



CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS
AGENCIA NACIONAL DE HIDROCARBUROS
AÑO 2019



TABLA DE CONTENIDO

- 1. Introducción.....Pág.3**
- 2. Objetivos.....Pág. 5**
 - 2.1 Objetivo general**
 - 2.2 Objetivos específicos**
- 3. Condición general para la caracterización.....Pág. 6**
- 4. Normatividad.....Pág.7**
- 5. Fuentes de recolección de datos.....Pág.10**
- 6. Definición de variables para la segmentación.....Pág.12**
- 7. Canales de atención – ANH.....Pág.13**
- 8. Caracterización de usuarios.....Pág.15**
- 9. Conclusiones.....Pág**

#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.

Por otra parte, mediante el Convenio 40 de 2013 el Ministerio de Minas y Energía delegó a la ANH la función de fiscalización de las actividades de exploración y explotación de hidrocarburos en los términos previstos en la Constitución Política y en la Ley, en especial la Ley 1530 de 2012 y las normas que la reglamenten.

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 cuales 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:

MEDIBLES

Se puede identificar para cada tipo de usuario.

ASOCIATIVAS

Relación con los diferentes grupos poblacionales.

SUSTANCIALES

Permite la identificación geográfica del usuario

RELEVANTES

Influye en los servicios prestados y objetivos.

CONSISTENTES

Pueden ser medidas en el tiempo y son

#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.
Ley 472 de 1998	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.
Ley 489 de 1998	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.
Ley 720 de 2001	Por medio de la cual se reconoce, promueve y regula la acción voluntaria de los ciudadanos colombianos.
Ley 734 de 2002	Por la cual se expide el Código Disciplinario Único.
Decreto 2623 de 2009	Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.
Ley 1437 de 2011	Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Ley 1474 de 2011	Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”.
Ley 1712 de 2014	Por la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de acceso a la información pública nacional y se dictan otras disposiciones.
Ley 1755 de 2015	Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
Decreto 019 de 2012	Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
Decreto 2482 del 3 de diciembre de 2012	Por el cual se establecen los lineamientos generales para la integración de la planeación y la gestión.
Decreto 2641 de 2012	Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la ley 1474 de 2011
Decreto 2693 de 2012	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.
Resolución 9 0149 de 30 de enero de 2014	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.

CONPES

Conpes 3649 de 2010	Política Nacional de Servicio al Ciudadano.
Conpes 3650 de 2010	Importancia Estratégica de la Estrategia de Gobierno en Línea.

Conpes 3654 de 2010	Política de rendición de cuentas de la rama ejecutiva a los ciudadanos.
Conpes 3785 de 2013	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.
Directivas Directiva Presidencial No. 02 de 2000	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.
Directiva Presidencial No. 04 de 2009	Sobre el estricto cumplimiento al Derecho de Petición.

NORMATIVIDAD INTERNA

Resolución 115 de 2006	Por la cual se reglamenta el trámite interno del derecho de petición, las quejas y reclamos y se crea el Grupo de Participación Ciudadana.
-------------------------------	--



#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 2019 hasta 30 de septiembre de 2019.

Fuente de Datos Secundaria: Encuesta de satisfacción de usuarios ANH realizada en el mes de Julio de 2019.

5.1 DESCRIPCIÓN BASES DE DATOS

Conforme a la primera fuente de información (ControlDoc) se registraron 2931 datos, para las encuestas de satisfacción se obtuvo un alcance de 257 registros por medio virtual (Pagina web) y 40 registros por medio telefónico. 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)		2931
Encuesta de satisfacción	Medio Virtual	257
	Medio telefónico	40

(Correspondientes a personas Naturales y jurídicas). Fuente: Grupo de Participación Ciudadana - ANH 2019

#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 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"*.

Así mismo, en el correo electrónico 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 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 realizada en el mes de julio de 2019, 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 2019. 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?
Geográfico y Demográfico	Ubicación	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.
	Género y edad	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.
	Tipología	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.

Intrínseco	Tipo de usuario	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.
	Tema a Consultar	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.
	Tipo de Canal	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 25 solicitudes provenientes del exterior, la mayor cantidad de solicitudes fueron hechas por Chile con un 40%, seguido por Estados Unidos con un 16% y Canadá, México y Perú con un 8% (Anexo Tabla 1).

PAIS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Argentina	1	4%
Brasil	1	4%
Canadá	2	8%
Chile	10	40%
Estados Unidos	4	16%
España	1	4%
Inglaterra	1	4%
México	2	8%
Perú	2	8%
Qatar	1	4%
TOTAL	25	100%

Tabla 1: Países exteriores (Base de datos ControlDoc 2019)



En relación con el Sistema Virtual base de datos página Web se registraron 10 solicitudes del exterior, de las cuales España y estados Unidos fueron los que realizaron el mayor número de requerimientos con un 30%, seguidos de Venezuela con un 20% y Panamá y Argentina con 10% (Anexo Tabla 2).

PAIS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Argentina	1	10%
España	3	30%
Panamá	1	10%
Estados Unidos	3	30%
Venezuela	2	20%
TOTAL	10	100%

Tabla 2 (base de datos Medio Virtual página Web 2019)

Colombia

Departamento:

Conforme a la primera fuente de información (ControlDoc), podemos observar que la mayor cantidad de solicitudes provienen del departamento Cundinamarca con 2510 solicitudes (86,7%), seguido de lejos por el departamento Casanare y Meta con 47 solicitudes (1,62%), Córdoba con 38 solicitudes (1,31%) y Santander con 30 solicitudes (1,03%). Anexo Tabla 3.

DEPARTAMENTO	CANTIDAD
Antioquia	25
Arauca	6
Atlántico	14
Bolívar	14
Boyacá	16
Caldas	6
Caquetá	4
Casanare	47
Cauca	9
Cesar	14
Córdoba	38
Cundinamarca	2510
Guajira	4
Huila	6
Magdalena	17
Meta	47

Nariño	3
Norte de Santander	15
Putumayo	15
Risaralda	1
Santander	30
Sucre	21
Tolima	21
Valle	11
Vichada	1
TOTAL (2895)	2895

Tabla 3: Colombia- Departamentos (Base de datos ControlDoc 2019)

Conforme al Medio Virtual (página web), con una muestra de 257 personas se identificó que la mayoría de requerimientos proceden del departamento de Cundinamarca con 173 solicitudes (70%), seguido de las solicitudes hechas en el departamento de Santander con 17 que equivale al (6,8%) y Huila con 11 solicitudes (4,4%). (Anexo Tabla 4).

DEPARTAMENTO	CANTIDAD
Antioquia	5
Atlántico	1

Boyacá	6
Caquetá	1
Casanare	6
Cauca	2
Cesar	2
Córdoba	2
Cundinamarca	173
Guaviare	1
Guajira	5
Huila	11
Meta	2
Nariño	2
Norte de Santander	2
Putumayo	4
Santander	17
Tolima	1
Valle del cauca	3

Vichada	1
TOTAL	247

Tabla 4: Colombia- Departamentos (PAGINA WEB)

Ciudad o Municipio:

Conforme la primera fuente de información (ControlDoc), el mayor número de solicitudes (con una diferencia muy extensa del resto) fueron hechas en la ciudad de Bogotá con 2499 (86,3%) seguido de lejos por Medellín, Puerto Gaitán y Yopal con 19 solicitudes (0,65%) y Santa Marta con 16 solicitudes (0,55%). Anexo Tabla 5.

CIUDAD/ MUNICIPIO	CANTIDAD
Acacias	5
Aguachica	1
Aguazul	2
Albania	2
Apartado	1
Arauca	2
Araucuita	1
Ayapel	1
Baranoa	1
Barrancabermeja	9
Barranquilla	12

Bello	1
Bogotá	2499
Bucaramanga	13
Buenaventura	1
Buenavista	1
Cabuyaro	4
Cali	9
Canalete	1
Cantagallo	1
Cañolimon	1
Carmen De Bolívar	8
Cartagena	4
Cerete	1
Chima	2
Chinácota	1
Cimitarra	1
Coello	1
Corozal	1
Corrales	1
Cota	7
Coveñas	1
Cúcuta	13
El Morro	1
Florencia	3
Gachala	3

Galeras	1
Garagoa	3
Granada	1
Guaranda	2
Ibagué	12
Iconozo	1
La Apartada	1
La Dorada	1
La Hormiga	1
La Unión	1
Los Córdoba	1
Macheta	1
Magangué	1
Majagual	1
Maní	3
Manizales	5
Medellín	19
Melgar	1
Mocoa	8
Momil	3
Montería	7
Moñitos	2
Morra	1
Neiva	6
Orinto	1

Orito	2
Orocue	1
Paipa	1
Pasto	3
Paz De Ariporo	11
Pereira	1
Piedras	1
Planeta Rica	1
Plato	1
Popayán	8
Pueblo Nuevo	2
Puerto Asís	1
Puerto Berrio	3
Puerto Boyacá	3
Puerto Caicedo	1
Puerto Carreño	1
Puerto Colombia	1
Puerto Escondido	1
Puerto Gaitán	19
Puerto Leguizamo	1
Puerto Parra	1
Puerto Rico	1
Purificación	3
Purísima Concepción	2
Riohacha	3

Rosas	1
Sabana De Torres	1
Sahagún	2
Sampués	1
San Antonio	1
San Antonio de Palmito	1
San Bernardo del Viento	1
San Gil	4
San Jose de Ure	1
San Juan de Betulia	1
San Luis de Cageno	1
San Luis de Palenque	1
San Martin	1
San Pedro	2
San Vicente Chucuri	1
Sanantero	1
Santa Marta	16
Saravena	1
Shangun	1
Simacota	1
Sincelejo	5
Sogamoso	2
Sopo	1
Tauramena	6
Tenjo	1

Tierra Alta	4
Tocaima	1
Tocancipá	2
Tolú	2
Trinidad y San Luis	1
Tunja	5
Valencia	1
Valledupar	12
Vereda las Nubes	1
Villanueva	1
Villavicencio	15
Yacopí	1
Yondó	1
Yopal	19
Yumbo	1
TOTAL	2895

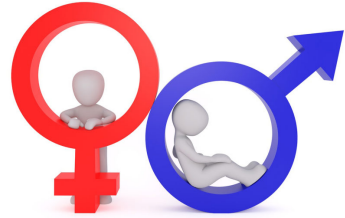
Tabla 5: Colombia -Ciudad o municipio (Base de datos ControlDoc 2019)

Con base a la fuente de información Medio virtual (pagina web) (Anexo Tabla 6), se identificó que el mayor número de solicitudes son provenientes de Bogotá con un 67,2% (Cant.166), seguido del municipio de Bucaramanga con un 6,9% (Cant.17) y Neiva con un 4,5% (Cant.11).

CIUDAD/MUNICIPIO	CANTIDAD
Apartado	1
Bogotá	166
Bucaramanga	17
Cali	3
Cartagena	3
Chiquinquirá	1
Cúcuta	2
Riohacha	5
Florencia	1
Ibagué	1
Malambo	1
Medellín	7
Mocoa	4
Monterey	2
Neiva	11
Orocue	1

Pasto	1
Popayán	1
Puerto Carreño	1
Purísima	1
San Jose del Guaviare	1
Sandoná	1
Santander de Quilichao	1
Tierra Alta	1
Tunja	5
Valledupar	2
Villavicencio	2
Yauiba	1
Yopal	3
TOTAL	247

Tabla 6: Colombia -Ciudad o municipio (PAGINAWEB)

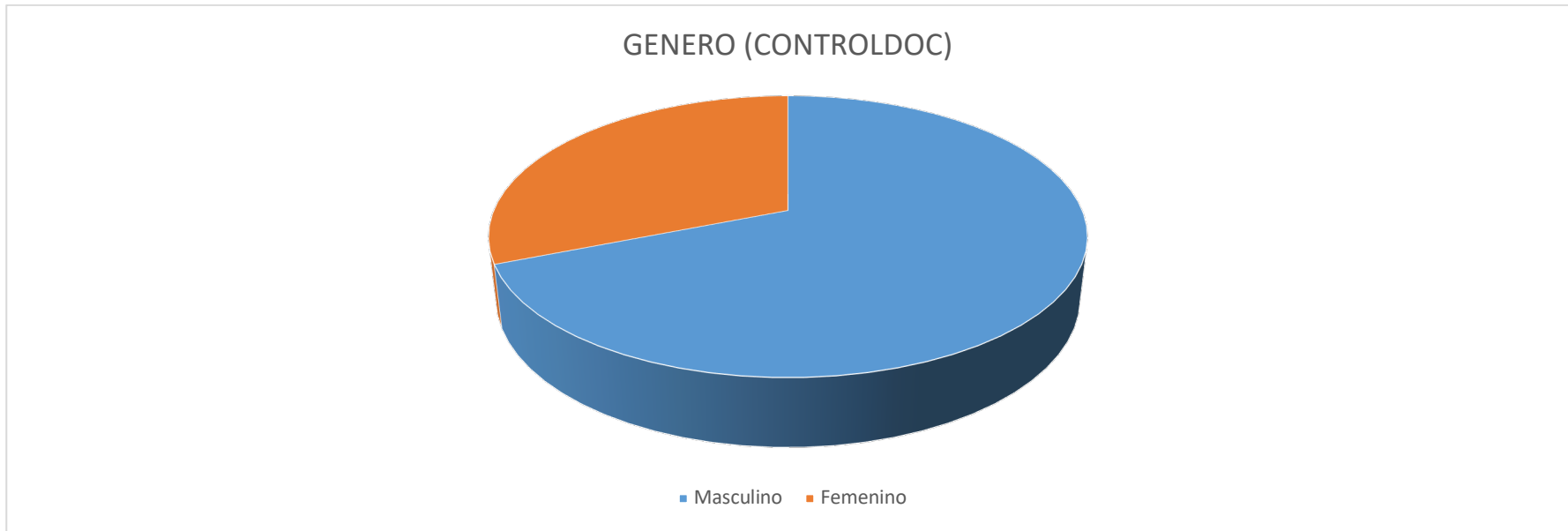


8.2.2. Género y edad

Según la base de datos de ControlDoc (Anexo Tabla 7) la cual relaciona la clasificación por Género encontramos que, con una muestra de 2930 personas la mayor cantidad de solicitudes fueron realizadas por hombres (68.95%) mientras que las solicitudes hechas por mujeres simbolizan el (31,05%).

GENERO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Masculino	2022	68,95
Femenino	909	31,05
TOTAL	2931	100%

Tabla 7: Género y edad (Base de datos ControlDoc 2019)

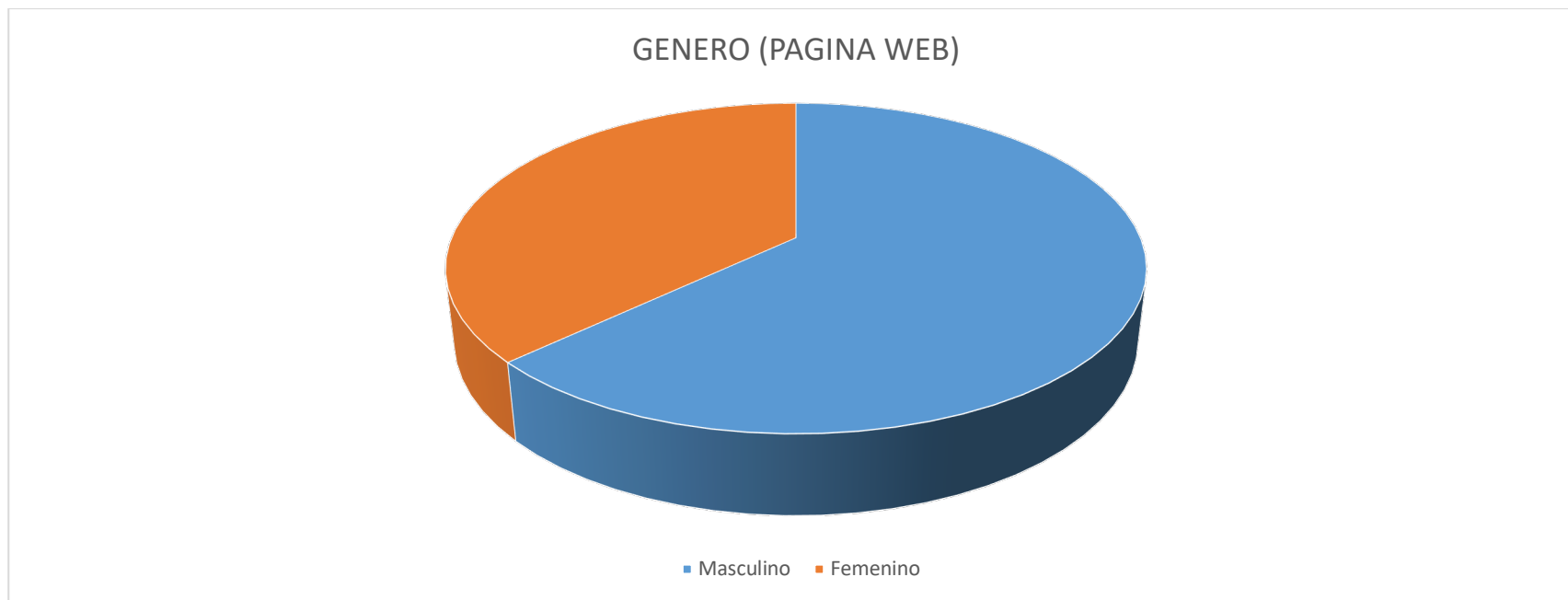


Gráfica 1: Género (Base de datos ControlDoc 2019)

De acuerdo a la clasificación por género en el medio virtual (página web) (Anexo Tabla 8), con una muestra de 257 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%.

GENERO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Masculino	162	63%
Femenino	95	37%
TOTAL	257	100%

Tabla 8: Género y edad (Base de datos PAGINA WEB)



Gráfica 2: Género (Base de datos Pagina Web 2019)

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 24,5% (cant 63), seguidos por los de 36-45 con 24,1% (cant 62 c/u), luego vienen los de 46-55 con un 21%, por último los de 19-24 con un 19,5% (cant 51). Y muy lejos los de 15-18 y mas de 75 con el 1% Anexo tabla 9.

EDAD	CANTIDAD	PORCENTAJE
15-18	2	1%
19-24	51	19.5%
25-35	63	24,5%
36-45	62	24,1%
46-55	54	21%
56-75	23	8,9%
Mas de 75	2	1%
TOTAL	257	100%



Tabla 9: 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 privadas con 1423 solicitudes (48,57%); Entidad pública con 1099 solicitudes (37,54%); Persona natural con 224 (7,65%) y entes de control con 110 (3,75%) como se evidencia en la tabla 10.

SEGMENTO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Persona natural	224	7,65%
Comunidades Étnicas	2	0,07%
Entidad Privada	1424	48,57%
Entes De Control	110	3,75%
Estudiante	17	0,58%
Junta de Acción Comunal	8	0,24%
Entidad Publica	1099	37,54%
Veeduría	15	0,58%
Vocero De Comunidad	6	0,20%
Entidad sin Ánimo de Lucro	25	0,82%
TOTAL	2930	100%

Tabla 10: Tipo de Usuario (Base de datos ControlDoc 2019)



Según la base de datos de medio virtual (pagina web), la mayoría de los requerimientos son de las entidades privadas con 127 solicitudes (49,4%); seguido por los ciudadanos con 66 solicitudes (25,6%) y por ultimo las entidades publicas con 64 solicitudes (24,9%) (Tabla 11)

Segmento	Cantidad	Porcentaje
Entidades publicas	64	24,9%
Entidades privadas	127	49,4%
Ciudadanos	66	25,6%
TOTAL	257	100%



Tabla 11: 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 2 requerimientos, de los cuales 2 son provenientes de la comunidad indígena, 0 de la comunidad el Cabildo y 0 de la comunidad negra (Tabla 12).



COMUNIDAD ÉTNICA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Comunidad Indígena	2	100%%
Comunidad del Cabildo	0	0%
Comunidad Negra	0	0%
TOTAL	2	100%

Tabla 12: Comunidades indígenas (Base de datos ControlDoc 2019)

➤ **Veedurías:**

De acuerdo a las veedurías, se identificó que la veeduría rural la cristalina Puerto Gaitán Meta (20%) fue la que más acudió a la ANH por requerimientos, seguido de las Veedurías resguardo vencedor piriri y veeduría ciudadana con un (13,33%) y el resto con un (6,67%). (Tabla 13)

VEEDURIA	CANTIDAD	PORCENTAJE
RED DE CONTROL SOCIAL	1	6,67%
VEEDURIA RESGUARDO WALINAI Y TERRITORIO INDIGENA MALIKABO	1	6,67%
VEEDURIA RESGUARDO VENCEDOR PIRIRI	2	13,33%
VEVEDURIA RESGUARDO IWIWI	1	6,67%
VEEDURIA CIUDADANA AMBIENTAL DE ICONONZO	1	6,67%
VEEDURIA INDIGENA RESGUARDO EL TIGRE	1	6,67%
VEEDURIA PARA EL CONTROL SOCIAL	1	6,67%
VEEDURIA RURAL ALTOTILLAVA PUERTO GAITAN META	1	6,66%
VEEDURIA RURAL LA CRISTALINA - PUERTO GAITAN META	3	20%
VEEDURIA RURAL VEREDA MURUJUY PUERTO GAITAN	1	6,66%
VEEDEURIA CIUDADANA	2	13,33%
TOTAL	15	100%



Tabla 13: Veedurías (Base de datos ControlDoc/ Correo 2019)

➤ **Entidades Públicas:**

Las entidades públicas con más solicitudes fueron Ecopetrol con 496 solicitudes (54,32%), seguido de lejos por las Corporaciones Autónomas Regionales con 47 solicitudes (5.14%) y por último el Ministerio de Minas y energía con 40 solicitudes (4.38%). (tabla 14)

CATEGORIA	ENTIDAD	CANTIDAD
ADMINISTRADORA DE RECURSOS	ADMINISTRADORA DE LOS RECURSOS DEL SISTEMA GNERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD - ADRES	2
AGENCIAS	Agencia Nacional de Minería	8
	Agencia Nacional de Tierras	16
	Agencia Renovación del Territorio	3
	Agencia Nacional de Defensa Jurídica del estado	3
	Agencia Nacional de Infraestructura	1
ARCHIVO GENERAL DE LA NACION COLOMBIA	Archivo General de la Nación Colombia	2
	Asamblea Departamental del Tolima	1

ASAMBLEA DEPARTAMENTAL	Asamblea Departamental del Caquetá	1
	Asamblea departamental de Casanare	1
AUTORIDAD NACIONAL	Autoridad Nacional de Licencias Ambientales – ANLA -	14
	Autoridad Nacional de Acuicultura y pesca – AUNAP – regional Bogotá	1
BANCO	Banco de la republica	3
CAMARA	Cámara de Comercio de Aguachica	1
	Cámara de Comercio de Bogotá	1
	Cámara de Comercio de Cúcuta	1
	Cámara de Comercio de la Dorada para Puerto Boyacá	1
	Cámara de la Infraestructura	2
CANCILLERIA	Cancillería De Colombia	2
CISA	Compra Venta y Administración de Activos del Estado CISA	2
COLCIENCIAS	COLCIENCIAS	4
COLOMBIA COMPRA EFICIENTE	Colombia Compra Eficiente	2
COMISION	Comisión Colombiana de Océanos	1
	Comisión Cuarta Constitucional Permanente	1

	Comisión Sexta Constitucional Permanente	1
CONCEJO MUNICIPAL	Consejo Municipal Barrancabermeja	1
	Consejo Municipal de Ibagué	1
	Consejo Municipal Piedras	1
CONGRESO	Congreso de la República	21
CORPORACION	CORPOCHIVOR	2
	CORPOGUAVIO	2
	Corporaciones Autónomas Regionales	47
	Corporación Claretiana Norman Pérez Bello	1
	Corporación Colombiana Internacional	2
	Corporación Francisco el Hombre	1
	Corporación para el Desarrollo Sostenible	8
CORTE SUPREMA	Corte Suprema de Justicia	1
DANE	Departamento Administrativo Nacional de Estadística	7
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCION PUBLICA	Departamento Administrativo de la Función Pública	1

DNP	Departamento Nacional de Planeación	11
DEFENSORIA	Defensoría del Pueblo	6
DIAN	Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales	6
DIMAR	Dirección General Marítima	7
DIRECCION NACIONAL DE INTELIGENCIA	Dirección Nacional de Inteligencia	1
ECOPETROL	Ecopetrol	496
ENTERRITORIO	Empresa Nacional Promotora del Desarrollo Territorial	3
ESCUELA	Escuela Superior de Guerra	1
FEDERACCION	Federación Colombiana de Municipios	1
	Federación Nacional de Departamentos	1
FIDUCIARIA	Fiduciaria Corficolombiana	1
FONDO NACIONAL	Fondo Nacional de Ahorro	1
	Fondo Nacional de Desarrollo FONADE	3
FUERZAS MILITARES	Fuerzas Militares de Colombia. Comando general	1
IMPRENTAS	Imprenta Departamental Soluciones Integrales y de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones	2
	Imprenta Nacional de Colombia	4

	Impretics EICE	1
INSTITUTOS	Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos ICETEX	5
	Instituto Colombiano de Antropología e Historia	3
	Instituto de Investigaciones Marinas y Costeras (INVEMAR)	1
	Instituto geográfico Agustín Codazzi IGAC	1
	Instituto Nacional de Vías INVIAS	1
	Instituto para la economía Social IPES	1
JUZGADO	JUZGADO 2 CIVIL DEL CIRCUITO ESPECIALIZADO EN RESTITUCION DE TIERRAS DE SANTA MARTA	1
	JUZGADO 44 ADMINISTRATIVO DEL CIRCUITO	1
	JUZGADO CUARENTA Y NUEVE CIVIL DEL CIRCUITO DE BOGOTA	1
	JUZGADO CUARTO LABORAL DEL CIRCUITO DE BOGOTA	1

JUZGADO ONCE CIVIL DEL CIRCUITO DE BOGOTA	1
JUZGADO PENAL DEL CIRCUITO DE SARAVERENA	1
JUZGADO PRIMERO CIVIL DEL CIRCUITO ESPECIALIZADO EN RESTITUCION DE TIERRAS DE EL CARMEN DE BOLIVAR	1
JUZGADO PRIMERO CIVIL DEL CIRCUITO CERETE - CORDOBA	1
JUZGADO PRIMERO CIVIL DEL CIRCUITO ESPECIALIZADO EN RESTITUCION DE TIERRAS DE BARRANCABERMEJA	3
JUZGADO PRIMERO CIVIL DEL CIRCUITO ESPECIALIZADO EN RESTITUCION DE TIERRAS DE EL CARMEN DE BOLIVAR	4
JUZGADO PRIMERO CIVIL DEL CIRCUITO ESPECIALIZADO EN RESTITUCION DE TIERRAS DE VALLEDUPAR	1

JUZGADO PRIMERO CIVIL DEL CIRCUITO ESPECIALIZADO EN RESTITUCION DE TIERRAS DE VILLAVICENCIO	1
JUZGADO PRIMERO CIVIL DEO CIRCUITO ESPECIALIZADO EN RESTITUCION DE TIERRAS DE SANTA MARTA	1
JUZGADO PROMISCUO DEL CIRCUITO	1
JUZGADO QUINTO CIVIL DEL CIRCUITO DE EJECUCION DE SENTENCIAS BOGOTA	1
JUZGADO SEGUNDO CIVIL DEL CIRCUITO ESPECIALIZADO EN RESTITUCION DE TIERRAS DE EL CARMEN DE BOLIVAR	2
JUZGADO SEGUNDO CIVIL DEL CIRCUITO ESPECIALIZADO EN RESTITUCION DE VALLEDUPAR	1
JUZGADO TERCERO ADMINISTRATIVO DE SANTA MARTA	1

JUZGADO TERCERO CIVIL DEL CIRCUITO DE EJECUCION DE SENTENCIAS BOGOTA	1
JUZGADO TERCERO CIVIL DEL CIRCUITO ESPECIALIZADO EN RESTITUCION DE TIERRAS DE MONTERIA	1
JUZGADO TERCERO CIVIL DEL CIRCUITO ESPECIALIZADO EN RESTITUCION DE TIERRAS DE SINCELEJO	3
JUZGADO TERCERO CIVIL DEL CIRCUITO ESPECIALIZADO EN RESTITUCION DE TIERRAS DE VALLEDUPAR	2
JUZGADO TERCERO CIVIL DEL CIRCUITO ESPECIALIZADO EN RESTITUCION DE TIERRAS DE VALLEDUPAR - CESAR	3
JUZGADO TERCERO DE PEQUEÑAS CAUSAS Y COMPETENCIAS MULTIPLES DE NEIVA - HUILA	1
JUZGADO VEINTICINCO CIVIL DEL CIRCUITO	1

	JUZGADO VEINTITRES DE FAMILIA DE BOGOTA EN ORALIDAD	2
	JUZGADO VEINTIUNO CIVIL DEL CIRCUITO DE BOGOTA	1
MINISTERIOS	MINISTERIO DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL - MINAGRARIO	2
	MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO	2
	MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL	3
	MINISTERIO DE EDUCACION NACIONAL	2
	MINISTERIO DE HACIENDA Y CREDITO PUBLICO - MINHACIENDA	13
	MINISTERIO DE INDUSTRIA Y COMERCIO	1
	MINISTERIO DE JUSTICIA	1
	MINISTERIO DE MEDIO AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE - MINAMBIENTE	13

	MINISTERIO DE MINAS Y ENERGIA - MINMINAS	40
	MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES - CANCELLERIA	2
	MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCION SOCIAL - MINSALUD	1
	MINISTERIO DE TRABAJO	22
	MINISTERIO DEL INTERIOR - MININTERIOR	17
PRESIDENCIA	Presidencia de la Republica	17
SECRETARIA	SECRETARIA DE HACIENDA	5
	SECRETARIA DE MINAS Y ENERGIA	1
	SECRETARIA DE MOVILIDAD	1
	SECRETARIA MEDIO AMBIENTE	1

	SECRETARIA TECNICA COMISION DERECHOS HUMANOS	1
TOTAL		913

Tabla 14: Entidades Públicas (Base de datos ControlDoc 2019)

Las entidades públicas con más solicitudes en la base de datos por medio virtual (página web), fue la ANH Agencia Nacional de Hidrocarburos con 12 solicitudes (18.75%), seguida por Ecopetrol con 9 Solicitudes (14,06%) y las alcaldías con 5 solicitudes (7,8%).(Tabla 15)

ENTIDAD	CANTIDAD
Agencia Nacional de Hidrocarburos ANH	12
ESAP	3
Agencia Nacional de Tierras	3
Alcaldías	4
Consejo Superior de la Judicatura	3
Corpoboyacá	4
Corporación de transparencia por Colombia	1
Corpouraba	1

DANE	1
DNP	2
DIMAR	1
Ecopetrol	9
Fedesarrollo	1
Gobernación	4
Hospital de Yopal ESE	1
Ministerios	4
Policía Nacional	1
Secretaria del Interior y Convivencia Ciudadana	1
SENA	1
Servicio Autónomo de Metrología de Hidrocarburos	1

Unidad Administrativa de Restitución de Tierras	2
Universidades Publicas	4
TOTAL	64

Tabla 15: Entidades Públicas (Base de datos PAGINA WEB)

➤ **Alcaldías**

Dentro del segmento 'Alcaldías' se identificó que la mayor cantidad de solicitudes provienen de las Alcaldías de Shagun, Momil Córdoba y Tierralta Córdoba con 3 solicitudes (3.61% cada una) seguido por las Alcaldías de Barranquilla, Moñitos Córdoba, Acacias, Aguazul Casanare, Barrancabermeja Santander, Cabuyera Meta, Chima Córdoba, Guaranda Sucre, Orito Putumayo, Pueblo Nuevo Córdoba, Purificación Tolima, Purísima Concepción Córdoba, San Juan de Betulia, Tauramena y Tolú Sucre con 2 solicitudes cada una (7.1%) y por ultimo Catilla de la Nueva con 3 solicitudes (5.3%). (Tabla16)

ALCALDIA	CANTIDAD
Alcaldía de Puerto Boyacá	1
Alcaldía de Barranquilla	2
Alcaldía de Coveñas	1
Alcaldía de Hato Corozal	1
Alcaldía de la Hormiga	1

Alcaldía de Moñitos Córdoba	2
Alcaldía de San Bernardo del Viento	1
Alcaldía la Dorada	1
Alcaldía los Córdoba	1
Alcaldía Municipal Shagún	3
Alcaldía Municipal de Acacias	2
Alcaldía Municipal de Aguazul Casanare	2
Alcaldía Municipal de Albania Guajira	1
Alcaldía Municipal de Arauquita	1
Alcaldía Municipal de Arauca	1
Alcaldía Municipal de Ayapel Córdoba	1
Alcaldía Municipal de Barrancabermeja Santander	2
Alcaldía Municipal de Buenavista Córdoba	1
Alcaldía Municipal de Cabuyera Meta	2
Alcaldía Municipal de Canalete Córdoba	1
Alcaldía Municipal de Chima Córdoba	2
Alcaldía Municipal de Chinácota Norte de Santander	1

Alcaldía Municipal de Galeras Sucre	1
Alcaldía Municipal de Guaranda Sucre	2
Alcaldía Municipal de la Apartada Córdoba	1
Alcaldía Municipal de la Unión Sucre	1
Alcaldía Municipal de Majagual Sucre	1
Alcaldía Municipal de Mani Casanare	1
Alcaldía Municipal de Melgar Tolima	1
Alcaldía Municipal de Momil Córdoba	3
Alcaldía Municipal de Montería	1
Alcaldía Municipal de Morroa Sucre	1
Alcaldía Municipal de Orito Putumayo	2
Alcaldía Municipal de Planeta Rica	1
Alcaldía Municipal de Pueblo Nuevo Córdoba	2
Alcaldía Municipal de Puerto Escondido	1
Alcaldía Municipal de Puerto Parra Santander	1

Alcaldía Municipal de Puerto Gaitán	1
Alcaldía Municipal de Puerto Caicedo Putumayo	1
Alcaldía Municipal de Purificación Tolima	2
Alcaldía Municipal de Purísima Concepción Córdoba	2
Alcaldía Municipal de Sabana de Torres Santander	1
Alcaldía Municipal de Sampués Sucre	1
Alcaldía Municipal de San Antero	1
Alcaldía Municipal de San Antonio Tolima	1
Alcaldía Municipal de San Jose de Uri	1
Alcaldía Municipal de San Juan de Betulia	2
Alcaldía Municipal de San Luis Tolima	1
Alcaldía Municipal de San Luis de Palenque Casanare	1
Alcaldía Municipal de San Martin Cesar	1
Alcaldía Municipal de San Pedro Sucre	1
Alcaldía Municipal de San Vicente de Chucurí Santander	1

Alcaldía Municipal de Sopo Cundinamarca	1
Alcaldía Municipal de Sucre	1
Alcaldía Municipal de Tauramena	2
Alcaldía Municipal de Tierra Alta Córdoba	3
Alcaldía Municipal de Tocaima Cundinamarca	1
Alcaldía Municipal de Tolú Sucre	2
Alcaldía Municipal de Valencia Córdoba	1
Alcaldía Municipal de Yacopí Cundinamarca	1
Alcaldía Municipal de Yumbo Valle del Cauca	1
Alcaldía Municipal San Antonio de Palmito	1
TOTALES	83

Tabla 16: Alcaldías (Base de datos ControlDoc 2019)

Dentro del segmento 'Alcaldías' en la base de datos de medio virtual (página web), solo se tuvo 4 solicitudes de las alcaldías de Purísima, Chiquinquirá, Tierralta y Cartagena. Anexo Tabla 17.

ALCALDIAS	CANTIDAD
Alcaldía de Purísima	1
Alcaldía Municipal de Chiquinquirá	1
Alcaldía Municipal Tierralta	1
Alcaldía Mayo de Cartagena	1
TOTALES	4

Tabla 17: Alcaldías (Base de datos PAGINA WEB)

➤ **Gobernaciones**

Respecto al segmento 'Gobernaciones' la mayor cantidad de solicitudes provienen de la gobernación de Casanare con 4 solicitudes, seguida de Meta con 3 solicitudes, mientras las otras gobernaciones registran únicamente una solicitud. (Tabla 18)

GOBERNACIÓN	CANTIDAD
Gobernación de Arauca	1
Gobernación de Boyacá	1
Gobernación de Casanare	4
Gobernación de Santander	1
Gobernación de Tolima	1
Gobernación de Vichada	1
Gobernación del Meta	3
TOTAL	12

Tabla 18: Gobernaciones (Base de datos ControlDoc 2019)

Respecto al segmento ‘Gobernaciones, con respecto a la base de datos de medio virtual (página web), solo se presentaron cuatro solicitudes provenientes de las Gobernaciones de Antioquia(1) Boyacá (2)y Norte de Santander (1). Anexo Tabla 19.

GOBERNACION	CANTIDAD
Gobernación de Antioquia	1
Gobernación Norte de Santander	1
Gobernación de Boyacá	2
TOTALES	4

Tabla 19: Gobernaciones (Base de datos PAGINA WEB)

)

➤ **Entidades Privadas**

Dentro de las Entidades Privadas se identificó que el 62,08% de las solicitudes fueron hechas por empresas operadoras y el 7,09% por empresas dedicadas a la distribución de productos derivados del petróleo, 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. (Anexo Tabla 20.)

ENTIDADES PRIVADAS		
SECTOR EMPRESARIAL	CANTIDAD	PORCENTAJE
Empresas dedicadas a la distribución de productos derivados del petróleo.	101	7,09%

Empresas de transporte	27	1,90%
Empresas del sector ambiental	20	1,40%
Empresas de publicidad / revistas	22	1,55%
Consultorías	56	3,93%
Empresas de tecnología	80	5,62%
Empresas comercializadoras	75	5,27%
Bancos	76	5,34%
Instituciones educativas	23	1,61%
Empresas manufactureras	8	0,56%
Empresas operadoras	884	62,08%
Empresas extranjeras	52	3,65%
TOTAL	1424	100%

Tabla 20: Entidades Privadas (Base de datos ControlDoc 2019)

➤ **Entidades Publicas**

Respecto a las Entidades Gubernamentales, con un 50% otras entidades gubernamentales fue el segmento poblacional que más acudió a la ANH por solicitudes (Anexo Tabla 21).

ENTIDADES PUBLICAS		
ENTIDAD	CANTIDAD	PORCENTAJE
Alcaldías	4	6,25%
Agencias	14	21,88%
Ministerios	4	6,25%
Gobernaciones	4	6,25%

Secretarías	1	1,56%
Universidades	4	6,25%
Departamentos administrativos	1	1,56%
Empresas adscritas al ministerio de minas y energía	0	0%
Otras entidades gubernamentales	32	50%
TOTAL	64	100%

Tabla 21: Entidades Públicas (Base de datos 2019)

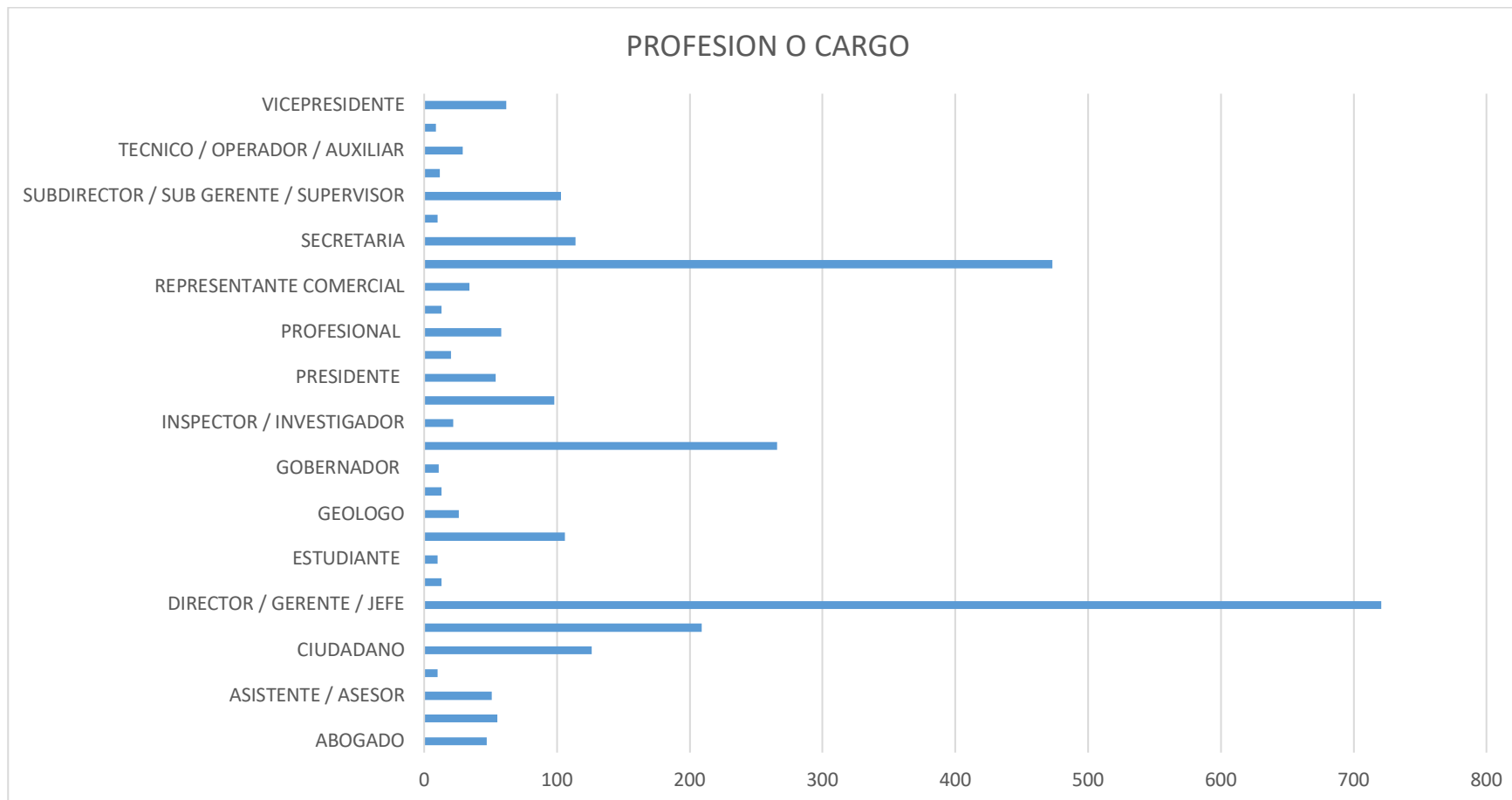


Respecto a la profesión, cargo o rama académica de los usuarios, se observó que las solicitudes con mayor reiteración realizadas por medio de Control Doc son Directores, Gerentes o Jefes con 25%, seguidas por representante legal con el 16%, y con el 10,% son ciudadanos. (Anexo Tabla 22)

CARGO / PROFESION	CANTIDAD	PORCENTAJE
ABOGADO	47	2%
ALCALDE	55	2%

ASISTENTE / ASESOR	51	2%
AUDITOR ESPECIALIZADO Y FISCALIZACION	10	0%
CIUDADANO	282	10%
COORDINADOR	209	7%
DIRECTOR / GERENTE / JEFE	721	25%
EJECUTIVO / ESPECIALISTA	13	0%
ESTUDIANTE	10	0%
FUNCIONARIO	106	4%
GEOLOGO	26	1%
GESTOR	13	0%
GOBERNADOR	11	0%
INGENIERO	266	9%
INSPECTOR / INVESTIGADOR	22	1%
LIDER	98	3%
PRESIDENTE	54	2%
PROCURADOR	20	1%
PROFESIONAL	58	2%
REPRESENTANTE A LA CAMARA	13	0%
REPRESENTANTE COMERCIAL	34	1%
REPRESENTANTE LEGAL	473	16%
SECRETARIA	114	4%
SENADORA DE LA REPUBLICA	10	0%
SUBDIRECTOR / SUB GERENTE / SUPERVISOR	103	4%
SUPERINTENDENTE	12	0%
TECNICO / OPERADOR / AUXILIAR	29	1%
TESORERO / CONTADOR	9	0%
VICEPRESIDENTE	62	2%

Tabla 22: Profesión o Cargo (Base de datos ControlDoc 2019)



Gráfica 3: profesión / Cargo (Base de datos ControlDoc 2019)

OCUPACION	CANTIDAD	PORCENTAJE
Abogado	24	9%
Administrador	19	7%
Biólogo	4	2%
Comunicador Social	4	2%
Contador Publico	16	6%
Coordinador	3	1%
Estudiante	7	3%
Geólogo	15	6%
Gestor	4	2%
Ingeniero	131	51%
Policía	1	0%
Salud	3	1%
Sociólogo	3	1%
Técnico	21	8%
Transportador	2	1%
TOTALES	257	100%

Tabla 23: Ocupación o actividad (Base de datos PAGINA WEB 2019)

➤ **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 la única universidad extranjera de los estudiantes que realizaron la mayor cantidad de solicitudes a la ANH fue: La Universidad de Buenos Aires (Tabla 24)

UNIVERSIDAD	CANTIDAD
Universidad de Buenos Aires	1
TOTAL	1

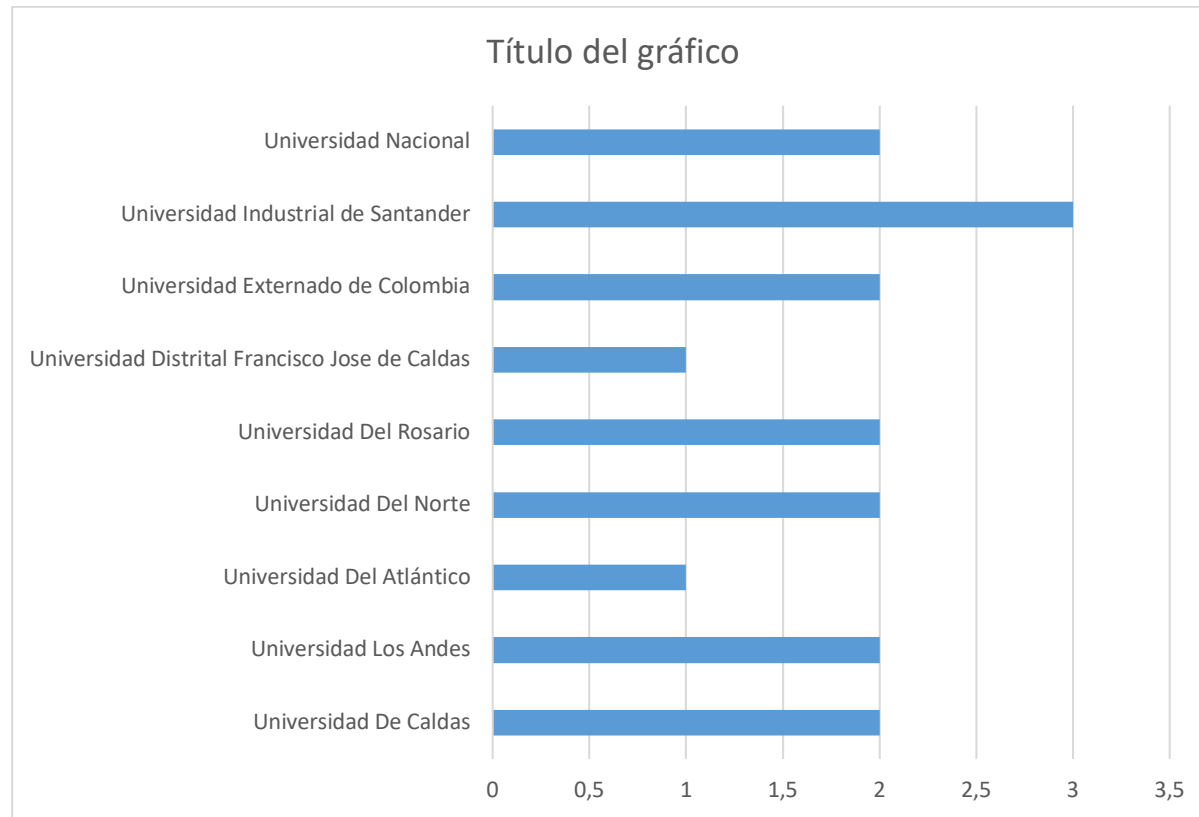
Tabla 24: Universidades extranjeras (Base de datos ControlDoc 2019)

❖ **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 17.65%, seguido de los estudiantes de la Universidad de Caldas, Universidad de los Andes, Universidad del Norte, Universidad del Rosario, Universidad Externado de Colombia y Universidad Nacional con un 11,75% cada una, y por último las Universidades de Atlántico y Distrital Francisco Jose de Caldas con un 5,88%.

UNIVERSIDAD	CANTIDAD
Universidad De Caldas	2
Universidad Los Andes	2
Universidad Del Atlántico	1
Universidad Del Norte	2
Universidad Del Rosario	2
Universidad Distrital Francisco Jose de Caldas	1
Universidad Externado de Colombia	2
Universidad Industrial de Santander	3
Universidad Nacional	2
TOTAL	17

Tabla 25: Universidades nacionales (Base de datos ControlDoc 2019)



Gráfica 4: Universidades (Base de datos ControlDoc 2019)

En cuanto al medio virtual (PAGINA WEB), únicamente interactuaron estudiantes nacionales, quienes corresponden en un 20% de la Universidad Nacional Y fundación universitaria América cada una y el resto de universidades con un 10%. (Tabla 26)

UNIVERSIDAD	CANTIDAD
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
TOTALES	10

Tabla 26: Universidades (Base de datos PAGINA WEB 2019)

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 43%. (Tabla 27)

FACULTAD	CANTIDAD
Administración ambiental	1
Ingeniería de petróleos	3
Economía	1
Biología	2
TOTALES	7

Tabla 27: Facultades (Base de datos PAGINA WEB 2019)

8.3.2. Tipología del requerimiento.

Conforme a la base datos ControlDoc (Anexo Tabla 28), la mayoría de los requerimientos que se realizaron fueron Consultas con (80%), seguido por Solicitudes de Información con (11%), Derechos de Petición con el (7%) y luego las Quejas que alcanzan a llegar al 1%.

TIPOLOGIA DEL REQUERIMIENTO	CANTIDAD
Consulta	2341
Derecho De Petición	197
Queja	49
Solicitud de Copia	24

Solicitud de información	318
Traslado PQRDS a otras entidades	1
TOTAL (2105)	2930

Tabla 28: Tipo de requerimiento (Base de datos ControlDoc 2019)

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 debido a que se registraron datos donde se indicaron que no se tuvieron respuesta a las solicitudes presentadas.



8.3.3 Tema a consultar.

Con respecto a la información de ControlDoc, podemos observar que el tema más consultado con un 19% es acerca del Estado actual de contratos E&P, TAES y bloques de hidrocarburos, seguido de las cifras oficiales de producción de hidrocarburos en el país con un 9%, liquidación, pagos, giros y embargos de recursos de regalías con 7% y por ultimo información de procesos contractuales administrativos (estudios previos, términos de referencia, supervisión, plazos y pólizas) con un 6%. Anexo Tabla 29.

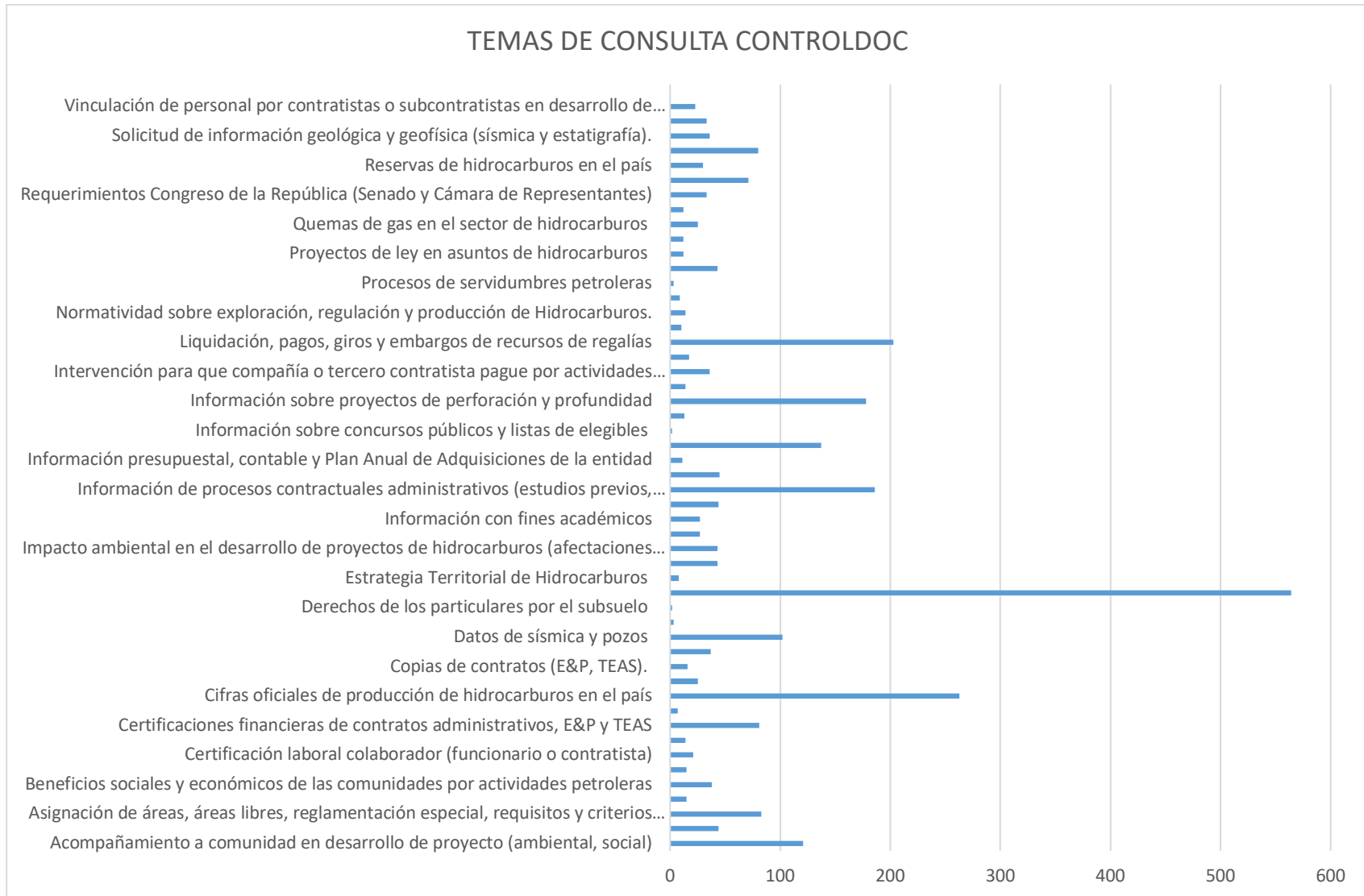
TEMA DE CONSULTA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Acompañamiento a comunidad en desarrollo de proyecto (ambiental, social)	121	4%
Áreas protegidas, reservas naturales, humedales y parques nacionales naturales	44	2%
Asignación de áreas, áreas libres, reglamentación especial, requisitos y criterios para su asignación	83	3%
Asuntos de competencia de otra entidad	15	1%
Beneficios sociales y económicos de las comunidades por actividades petroleras	38	1%
Cartografía zonas petroleras	15	1%
Certificación laboral colaborador (funcionario o contratista)	21	1%
Certificaciones de actuaciones y procesos disciplinarios	14	0%
Certificaciones financieras de contratos administrativos, E&P y TEAS	81	3%
Certificado de reembolso tributario -CERT-	7	0%
Cifras oficiales de producción de hidrocarburos en el país	263	9%
Comportamiento del mercado de hidrocarburos en Colombia	25	1%
Copias de contratos (E&P, TEAS).	16	1%
Copias de contratos administrativos	37	1%
Datos de sísmica y pozos	102	3%
Declaración de existencia de yacimiento de petróleo	3	0%
Derechos de los particulares por el subsuelo	2	0%
Estado actual de Contratos E&P, TEAS y bloques de hidrocarburos	564	19%
Estrategia Territorial de Hidrocarburos	8	0%
FAEP montos girados	43	1%
Impacto ambiental en el desarrollo de proyectos de hidrocarburos (afectaciones y contaminación a las áreas de influencia).	43	1%
Inconformidad por desarrollo irregular de proyecto	27	1%
Información con fines académicos	27	1%
Información de operadores de hidrocarburos	44	2%

Información de procesos contractuales administrativos (estudios previos, términos de referencia, supervisión, plazos, pólizas).	186	6%
Información de procesos de licenciamiento ambiental en contratos de hidrocarburos	45	2%
Información presupuestal, contable y Plan Anual de Adquisiciones de la entidad	11	0%
Información sobre actos administrativos de la ANH	137	5%
Información sobre concursos públicos y listas de elegibles	2	0%
Información sobre incumplimiento de contratos de hidrocarburos	13	0%
Información sobre proyectos de perforación y profundidad	178	6%
Información sobre proyectos y contratos Offshore	14	0%
Intervención para que compañía o tercero contratista pague por actividades ejecutadas en el desarrollo de proyectos de hidrocarburos	36	1%
Intervención para que compañía o tercero contratista pague por daños causados en la ejecución de proyectos o contratos de hidrocarburos	17	1%
Liquidación, pagos, giros y embargos de recursos de regalías	203	7%
Mapa de áreas	10	0%
Normatividad sobre exploración, regulación y producción de Hidrocarburos.	14	0%
Procesos de consulta previa con las comunidades en desarrollo de proyectos de hidrocarburos	9	0%
Procesos de servidumbres petroleras	3	0%
Proyectos de Interés Nacional y Estratégico -PINES	43	1%
Proyectos de ley en asuntos de hidrocarburos	12	0%
Proyectos y contratos de hidrocarburos en yacimientos no convencionales o roca generadora	12	0%
Quemas de gas en el sector de hidrocarburos	25	1%
Rendición de Cuentas	12	0%
Requerimientos Congreso de la República (Senado y Cámara de Representantes)	33	1%
Requerimientos de entes de control en el marco de auditorías e investigaciones especiales	71	2%

Reservas de hidrocarburos en el país	30	1%
Restitución de tierras	80	3%
Solicitud de información geológica y geofísica (sísmica y estatigrafía).	36	1%
Temas tributarios en materia de hidrocarburos	33	1%
Vinculación de personal por contratistas o subcontratistas en desarrollo de proyectos de hidrocarburos	23	1%

Tabla 29: Temas de consulta (Base de datos ControlDoc 2019)

TEMAS DE CONSULTA CONTROLDOC



Gráfica 5: Temas de consulta (Base de datos ControlDoc 2018)

De acuerdo con la fuente de información de medio virtual (PAGINA WEB), se observó que la mayoría de requerimientos que se realizan son solicitudes de exploración de hidrocarburos con un 63,4%, seguido por producción de hidrocarburos con 13,6% y medio ambiente con un 6,6%. (Tabla 30)

TEMAS DE CONSULTA	CANTIDAD
Asuntos Académicos	1
Asuntos Jurídicos	6
Calidad	1
Exploración de Hidrocarburos	163
Hojas de Vida	11
Medio Ambiente	17
Producción de Hidrocarburos	35
Regalías	8
Reservas de Hidrocarburos	2
Información General de la ANH	12
Tecnología	1
TOTALES	257

Tabla 30: Temas de consulta (Pagina Web 2019)

#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 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 pagina web se relacionan a la Exploración de Hidrocarburos y al Estado Actual de Contratos E&P, TAES y bloques de Hidrocarburos, por lo que se evidencia que hay un mayor interés de los ciudadanos y la comunidad por la explotación y producción de hidrocarburos en el país.

- Se concluye que se identificaron solo 2 solicitudes o requerimientos por parte de niños o niñas menores de 18 años y 2 de Mayores de 75 encontrando así que son muy pocos los usuarios de estos rangos de edades que tienen interacción con la Agencia Nacional de Hidrocarburos.