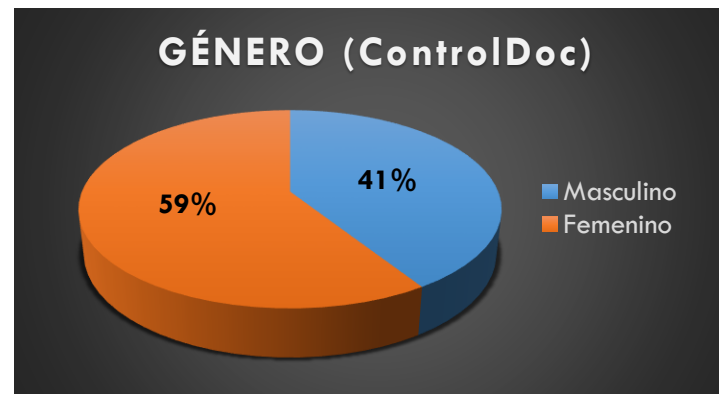
### 8.2.2. Género y edad



Según la base de datos de ControlDoc (Anexo Tabla 10) la cual relaciona la clasificación por Género encontramos que, con una muestra de 1989 personas la mayor cantidad de solicitudes fueron realizadas por hombres (59%) mientras que las solicitudes hechas por mujeres simbolizan el (41%).

GÉNERO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Masculino	815	41%
Femenino	1174	59%
<b>TOTAL</b>	<b>1989</b>	<b>100%</b>

**Tabla 10: Género y edad (Base de datos ControlDoc 2018)**

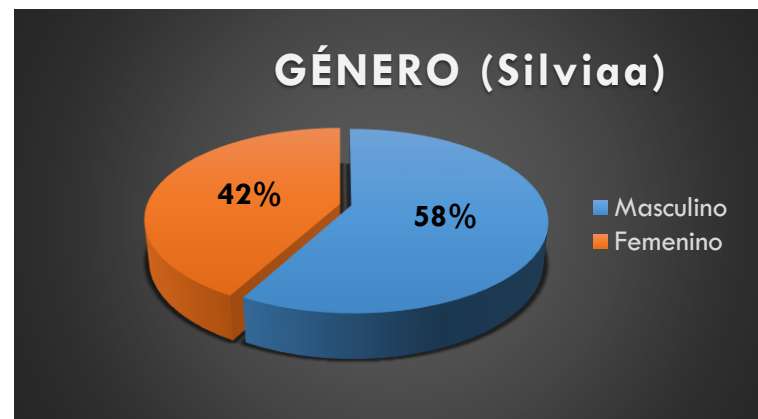


**Gráfica 1: Género (Base de datos ControlDoc 2018)**

De acuerdo con la clasificación por género en el Sistema Virtual de Asesoría - Silviaa (Anexo Tabla 8), con una muestra de 2455 personas se identificó que la mayor cantidad de solicitudes fueron realizadas por hombres con un 58% mientras que las solicitudes hechas por mujeres representan un 42%.

GÉNERO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Masculino	1425	58%
Femenino	1030	42%
<b>TOTAL</b>	<b>2455</b>	<b>100%</b>

**Tabla 11: Género y edad (Base de datos Silviaa 2018)**



**Gráfica 2: Género (Base de datos Silviaa 2018)**



De acuerdo con la clasificación por género en el medio virtual (página web) (Anexo Tabla 12), con una muestra de 108 personas se identificó que la mayor cantidad de solicitudes fueron realizadas por hombres con un 75% mientras que las solicitudes hechas por mujeres representan un 25%.

GENERO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Masculino	81	75%
Femenino	27	25%
<b>TOTAL</b>	<b>108</b>	<b>100%</b>

**Tabla 12: Género y edad (Base de datos PAGINA WEB)**

Es importante indicar que para el periodo respectivo no se registraron datos relacionados con condición sexual diversa de los usuarios de la ANH. 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.

- **EDAD**

Según la base de datos de medio virtual (página web), la mayoría de los requerimientos provienen de personas de edades entre los 25-35 años con un 25% (cant 27), seguidos por los de 36-45 y 46-55 con 24% cada una (cant 26 c/u), luego vienen los de 19-24 con un 13,8%, y por último los de 56-75 con un 12,9% (cant 14). Anexo tabla 13.

EDAD	CANTIDAD	PORCENTAJE
19-24	15	13,8%
25-35	27	25%
36-45	26	24%
46-55	26	24%
56-75	14	12,9%
<b>TOTAL</b>	<b>108</b>	<b>100%</b>

**Tabla 13: Edad (Base de datos PAGINA WEB)**

## 8.3 VARIABLES INTRÍNSECAS

### 8.3.1 Tipo de usuario.

Según la base de datos de ControlDoc, la mayoría de los requerimientos son de las entidades públicas con 667 solicitudes (31,6%); Ciudadanos con 515 solicitudes (24,4%); estudiantes con 417 (19,8%) y entidades privadas con 313 (14,8%).

SEGMENTO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Ciudadano	515	24%
Comunidades Étnicas	6	0,3%
Entidad Privada	313	14,9%
Entes De Control	54	2,6%
Entidad Extranjera	10	0,5%
Estudiante	417	19,8%
Estudiante Extranjero	18	0,9%
Junta de Acción Comunal	27	1,3%
Entidad Publica	667	31,7%
Veeduría	70	3,3%
Vocero De Comunidad	8	0,4%
<b>TOTAL</b>	<b>2105</b>	<b>100%</b>

Tabla 14: Tipo de Usuario (Base de datos ControlDoc 2018)



Según la base de datos de medio virtual (página web), la mayoría de los requerimientos son de las entidades privadas con 79 solicitudes (73,1%); ciudadanos con 19 solicitudes (17,5%) y las entidades privadas con 9 solicitudes (8,3%).

Segmento	Cantidad	Porcentaje
Entidades públicas	10	9,2%
Entidades privadas	78	72,2%
Ciudadanos	19	17,5%
<b>TOTAL</b>	<b>108</b>	<b>100%</b>

**Tabla 15: Tipo de Usuario (Base de datos PAGINA WEB)**

➤ **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/Correo se registraron un total de 6 requerimientos, de los cuales 4 son provenientes de la comunidad indígena, 1 de la comunidad el Cabildo y 1 de la comunidad negra.



COMUNIDAD ÉTNICA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Comunidad Indígena	4	67%
Comunidad del Cabildo	1	17%
Comunidad Negra	1	17%
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>

**Tabla 16: Comunidades indígenas (Base de datos ControlDoc/ Correo 2018)**

Con respecto a la fuente de información Medio virtual (página web) se registraron un total de 8 requerimientos, de los cuales 3 son provenientes de la comunidad indígena y 5 de la comunidad afrocolombiana.

COMUNIDAD ETNICA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Comunidad indígena	3	37,5%
Comunidad afrocolombiana	5	62,5%
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

**Tabla 17: Comunidades indígenas (Base de datos PAGINAWEB)**

➤ **Veedurías:**

De acuerdo con las veedurías, se identificó que la Red de Control de veedurías con un (56%) fue la que más acudió a la ANH por requerimientos, seguido de la Veeduría La Cristalina con un (13%) y la veeduría Puerto Gaitán con un (9%).

VEEDURIA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Red de Control de Veedurías	38	56%
Veeduría Casanare	2	3%
Veeduría Ambiental Castilla La Nueva	1	1%
Veeduría Ambiental De Acacias	1	1%
Veeduría Ciudadana Sabanalarga Eficiente.	1	1%
Veeduría La Cristalina	9	13%
Veeduría Para El Control Social	3	4%
Veeduría Proyecto Rumba	3	4%



Veeduría Puerto Gaitán	6	9%
Veeduría Rural Rubiales	2	3%
Veepetrol	1	1%
Veeduría Licencia Ambiental	1	1%
<b>TOTAL</b>	<b>68</b>	<b>100%</b>

**Tabla 18: Veedurías (Base de datos ControlDoc/ Correo 2018)**

➤ **Entidades Públicas:**

Las entidades públicas con más solicitudes fueron el Ministerio de Minas y Energía con 74 solicitudes (25%), seguido por el Congreso de la República con 57 solicitudes (19.5%) y por último la Agencia Nacional de Tierras con 52 solicitudes (17.8%).

CATEGORIA	ENTIDAD	CANTIDAD
<b>AGENCIAS</b>	Agencia Nacional de Minería	9
	Agencia Nacional de Tierras	52
	Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado	5
<b>ASAMBLEAS</b>	Asamblea Departamental de la Guajira	1
	Asamblea Departamental de Sucre	1
<b>AUTORIDAD NACIONAL</b>	Autoridad Nacional de Licencias Ambientales	23
<b>CONCEJOS MUNICIPALES</b>	Concejo Municipal de Mesetas	2
	Concejo Municipal de Gamarra	1

	Concejo Municipal de Bogotá	1
<b>CONGRESO</b>	Congreso de la República	57
<b>CORPORACIÓN</b>	Corporaciones Autónomas Regionales	35
<b>DEERCHOS HUMANOS</b>	Comité Cívico de los Derechos Humanos Del Meta	4
<b>MINISTERIOS</b>	Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural	3
	Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible	1
	Ministerio de Comercio, Industria y Turismo	2
	Ministerio de Defensa Nacional	1
	Ministerio de Hacienda y Crédito Público	10
	Ministerio de Minas y Energía	74
	Ministerio del Trabajo	1
	Ministerio del Interior	8
<b>PRESIDENCIA</b>	Presidencia de la República	9
	Armada Nacional	1
<b>TOTAL</b>		<b>292</b>

**Tabla 19: Entidades Públicas (Base de datos ControlDoc 2018)**

Dentro de las entidades con más solicitudes en la base de datos por medio virtual (página web), se encuentra el Banco de la República.

<b>ENTIDAD</b>	<b>CANTIDAD</b>
Banco de la República	2
Consejo Nacional de Planeación	1
DANE	1
SENA	1
Superintendencia Nacional de Salud	1
UPME	1
Instituto de Desarrollo Urbano	1
Magisterio	1
Unidad Administrativa de Restitución de Tierras	1
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>

**Tabla 20: Entidades Públicas (Base de datos PÁGINA WEB)**

➤ **Alcaldías**

Dentro del segmento 'Alcaldías' se identificó que la mayor cantidad de solicitudes provienen de la Alcaldía de Puerto Gaitán con 5 solicitudes (8.9%) seguido por la Alcaldía de Tolú Viejo y San Luis con 4 solicitudes cada una (7.1%) y por último, Castilla La Nueva con 3 solicitudes (5.3%).

<b>ALCALDIA</b>	<b>CANTIDAD</b>
Alcaldía de Puerto Boyacá	2
Alcaldía de Aguazul	1
Alcaldía de Ariporo Casanare	1
Alcaldía de Arauca	1
Alcaldía de Arauquita	1
Alcaldía de Barrancabermeja	2
Alcaldía de Cartagena	1
Alcaldía de Castilla-Meta	1
Alcaldía de Cumaribo	1
Alcaldía de Majagual-Sucre	1
Alcaldía de Puerto Gaitán	5
Alcaldía de San Luis	4
Alcaldía de San Marcos	1
Alcaldía de Toluviejo	4
Alcaldía de Turbana	3
Alcaldía de Yondo	2
Alcaldía de Fusagasugá	1
Alcaldía de Neiva	2



Alcaldía de La Salina	1
Alcaldía de Arauquita	1
Alcaldía de Castilla La Nueva	3
Alcaldía de Gamarra	1
Alcaldía de Guadalupe	2
Alcaldía de Maní	1
Alcaldía de Nunchia	1
Alcaldía de Palermo	1
Alcaldía de Pasca	1
Alcaldía de Plato	2
Alcaldía de Rio Negro	1
Alcaldía de Sahagún	1
Alcaldía de Sonsón	1
Alcaldía de Sopo	1
Alcaldía de Suaita	1
Alcaldía de Tauramena	1
Alcaldía de Tópoga	1
Alcaldía de la Unión	1
Alcaldía de Puerto Caicedo	1
Alcaldía de Orocué	1
Alcaldía de Sabana De Torres	1
<b>TOTALES</b>	<b>56</b>

**Tabla 21: Alcaldías (Base de datos ControlDoc 2018)**

Dentro del segmento ‘Alcaldías’ en la base de datos de medio virtual (página web), solo se tuvo 2 solicitudes de las alcaldías de San Carlos Córdoba y de la alcaldía de Carmen de Chucuri- Santander. Anexo Tabla 22.

ALCALDIAS	CANTIDAD
Alcaldía de San Carlos Córdoba	1
Alcaldía de Carmen de Chucuri	1
<b>TOTALES</b>	<b>2</b>

**Tabla 22: Alcaldías (Base de datos PAGINA WEB)**

➤ **Gobernaciones**

Respecto al segmento ‘Gobernaciones’ la mayor cantidad de solicitudes provienen de la gobernación de Casanare y Putumayo con 2 solicitudes cada una que equivalen al 20%, mientras las otras gobernaciones registran únicamente una solicitud.

GOBERNACIÓN	CANTIDAD
Gobernación de Antioquia	1
Gobernación de Boyacá	2
Gobernación de Caquetá	2
Gobernación de Casanare	2
Gobernación de Putumayo	2
Gobernación de Huila	2
Gobernación de Meta	1
Gobernación de Tolima	1
<b>TOTAL</b>	<b>13</b>

**Tabla 23: Gobernaciones (Base de datos ControlDoc 2018)**

Respecto al segmento ‘Gobernaciones, con respecto a la base de datos de medio virtual (página web), solo se presentó una solicitud proveniente de la Gobernación del Casanare. Anexo Tabla 24.

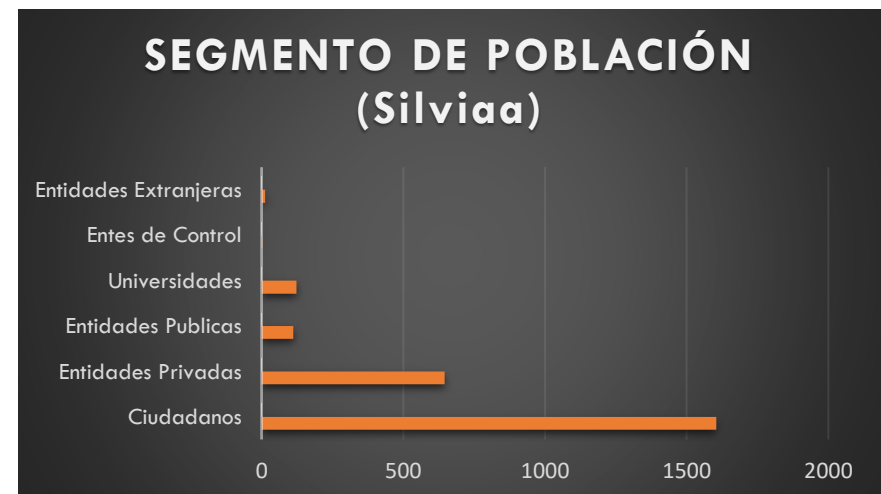
GOBERNACION	CANTIDAD
Gobernación del Casanare	1
<b>TOTALES</b>	<b>1</b>

**Tabla 24: Gobernaciones (Base de datos PAGINA WEB)**

Con base al Sistema Virtual de Asesoría (Silviaa), se pudo identificar que la mayoría de los requerimientos son de Ciudadanos (68%) seguido de Entidades privadas (24%) y Entidades Públicas (7%). Anexo Tabla 25.

SEGMENTO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Ciudadanos	1707	68%
Entidades Privadas	598	24%
Entidades Publicas	174	7%
Entes de Control	2	0,1%
Entidades Extranjeras	19	0,8%
<b>TOTAL</b>	<b>2500</b>	<b>100%</b>

**Tabla 25: Segmento de población (Base de datos Silviaa 2018)**



**Gráfica 3: Segmento de población (Base de datos Silviaa 2018)**

➤ **Entidades Privadas**

Dentro de las Entidades Privadas se identificó que el 24% de las solicitudes fueron hechas por empresas dedicadas a la distribución de productos derivados del petróleo y el 20% por empresas operadoras, evidentemente la ANH al ser una entidad del sector hidrocarburífero tiene una alta interacción con estas entidades por su relación entre los subsectores: minería, energía, gas e hidrocarburos. También cabe resaltar que el 19% de las solicitudes fueron realizadas por instituciones educativas, segmento poblacional el cual se debe hacer provecho por su elevado nivel de interacción (Anexo Tabla 26.)

<b>ENTIDADES PRIVADAS</b>		
<b>SECTOR EMPRESARIAL</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Empresas dedicadas a la distribución de productos derivados del petróleo.	151	24%
Empresas de transporte	17	3%
Empresas del sector ambiental	14	2%
Empresas de publicidad / revistas	7	1%
Consultorías	99	16%
Empresas de tecnología	14	2%
Empresas comercializadoras	34	6%
Bancos	12	2%
Instituciones educativas	117	19%
Empresas manufactureras	12	2%
Empresas operadoras	121	20%
Empresas extranjeras	19	3%
<b>TOTAL</b>	<b>617</b>	<b>100%</b>

**Tabla 26: Entidades Privadas (Base de datos Silviaa 2018)**

➤ **Entidades Públicas**

Respecto a las Entidades Gubernamentales, con un 29% las universidades públicas fue el segmento poblacional que más acudió a la ANH por solicitudes (Anexo Tabla 27).

<b>ENTIDADES PUBLICAS</b>		
<b>ENTIDAD</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Alcaldías	6	3%
Agencias	27	16%
Ministerios	10	6%
Gobernaciones	16	9%
Secretarías	4	2%
Universidades	50	29%
Departamentos administrativos	9	5%
Empresas adscritas al ministerio de minas y energía	5	3%
Otras entidades gubernamentales	47	27%
<b>TOTAL</b>	<b>174</b>	<b>100%</b>

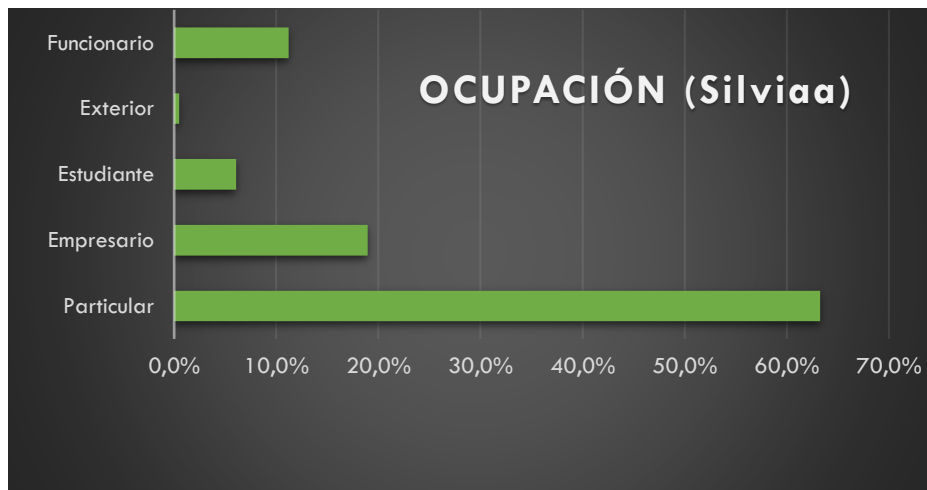
**Tabla 27: Entidades Públicas (Base de datos 2018)**

**Ocupación o Actividad.**

Respecto a la profesión o rama académica de los usuarios, se observó que en el Sistema Virtual de Asesoría el 63,3% son usuarios particulares, el 19% son empresarios, el 11,2% son funcionarios y el 6,1% son estudiantes. (Anexo Tabla 28).

OCUPACIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJES
Particular	1582	63,3%
Empresario	474	19,0%
Estudiante	152	6,1%
Exterior	12	0,5%
Funcionario	280	11,2%
<b>TOTAL</b>	<b>2500</b>	<b>100%</b>

Tabla 28: Ocupación o actividad (Base de datos Silviaa 2018)



Gráfica 4: Ocupación o actividad (Base de datos Silviaa 2018)



Respecto a la profesión o rama académica de los usuarios, se observó que en el medio virtual (página web) el 68,4% son usuarios particulares y empleados en porcentajes iguales, el 12% son estudiantes, el 10,1% son empresarios, y el 9,2% son funcionarios públicos. (Anexo Tabla 29)

OCUPACIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Particular	37	34,2%
Empresario	11	10,1%
Estudiante	13	12%
Funcionario	10	9,2%
Empleado	37	34,2%
<b>TOTALES</b>	<b>108</b>	<b>100%</b>

**Tabla 28: Ocupación o actividad (Base de datos PAGINA WEB 2018)**

➤ **Segmento Estudiantes**

Conforme a uno de nuestros objetivos específicos dentro del segmento ‘Estudiantes’ se observó que por medio de la base de datos ControlDoc interactuaron estudiantes nacionales y estudiantes extranjeros, donde se analizó acerca de las universidades y facultades de donde provienen.

❖ **Universidades**

**Universidades Extranjeras:**

Conforme a nuestra fuente de información ControlDoc las universidades extranjeras de los estudiantes que realizaron la mayor cantidad de solicitudes a la ANH fueron: La Universidad de Oriente con un 22,2%, seguido de la Universidad del Zulia de Venezuela con un 17% y por último la universidad central de Venezuela con un 11.1%.

UNIVERSIDAD	CANTIDAD
Escuela De Oficios De Madrid	1
Institute Of Culinary Education	1

Syracuse University	1
Universidad Central De Venezuela	2
Universidad De Oriente	4
Universidad De Sevilla	1
Universidad Del Zulia	3
Universidad De Barcelona	1
Universidad De Pamplona	1
Universidad De Valencia	1
Universidad Federal De Sergipe	1
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>

**Tabla 29: Universidades extranjeras (Base de datos ControlDoc 2018)**

❖ **Universidades Nacionales:**

Con respecto a las universidades nacionales, se identificó que los estudiantes pertenecientes de la Universidad Industrial de Santander fueron quienes realizaron mayor número de requerimientos con un 21.9%, seguido de los estudiantes de la Universidad Nacional de Colombia con un 17.4%, la Universidad de los Andes con 8.9% y por último la Universidad la Salle con un 4%.

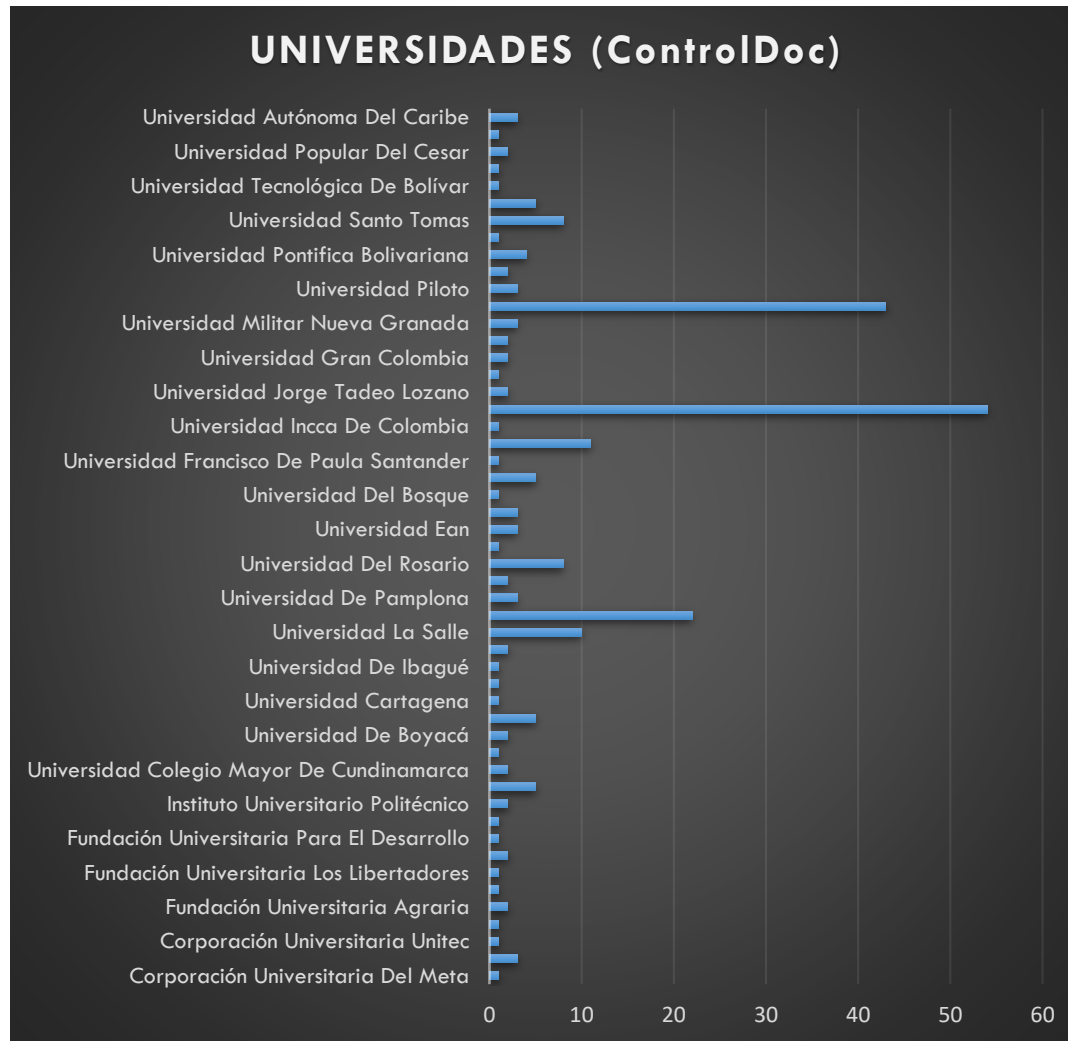
UNIVERSIDAD	CANTIDAD
Corporación Universitaria Del Meta	1
Corporación Universitaria Minuto De Dios	3
Corporación Universitaria UNITEC	1
Fundación Universitaria Panamericana	1
Fundación Universitaria Agraria	2
Fundación Universitaria CIDCA	1
Fundación Universitaria Los Libertadores	1



Fundación Universitaria Monserrate	2
Fundación Universitaria Para El Desarrollo	1
Fundación Universitaria San Mateo	1
Instituto Universitario Politécnico	2
Pontificia Universidad Javeriana	5
Universidad Colegio Mayor De Cundinamarca	2
Universidad Cooperativa De Colombia	1
Universidad De Boyacá	2
Universidad De Caldas	5
Universidad Cartagena	1
Universidad De Cundinamarca	1
Universidad De Ibagué	1
Universidad De La Sabana	2
Universidad La Salle	10
Universidad Los Andes	22
Universidad De Pamplona	3
Universidad De Santander	2
Universidad Del Rosario	8
Universidad Dr. Rafael Belloso	1
Universidad EAN	3
Universidad ECCI	3
Universidad Del Bosque	1
Universidad Externado De Colombia	5

Universidad Francisco De Paula Santander	1
Universidad Francisco Jose De Caldas	11
Universidad INCCA De Colombia	1
Universidad Industrial De Santander	54
Universidad Jorge Tadeo Lozano	2
Universidad Konrad Lorenz	1
Universidad Gran Colombia	2
Universidad Libre De Colombia	2
Universidad Militar Nueva Granada	3
Universidad Nacional De Colombia	43
Universidad Piloto	3
Universidad Politécnico Gran Colombiano	2
Universidad Pontifica Bolivariana	4
Universidad Salazar Herrera	1
Universidad Santo Tomas	8
Universidad Sergio Arboleda	5
Universidad Tecnológica De Bolívar	1
Universidad Tecnológica De Pereira	1
Universidad Popular Del Cesar	2
Universidad Autónoma De Bucaramanga	1
Universidad Autónoma Del Caribe	3
<b>TOTAL</b>	<b>246</b>

**Tabla 30: Universidades nacionales (Base de datos ControlDoc 2018)**



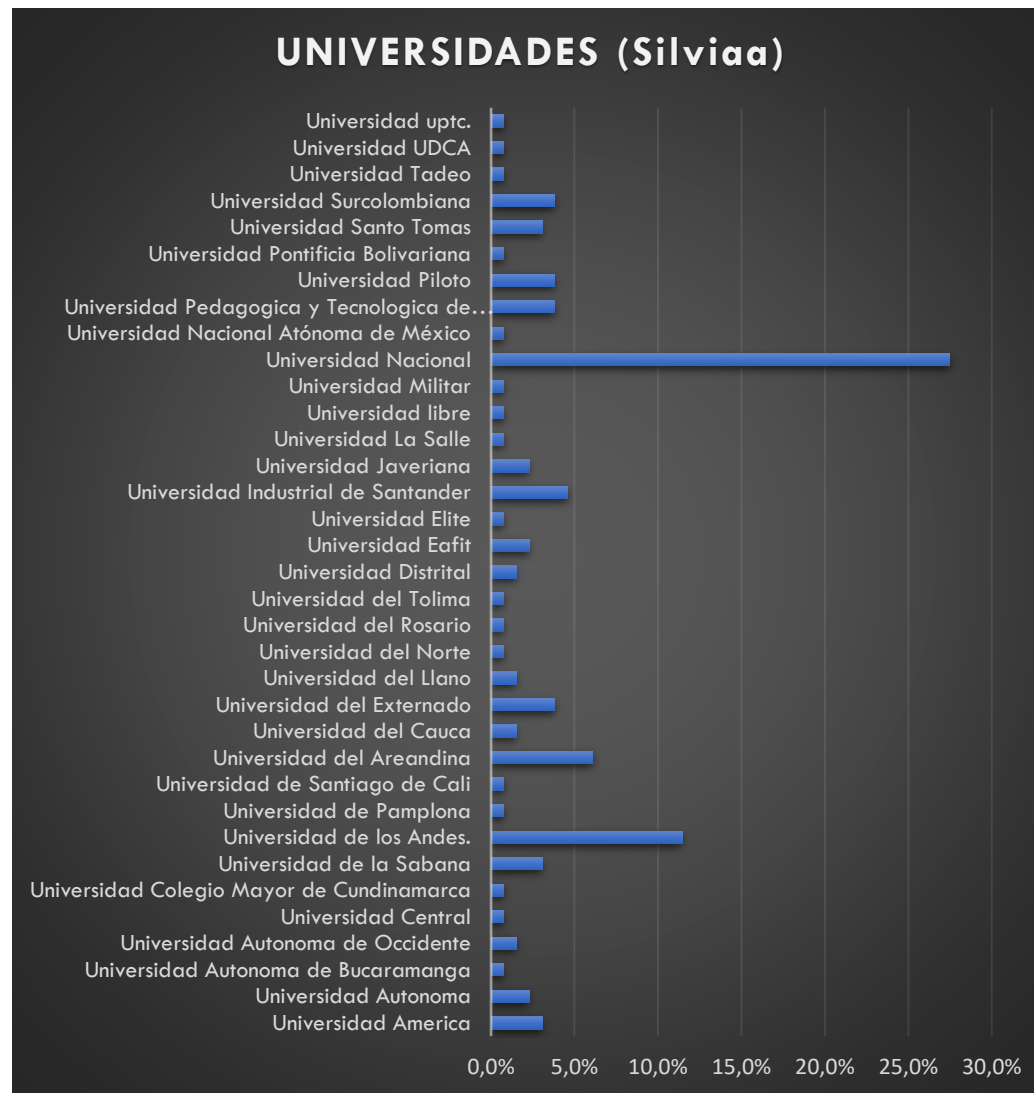
**Gráfica 5: Universidades (Base de datos ControlDoc 2018)**

En cuanto al Sistema Virtual de Asesoría (Silviaa) únicamente interactuaron estudiantes nacionales, quienes corresponden en un 27,5% de la Universidad Nacional, seguido de la Universidad de los Andes con un 11,5%, Universidad Areandina con un 6,1% y la Universidad Industrial de Santander con un 4,6%.

UNIVERSIDAD	CANTIDAD
Universidad América	4
Universidad Autónoma	3
Universidad Autónoma de Bucaramanga	1
Universidad Autónoma de Occidente	2
Universidad Central	1
Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca	1
Universidad de la Sabana	4
Universidad de los Andes	15
Universidad de Pamplona	1
Universidad de Santiago de Cali	1
Universidad del Areandina	8
Universidad del Cauca	2
Universidad del Externado	5
Universidad del Llano	2
Universidad del Norte	1
Universidad del Rosario	1
Universidad del Tolima	1
Universidad Distrital	2

Universidad Eafit	3
Universidad Elite	1
Universidad Industrial de Santander	6
Universidad Javeriana	3
Universidad La Salle	1
Universidad libre	1
Universidad Militar	1
Universidad Nacional	36
Universidad Nacional Autónoma de México	1
Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia	5
Universidad Piloto	5
Universidad Pontificia Bolivariana	1
Universidad Santo Tomas	4
Universidad Sur colombiana	5
Universidad Tadeo	1
Universidad UDCA	1
Universidad UPTC.	1
<b>TOTAL</b>	<b>131</b>

**Tabla 31: Universidades (Base de datos Silviaa 2018)**



**Gráfica 6: Universidades (Base de datos Silviaa 2018)**

En cuanto al medio virtual (página web), únicamente interactuaron estudiantes nacionales, quienes corresponden en un 20% de la Universidad Nacional y la Fundación Universitaria América cada una.

<b>UNIVERSIDAD</b>	<b>CANTIDAD</b>
Fundación universitaria Maria Cano	1
Universidad de la Amazonia	1
Corporación universitaria iberoamericana	1
Universidad nacional de Colombia	2
Universidad santo tomas	1
Universidad industrial de Santander	1
Universidad del Magdalena	1
Fundación universitaria América	2
<b>TOTALES</b>	<b>10</b>

**Tabla 32: Universidades (Base de datos PAGINA WEB 2018)**

#### ❖ **Facultades**

Según lo observado en la fuente de información de ControlDoc los estudiantes de la facultad de Ingeniería de Petróleos son quienes realizaron mayor cantidad de solicitudes con un 30.5%, seguido de la facultad de Geología con un 4% y Derecho con un 3%.

<b>FACULTAD</b>	<b>CANTIDAD</b>
Administración de Empresas	1
Ingeniería Catastral y Geodesta	2
Abogado	11
Administrador Ambiental	2
Administración De Empresas	4
Administración En Salud Ocupacional	1
Biología	1
Contaduría Publica	4
Economía	4
Estudiante De Doctorado	1
Geociencias	2
Geología	16
Ingeniería De Petróleos	133
Ingeniería Ambiental	5
Ingeniería Civil	3
Ingeniería De Energía	1
Ingeniería De Sistemas	3
Ingeniería Electrónica	2
Ingeniería De Telecomunicaciones	1
Ingeniería Forestal	1
Ingeniería Industrial	6
Ingeniería Mecánico	6
Ingeniería Metalúrgico	1
Ingeniería Químico	9



Relaciones Económicas Internacionales	1
Administración Financiera	1
Administración Marítima Y Fluvial	1
Ciencia De La Información	1
Comunicación Social	1
Geo científico	1
Gestión De Talento Humano	1
Ingeniería De Recursos Hídricos	1
Ingeniería Financiera	1
Ingeniería Sanitaria	1
Ingeniería Topográfica	2
Ingeniería De Gas	1
International Bussiness	1
Politología	1
Secretariado Ejecutivo	1
Trabajo Social	1
<b>Total</b>	<b>435</b>

**Tabla 33: Facultades (Base de datos Silviaa 2018)**

Según lo observado en la fuente de información de medio virtual (PAGINA WEB), los estudiantes de la facultad de Ingeniería de Petróleos son quienes realizaron mayor cantidad de solicitudes con un 30%.

<b>FACULTAD</b>	<b>CANTIDAD</b>
Enfermería	1

Medicina veterinaria	1
Investigador	1
Politología	1
Administración ambiental	1
Ingeniería de petróleos	3
Economía	1
Biología	1
<b>TOTALES</b>	<b>10</b>

**Tabla 34: Facultades (Base de datos PAGINA WEB 2018)**

### 8.3.2. Tipología del requerimiento.

Conforme a la base datos ControlDoc (Anexo Tabla 13), la mayoría de los requerimientos que se realizaron fueron solicitudes de Información (66%), seguido por derechos de petición con (33%), quejas con el (1%) y luego las denuncias que no alcanzan a llegar al 1%.

<b>TIPOLOGIA DEL REQUERIMIENTO</b>	<b>CANTIDAD</b>
Denuncia	1
Derecho De Petición	697
Queja	25
Solicitud De Información	1382
<b>TOTAL (2105)</b>	<b>2105</b>

**Tabla 35: Tipo de requerimiento (Base de datos ControlDoc 2018)**

Según estos resultados es conveniente revisar cuáles son los tiempos de respuesta para este tipo de requerimientos y si se están realizando de manera efectiva. También establecer los mecanismos que estamos utilizando para tener satisfechos a nuestros usuarios.

### 8.3.3 Tema a consultar.



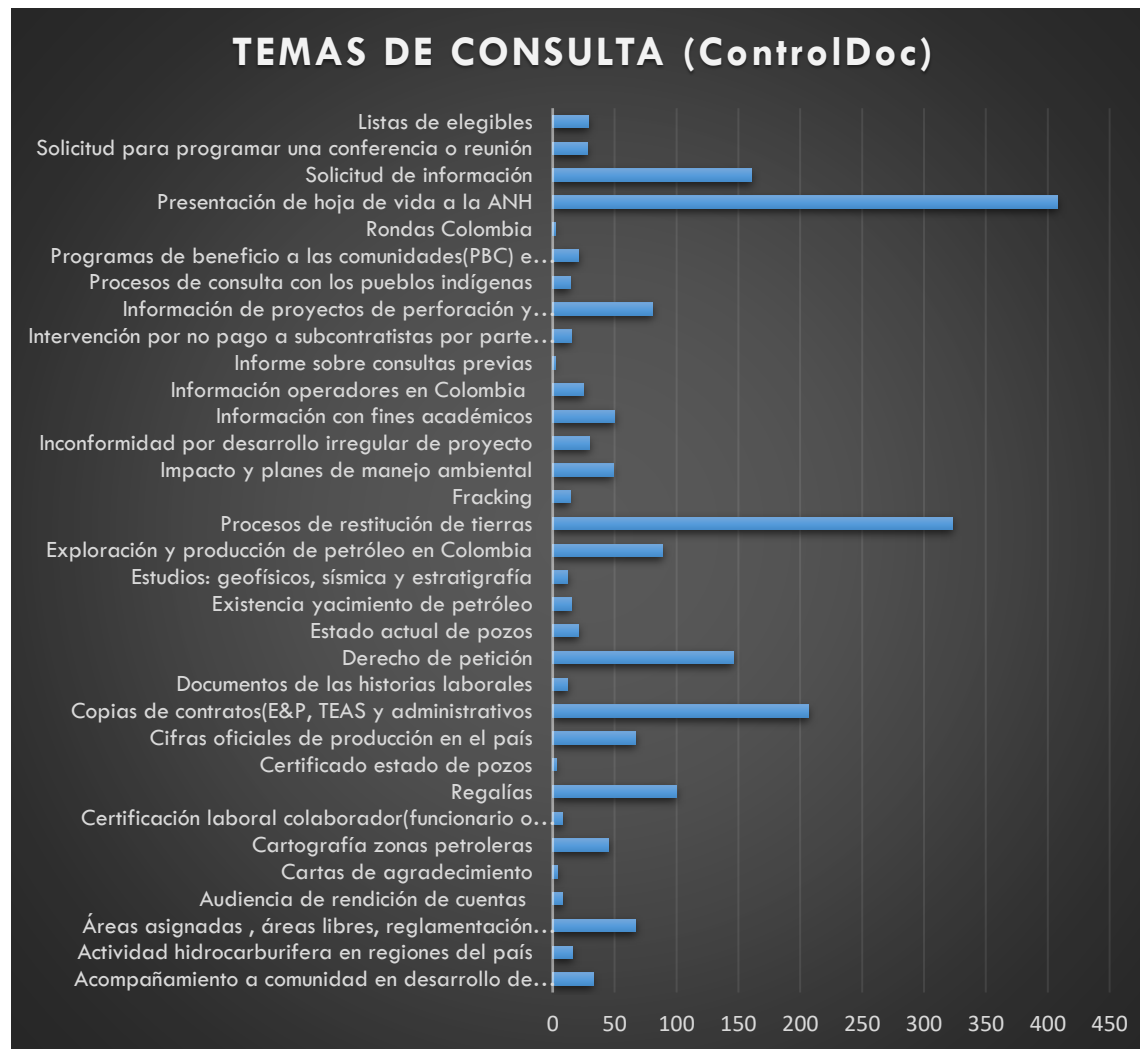
Con respecto a la información de ControlDoc, podemos observar que el tema más consultado con un 19.3% es acerca de sí existe alguna vacante para laborar en la ANH y presentan su hoja de vida, seguido de los procesos de restitución de tierras con un 15.3%, solicitud de copias de contratos 9.8% y por último, consultas relacionadas con las regalías con un 4.7%. Anexo Tabla 24.

TEMA DE CONSULTA	CANTIDAD
Acompañamiento a comunidad en desarrollo de proyecto (ambiental, social)	33
Actividad hidrocarburífera en regiones del país	16
Áreas asignadas, áreas libres, reglamentación especial, requisitos y criterios para asignación	67
Audiencia de rendición de cuentas	8
Cartas de agradecimiento	4
Cartografía zonas petroleras	45
Certificación laboral colaborador (funcionario o contratista)	8

Regalías	100
Certificado estado de pozos	3
Cifras oficiales de producción en el país	67
Copias de contratos (E&P, TEAS y administrativos)	207
Documentos de las historias laborales	12
Derecho de petición	146
Estado actual de pozos	21
Existencia yacimiento de petróleo	15
Estudios: geofísicos, sísmica y estratigrafía	12
Exploración y producción de petróleo en Colombia	89
Procesos de restitución de tierras	323
Fracking	14
Impacto y planes de manejo ambiental	49
Inconformidad por desarrollo irregular de proyecto	30
Información con fines académicos	50
Información operadores en Colombia	25
Informe sobre consultas previas	2

Intervención por no pago a subcontratistas por parte de los operadores	15
Información de proyectos de perforación y profundidad	81
Procesos de consulta con los pueblos indígenas	14
Programas de beneficio a las comunidades(PBC) e inversiones sociales	21
Rondas Colombia	2
Presentación de hoja de vida a la ANH	408
Solicitud de información	161
Solicitud para programar una conferencia o reunión	28
Listas de elegibles	29
<b>TOTAL</b>	<b>2105</b>

**Tabla 36: Temas de consulta (Base de datos ControlDoc 2018)**



**Gráfica 7: Temas de consulta (Base de datos ControlDoc 2018)**

De acuerdo con la fuente de información (Silviaa) Anexo Tabla 25, se observó que la mayoría de los requerimientos que se realizan son solicitudes de información y documentos de la ANH (16%), seguido de envió de copias de contratos (E&P, TEAS y administrativos) con un 9% e información acerca de las cifras oficiales de producción en el país (producción, precio, demanda, Columnas Estratigráficas) con un 8,9%.

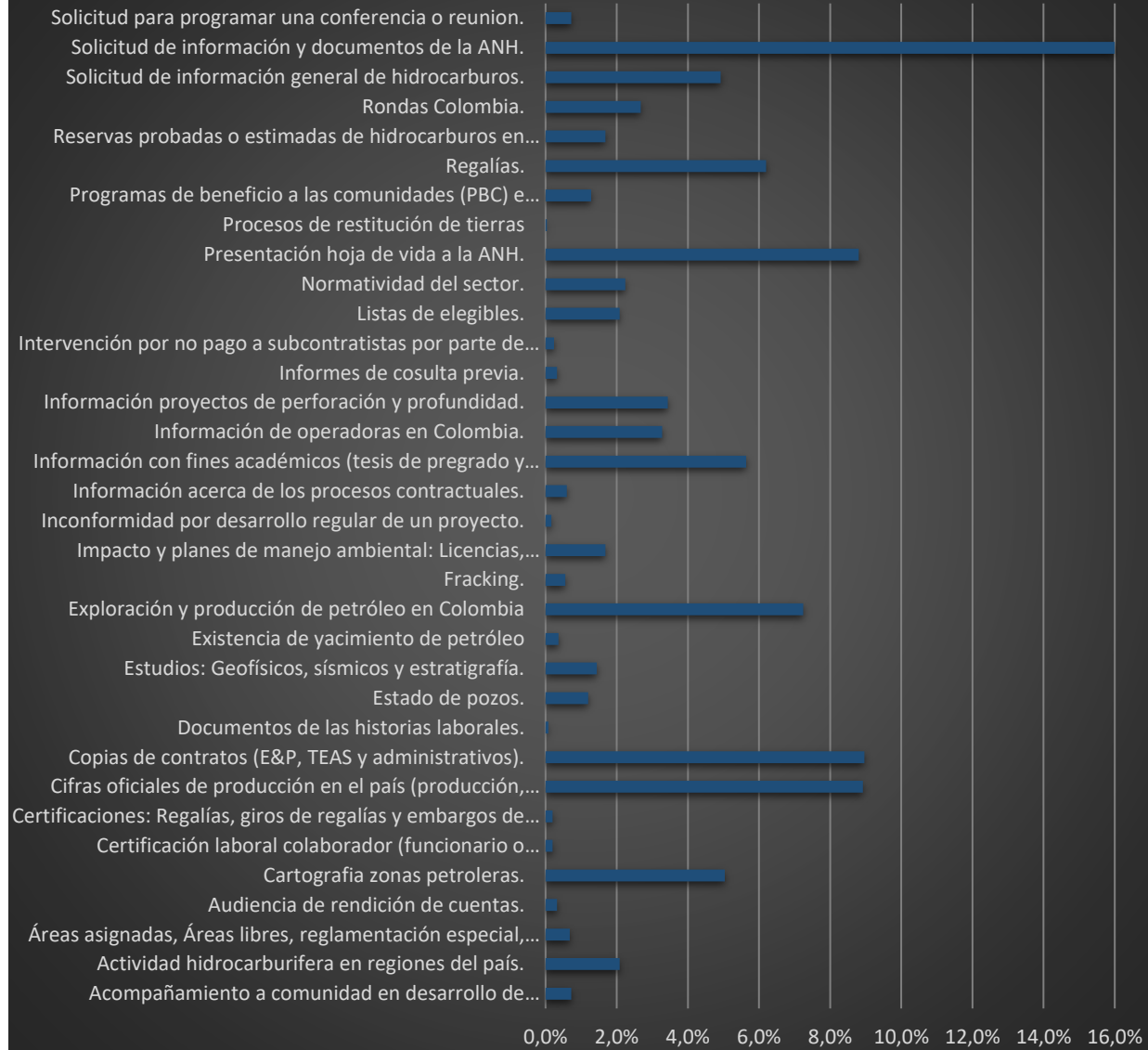
TEMA DE CONSULTAS	CANTIDAD
Acompañamiento a comunidad en desarrollo de proyecto (ambiental, social).	18
Actividad hidrocarburífera en regiones del país.	52
Áreas asignadas, Áreas libres, reglamentación especial, requisitos y criterios para su asignación.	17
Audiencia de rendición de cuentas.	8
Cartografía zonas petroleras.	126
Certificación laboral colaborador (funcionario o contratista).	5
Certificaciones: Regalías, giros de regalías y embargos de las mismas.	5
Cifras oficiales de producción en el país (producción, precio, demanda, Columnas Estratigráficas).	223
Copias de contratos (E&P, TEAS y administrativos).	224
Documentos de las historias laborales.	2
Estado de pozos.	30
Estudios: Geofísicos, sísmicos y estratigrafía.	36
Existencia de yacimiento de petróleo	9
Exploración y producción de petróleo en Colombia	181
Fracking.	14

Impacto y planes de manejo ambiental: Licencias, compromisos E&P normatividad y contaminación.	42
Inconformidad por desarrollo regular de un proyecto.	4
Información acerca de los procesos contractuales.	15
Información con fines académicos (tesis de pregrado y postgrado).	141
Información de operadoras en Colombia.	82
Información proyectos de perforación y profundidad.	86
Informes de consulta previa.	8
Intervención por no pago a subcontratistas por parte de las operadoras.	6
Listas de elegibles.	52
Normatividad del sector.	56
Presentación hoja de vida a la ANH.	220
Procesos de restitución de tierras	1
Programas de beneficio a las comunidades (PBC) e inversiones sociales.	32
Regalías.	155
Reservas probadas o estimadas de hidrocarburos en Colombia.	42
Rondas Colombia.	67
Solicitud de información general de hidrocarburos.	123
Solicitud de información y documentos de la ANH.	400
Solicitud para programar una conferencia o reunión.	18
<b>TOTAL</b>	<b>2500</b>

**Tabla 37: Temas de consulta (Base de datos Silviaa 2018)**



## TIPO DE REQUERIMIENTO (Silviaa)



De acuerdo con la fuente de información de medio virtual (PAGINA WEB), se observó que la mayoría de los requerimientos que se realizan son solicitudes de las cifras oficiales de producción en el país con un 30%, seguido por la información de planes de impacto y manejo ambiental con un 23%, copias de contratos con un 22,3%.

TEMAS DE CONSULTA	CANTIDAD
Cifras oficiales de producción en el país (producción, precio, demanda)	72
Impacto y planes de manejo ambiental (licencias, compromisos, normatividad)	56
Copias de contratos (E&P, TEAS y administrativos)	54
Certificaciones; regalías, giros de regalías y embargo de las mismas.	27
Áreas asignadas, áreas libres, reglamentación especial, requisitos y criterios para su asignación.	27
Información y aclaración sobre las TEAS, bloques.	2
<b>TOTALES</b>	<b>238</b>

**Tabla 38: Temas de consulta (Base de datos ControlDoc 2018)**

#9

## Conclusiones

- Ejercicios de caracterización de usuarios como el presentado anteriormente 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 los requerimientos.
- Conforme a los resultados por departamento y ciudad por medio de ControlDoc, por el Sistema de Asesor virtual y por el medio virtual (PAGINA WEB), se puede concluir que la mayor cantidad de solicitudes ante la ANH se concentra en Cundinamarca - Bogotá, por lo cual es necesario evaluar si hay departamentos y municipios que tienen algunas limitaciones para acceder a los canales de atención de la ANH por escasez de medios tecnológicos.
- 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 deberán tener en cuenta el trato diferencial y apropiado establecido en el Decreto 1166 de 2016 Artículo 2.2.3.12.9.
- Se concluye que los estudiantes son uno de nuestros usuarios frecuentes. Por lo tanto, es conveniente crear convenios con sectores académicos con el fin de alcanzar una interacción activa e informarles acerca de la gestión de la ANH para un mayor reconocimiento de la entidad en la ciudadanía.
- De acuerdo con los temas de consulta de nuestros usuarios, se concluye que los requerimientos con mayor frecuencia en ControlDoc y el Sistema Virtual de Asesoría (Silviaa) se relacionan a la presentación de hojas de vida y a solicitudes de información y documentos pertenecientes a la ANH, por lo cual es preciso examinar la información disponible en la página web y actualizar documentos.
- De acuerdo con los temas de consulta en el medio virtual (PAGINA WEB), se puede observar que los mayores requerimientos se relacionan a la información de las cifras oficiales de producción en el país.
- Se concluye que no se identificaron solicitudes o requerimientos por parte de niños o niñas menores de 18 años.