



**Informe Mensual Agosto de la Herramienta Agenti®-Silviaa**

**Contrato N° 378 de 2019**

**(01 agosto a 31 de agosto de 2019)**

**Tabla de contenido**

**Introducción .....3**

**1. Resumen Ejecutivo.....4**

**1.1 Tabla de indicadores de Servicio de Consulta .....5**

**1.2 Diagramas .....5**

**1.2.1 Diagrama Consultas realizadas en Silviaa .....6**

**1.3 Tabla de indicadores de Optimización de la Base de Conocimiento.....7**

**1.3.1 Preguntas creadas durante el mes .....8**

**1.3.2 Gráfica Total de Preguntas iniciales ..... 14**

**1.3.3 Gráfica Total de Categorías Optimizadas..... 15**

**2. Gráfico Estadístico Comparativo (Sesiones) ..... 16**

**3. Preguntas NO resueltas por Silviaa ..... 17**

**4. Preguntas Resueltas con Sugerencias ..... 19**

**5. Preguntas Frecuentes..... 19**

**6. Apoyo a la Gestión – Documento Postulación premio Alta Gerencia – Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP ..... 20**

**7. Tickets de Preguntas no escaladas..... 21**

**7.1 Prueba de funcionamiento..... 21**

**7.2 Manual de Uso ..... 23**

**7.3 Tickets del mes ..... 24**

**8. Documentación Generada..... 25**

## Introducción

En cumplimiento con contrato 378 de 2019, entre Natura Software y la Agencia Nacional de Hidrocarburos- ANH, presentamos el informe de Gestión de la Herramienta de Asesor Virtual Silvía.

En este informe se detalla la información correspondiente a los reportes generados por el módulo Dextra Reports, comenzando desde jueves 01 de agosto hasta el sábado 31 de agosto de 2019.

Inicialmente mostramos en el informe las estadísticas de las sesiones registradas por el sistema, número de consultas, tanto resueltas como no resueltas y detallando al final la eficiencia calculada como un porcentaje de nivel de atención.

## 1. Resumen Ejecutivo

Según la consolidación de los reportes de la Herramienta, para el período comprendido entre el 01 de agosto hasta el 31 de agosto de 2019, presentamos el informe cuantitativo en la siguiente tabla de indicadores de servicio, en la que se evidencia el uso del Asesor Virtual Silviaa.

Lo anterior teniendo en cuenta que la implementación del Asesor Virtual Silviaa finalizó el 22 de diciembre de 2016 y que mediante contrato 378 de 2019, el 06 de mayo de 2019 se reinician los servicios de soporte y mantenimiento del Asesor Virtual SILVIAA.

Para el mes de agosto, la base de conocimiento inicia con un total de 1840 preguntas y 1840 respuestas de las cuales 11 preguntas fueron parcialmente deshabilitadas porque su respuesta se encuentra desactualizada. Basado en lo anterior, la base de conocimiento quedó con 1829 preguntas y respuestas.

Por otra parte, se hizo una optimización de 62 preguntas que tenían respuestas desactualizadas para los fines de respuesta oportuna a los ciudadanos y, se realizó una revisión de los reportes, los temas publicados en la página y los tickets y se crearon 16 preguntas nuevas, para un total de 1845 preguntas y respuestas al finalizar el mes.

### 1.1 Tabla de indicadores de Servicio de Consulta

En la siguiente tabla se muestran los valores consolidados de funcionamiento de Silviaa para el mes de agosto:

Concepto	Valor	
Fecha Inicio	2019-08-01 00:00:00	
Fecha Fin	2019-08-31 23:59:59	
Sesiones	194	
Preguntas	619	
Atendidas por Agenti	619	100%
Resueltas por Agenti	593	95.80%
Resueltas con Sugerencias	153	24.72%
Resueltas Puntualmente	440	71.08%
NO Resueltas por Agenti	26	4.20%
Correos Recibidos	19	---
Correos NO Respondidos	2	---
Correos Respondidos	17	89.47%
Correos Antiguos	134	---
Correos Antiguos NO Respondidos	134	100%
Correos Antiguos Respondidos	0	---
Encuestas	16	8.25%

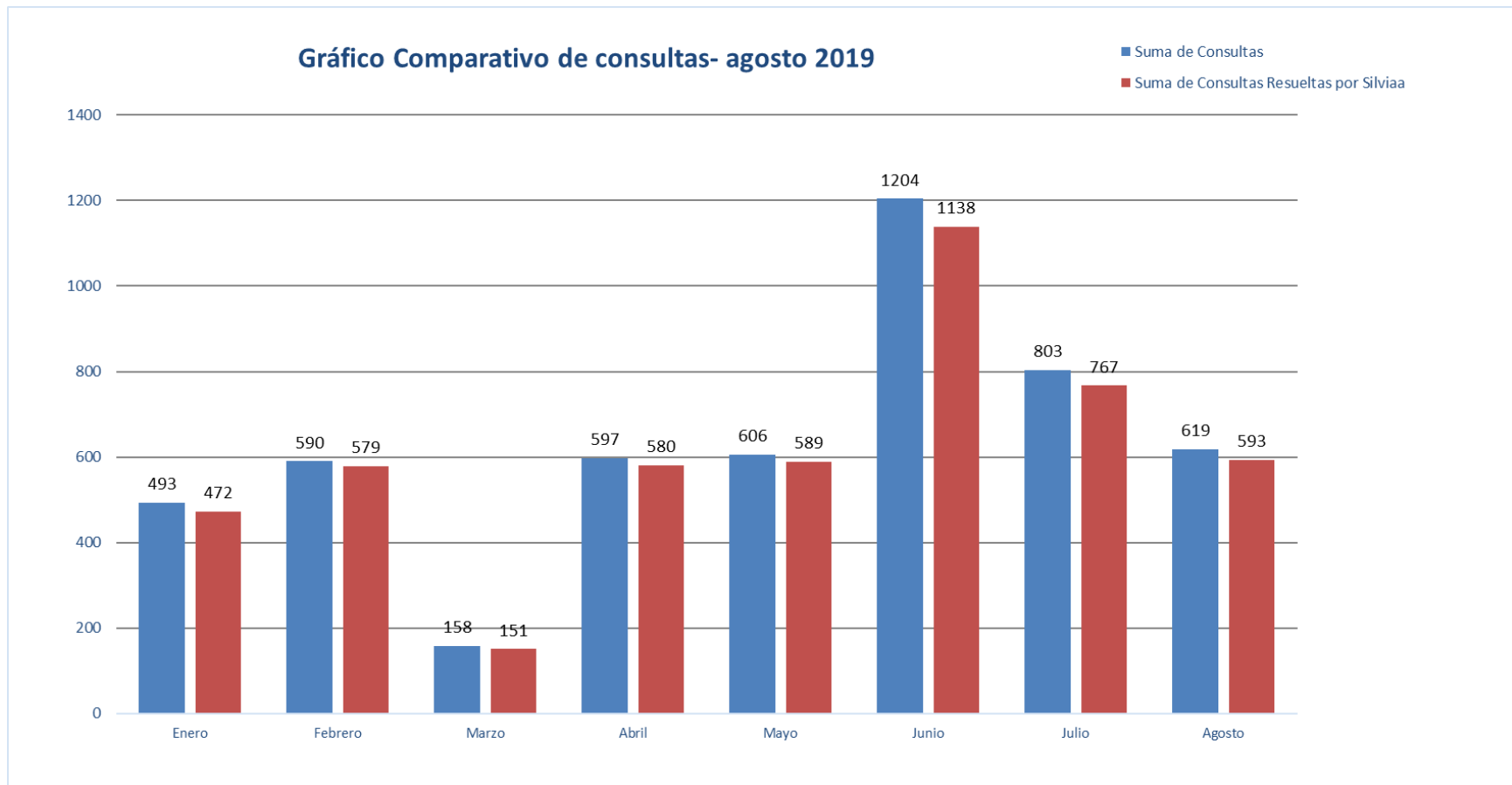
La herramienta Agenti tuvo una eficacia Global promedio de 95.80% y una atención en segunda instancia mediante el correo del asesor virtual del 89.47%, entendido este porcentaje como el grado de cumplimiento que tuvo la herramienta, teniendo en cuenta que su objetivo principal es atender las inquietudes de los ciudadanos de manera automática las 24 horas del día. Cabe aclarar que, los correos pendientes por responder del mes de agosto, pertenecen a sesiones que a la fecha del informe se encuentran dentro de los tiempos de respuesta.

### 1.2 Diagramas

En los siguientes diagramas mostramos el comportamiento del Asesor Virtual Silviaa, durante el mismo período de tiempo.

### 1.2.1 Diagrama Consultas realizadas en Silviaa

Con el Asesor Virtual los ciudadanos pueden realizar sus preguntas a la ANH, en la siguiente gráfica se muestra la cantidad de consultas que son realizadas en el total de sesiones, para este mes hubo un total de 619 consultas en 194 sesiones.



### 1.3 Tabla de indicadores de Optimización de la Base de Conocimiento

En la siguiente tabla se muestran los valores consolidados durante este período de tiempo con respecto a la optimización de la Base de Conocimiento –KB de Silviaa, y al número de preguntas existentes.

Mes	Categorías Iniciales	Categorías Creadas	Categorías Eliminadas	Total de Preguntas	Preguntas Optimizadas	Total de Preguntas Actualizadas
mayo de 2019	2301	0	19	2282	174	174
junio de 2019	2282	26	490	1818	55	81
julio de 2019	1818	27	5	1840	58	85
agosto de 2019	1840	16	11	1845	62	78
Total	1845	69	N/A	1845	349	255

Categorías Iniciales: Cantidad de preguntas existentes en la Base de Conocimiento.

Categorías Creadas: Cantidad de preguntas creadas en el período de tiempo determinado.

Categorías Eliminadas: Cantidad de preguntas eliminadas en el periodo de tiempo determinado.

Total de preguntas: Cantidad final de preguntas.

Preguntas Optimizadas: Cantidad de preguntas optimizadas (revisadas, corregidas, diversificadas) en el periodo determinado.

Total, de preguntas Optimizadas: Cantidad total de preguntas optimizadas de toda la KB.

### 1.3.1 Preguntas creadas durante el mes

Ca_ Id	Pregunta	Respuesta	Fuente Respuesta
4031	Dónde puedo radicar el Informe Ejecutivo Semestral?	Para presentar el Informe Ejecutivo Semestral - IES en lo correspondiente a áreas en evaluación y en explotación, debe diligenciar el formulario dispuesto por la ANH en la página web, al cual puede acceder en el siguiente enlace; luego debe radicarlo únicamente en la ventanilla de correspondencia de la Agencia Nacional de Hidrocarburos -ANH-, en la Calle 26 # 59-65 Piso 1, Costado Occidental del Edificio de la Cámara Colombiana de Infraestructura en el horario de 7 am. a 4 pm.	<a href="#">participación ciudadana</a>
4032	Dónde puedo consultar la normatividad que regulan las regalías?	Para conocer la normatividad existente sobre regalías, lo invitamos a ingresar a la cartilla Las regalías en el sector de los hidrocarburos que tiene la ANH disponible en la página web. Allí encontrará la normatividad, clasificación entre otros temas relacionados con regalías. Le recordamos que La Resolución 515 del 7 de noviembre de 2018 es la resolución vigente para la liquidación de regalías.	<a href="#">ca_id: 39999</a> <a href="http://www.anh.gov.co/Operaciones-Regalias-y-Participaciones/Regalias/Documents/regaliasSector.pdf">http://www.anh.gov.co/Operaciones-Regalias-y-Participaciones/Regalias/Documents/regaliasSector.pdf</a>
4033	la ANH maneja temas relacionados con minería?	Le recordamos que la Agencia Nacional de Hidrocarburos-ANH es la autoridad encargada de promover el aprovechamiento óptimo y sostenible de los recursos hidrocarburíferos (petróleo y gas) del país. La autoridad minera en Colombia es la Agencia Nacional de Minería - ANM puede ingresar a su página mediante el siguiente enlace.	<a href="#">CA_id 803</a> <a href="#">Ca_id 3928</a> <a href="#">ca_id 3371</a>
4034	Dónde puedo consultar la resolución de inicio de un contrato de explotación de hidrocarburos?	En materia contractual, los contratos de explotación de Hidrocarburos no requieren de resolución para iniciar actividades, ya que las actividades de explotación inician con la celebración del contrato. y las eventuales modificaciones al contrato se hacen por medio de un otro si. Las resoluciones en estos casos pueden ser utilizadas para modificar temas referentes a la delimitación del área asignada u otras especificaciones pero no para modificar el contrato. Para conocer los contratos firmados, puede ingresar al siguiente enlace, o también puede revisar el Estado de los Contratos en Relación de los Contratos	<a href="#">concepto participación ciudadana</a>



4036	A qué se debe la diferencia entre el valor liquidado por el Ministerio y el valor girado por la ANH?	La diferencia del valor liquidado por el Ministerio y el valor girado por la Agencia Nacional de Hidrocarburos, se debe a que la Agencia se encuentra obligada a aplicar los descuentos de ley, sobre la participación de regalías liquidadas por el Ministerio; entre otros el descuento del 5% con destino al FONPET, el 1% sobre el monto de las regalías con destino al Departamento Nacional de Planeación para la contratación de interventorías administrativas y financieras, lo que genera un monto neto a favor del ente territorial, diferente al monto inicialmente liquidado.	<a href="#">preguntas frecuentes ANH</a>
4037	Cómo obtengo una copia del la minuta de los contratos E&P y TEA?	<p>Mediante la presentación de una petición, con el lleno de los requisitos contenidos en el artículo 5 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, es decir: 1) Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante o apoderado, si es el caso, con indicación del documento de identidad y de la dirección. 2) El objeto de la petición. 3) Las razones en que se apoya. 4). La relación de documentos que se acompañan.5) La firma del peticionario, cuando fuere el caso.</p> <p>En caso de las peticiones verbales, o cuando la persona manifieste no saber leer o escribir, la ANH tiene dispuesto la línea de atención gratuita 018000 953 000 donde será atendida su solicitud y se dejará constancia escrita de la misma.</p> <p>El modelo de minuta está publicado en nuestra página web en el siguiente enlace: Contratos E&amp;P y TEA</p>	<a href="#">preguntas frecuentes ANH</a>
4038	Que es PPAA?	<p>El PPAA - Proceso Permanente de Asignación de Áreas, es la modalidad de selección de contratistas para el desarrollo de actividades de Exploración y Explotación de Hidrocarburos. bajo la cual se consagra el Procedimiento Competitivo Permanente, conforme con lo dispuesto en el Acuerdo 2 de 2017.</p> <p>Para conocer más sobre el PPAA puede consultar la Resolución 36 de 2019 de la ANH o también, puede conocer los detalles del proceso mediante el siguiente enlace</p>	<p><a href="http://www.anh.gov.co/Documents/RESOLUCION%2036%20DE%20FEBRERO.pdf">http://www.anh.gov.co/Documents/RESOLUCION%2036%20DE%20FEBRERO.pdf</a></p> <p><a href="http://www.anh.gov.co/Asignacion-de-areas/Paginas/PPAA-Definitivo.aspx">http://www.anh.gov.co/Asignacion-de-areas/Paginas/PPAA-Definitivo.aspx</a></p>

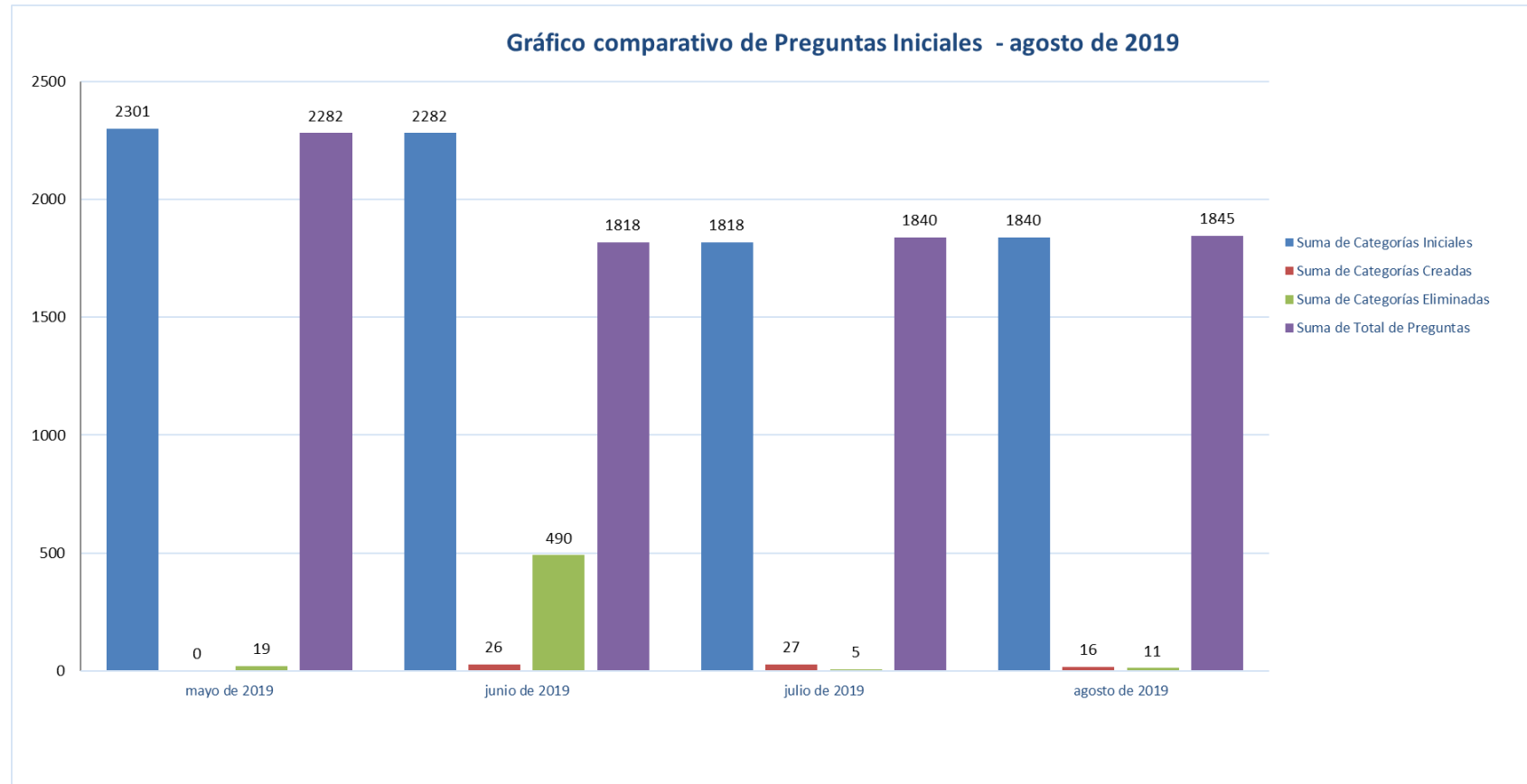
4039	Se pueden realizar proyectos eléctricos en áreas de reserva ambiental?	Le informamos que la Agencia Nacional de Hidrocarburos-ANH es la autoridad encargada de promover el aprovechamiento óptimo y sostenible de los recursos hidrocarburíferos (petróleo y gas) del país. De acuerdo con lo anterior, la autoridad encargada de los temas relacionados con Energía Eléctrica en Colombia es el Ministerio de Minas y Energía, puede ingresar a su página mediante el siguiente enlace. Adicional a ello, puede consultar lo relacionado con áreas protegidas y temas relacionados con el medio ambiente en el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, ingresando en el siguiente enlace	<a href="#">Ministerio de Minas y Energía</a>  <a href="#">Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible</a>
4040	Requiero conocer los términos técnicos del sector eléctrico?	Le informamos que la Agencia Nacional de Hidrocarburos-ANH es la autoridad encargada de promover el aprovechamiento óptimo y sostenible de los recursos hidrocarburíferos (petróleo y gas) del país. De acuerdo con lo anterior, la autoridad encargada de los temas relacionados con Energía Eléctrica en Colombia es el Ministerio de Minas y Energía, puede ingresar a su página mediante el siguiente enlace.	<a href="#">ministerio de Minas y Energía</a>
4041	Qué son áreas disponibles?	Las áreas disponibles son aquellas áreas que no han sido objeto de asignación, de manera que sobre las mismas no existe Contrato vigente ni se ha adjudicado Propuesta; las que han sido ofrecidas y sobre las cuales no se recibieron Propuestas o no fueron asignadas; las que sean total o parcialmente devueltas por terminación del correspondiente Contrato o en razón de devoluciones parciales de Áreas objeto de negocios jurídicos en ejecución, y sean delimitadas y clasificadas como tales, así como las que pueden ser materia de asignación exclusivamente para la Evaluación Técnica, la Exploración y la Explotación de Yacimientos No Convencionales correspondientes a acumulaciones en Rocas Generadoras, cuando el Contratista no dispone de Habilitación para el efecto, de manera que todas ellas pueden ser objeto de tales Procedimientos, con arreglo a los Reglamentos de la ANH y a los Términos de Referencia o las regla del Certamen de que se trate.	<a href="#">Anexo acuerdo 2 de 2017</a>

	<p>Qué son las rie?</p>	<p>Para referirnos a las RIE (Resolución Inicio de Explotación) el artículo 37 de la Resolución No. 18 1495 del 02 de septiembre de 2009, "Por la cual se establecen medidas en materia de exploración y explotación de hidrocarburos" dispone sobre los Inicios de Explotación: "Artículo 37. Inicio de Explotación: Para iniciarla explotación de un determinado campo, el contratista deberá presentar previamente el diseño de las facilidades de producción y obtener aprobación del Ministerio de Minas y Energía. Una vez éstas se hallen instaladas se verificará si corresponden al diseño aprobado, de lo contrario, no se otorgará el inicio de explotación respectivo.</p> <p>Además, se deberá aportar un análisis del riesgo operacional, la licencia global ambiental y copia de las autorizaciones o aprobaciones correspondientes, sin perjuicio de otros documentos o información que sean requeridos.</p> <p>Al respecto tenemos que decir que estas son suscritas por EL VICEPRESIDENTE DE OPERACIONES, REGALÍAS Y PARTICIPACIONES DE LA AGENCIA NACIONAL DE HIDROCARBUROS (ANH) En atención de sus facultades legales, en especial las conferidas en las Resoluciones MME Nos. 4 1250 del 23 de diciembre de 2016, mediante la cual, el Ministerio de Minas y Energía — MME, delegó en la Agencia Nacional de Hidrocarburos - ANH, la función de fiscalización de las actividades de exploración y explotación de hidrocarburos, incluido el control y seguimiento a los requisitos y obligaciones establecidos en la Resolución 18 1495 del 02 de septiembre de 2009 "Por la cual se establecen medidas en materia de exploración y explotación de hidrocarburos". y la resolución 394 del 12 de julio de 2017.</p> <p>El Convenio Interadministrativo No. 146 del 15 de febrero de 2017 entre el Ministerio de Minas y Energía - MME y la Agencia Nacional de Hidrocarburos - ANHI para el ejercicio de la función de fiscalización de las actividades de exploración y explotación de hidrocarburos y otras funciones delegadas, mediante Resolución 4 1250 del 23 de diciembre de 2016.</p> <p>Mediante la Resolución No. 052 del 26 de enero de 2015</p>	<p><a href="#">participación ciudadana</a></p>
--	-------------------------	--	--

		de la ANH, se le asigna a la Vicepresidencia de Operaciones, Regalías y Participaciones — VORP, la función del "trámite y otorgamiento del inicio de explotación, de que trata el artículo 37 de la Resolución No. 18 1495 de 2009..."	
4043	Quién expide las resoluciones de inicio de explotación - RIE de un determinado campo?	De conformidad con lo estipulado en el Artículo 37 de la Resolución MME 181495 de 2009, para iniciar la explotación de un determinado campo se requiere la expedición de las resoluciones correspondientes por parte de la autoridad competente. De acuerdo con lo anterior, y en virtud de la delegación efectuada por el Ministerio de Minas y Energía, le corresponde a la Agencia Nacional de Hidrocarburos ANH expedir las resoluciones de inicio de explotación de que trata el Artículo 37 de la Resolución MME 181495 de 2009, previo cumplimiento de los requisitos señalados en dicho artículo.	<a href="#">Correo marta uribe londoño - participación ciudadana</a>
4044	Cuáles son los criterios para definir si una inversión social es voluntaria u obligatoria?	Las inversiones sociales se definen atendiendo tres orígenes, a saber: 1 El contractual en los contratos de exploración y explotación de hidrocarburos suscritos se incorporan este tipo de obligaciones, la minuta se puede consultar en el siguiente enlace: <a href="http://www.anh.gov.co/Asignacion-de-areas/Minuta%20EP%20Continental">http://www.anh.gov.co/Asignacion-de-areas/Minuta%20EP%20Continental</a> 2 El proveniente de la Licencia ambiental, establecido bajo la autoridad y criterios de las autoridades ambientales. 3 El Voluntario, corresponde a aquel que la empresa efectúa por su propia iniciativa.	<a href="#">Ticket 1237</a>
4045	Quisiera saber si tienen información de canteras ilegales en el país?	e recordamos que la Agencia Nacional de Hidrocarburos- ANH es la autoridad encargada de promover el aprovechamiento óptimo y sostenible de los recursos hidrocarburíferos (petróleo y gas) del país. Para consultar información relacionada con canteras, tenga en cuenta que la autoridad minera en Colombia es la Agencia Nacional de Minería - ANM puede ingresar a su página mediante el siguiente enlace: <a href="https://www.anm.gov.co/">https://www.anm.gov.co/</a> también puede consultar la página del Ministerio de Minas y Energía: <a href="https://www.minenergia.gov.co/">https://www.minenergia.gov.co/</a>	<a href="#">ticket 1246</a>

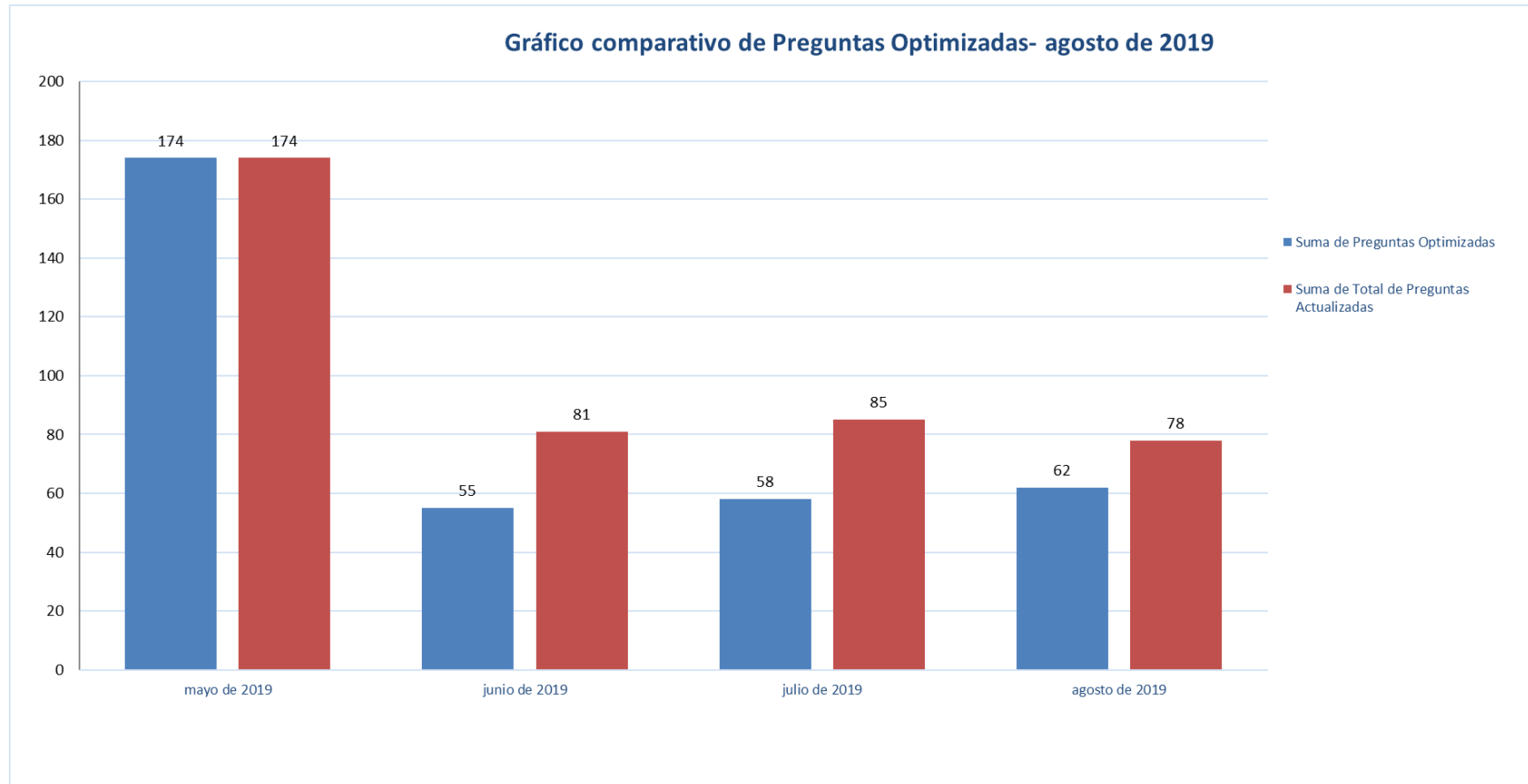
	<p>Dónde puedo encontrar estudios de impacto ambiental para la explotación de hidrocarburos?</p>	<p>La Agencia Nacional de Hidrocarburos-ANH no cuenta con información relacionada con los estudios de impacto ambiental para la exploración y explotación de hidrocarburos. Ya que son las operadoras al momento de solicitar los respectivos permisos y licencias ambientales, las que realizan los estudios de impacto ambiental.</p> <p>Para consultar la información relacionada con los estudios de impacto ambiental de los contratos de exploración y explotación de hidrocarburos debe remitirse a la operadora que tenga asignada el área o a las autoridades competentes para el caso, como son, las Corporaciones Autónomas Regionales-CAR, los municipios, el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible y la Autoridad Nacional de Licencias Ambientales – ANLA.</p>	<p><a href="#">Ticket 1250</a></p>
4047	<p>Cuál es el proceso para adquirir una licencia de venta de hidrocarburos proveniente de residuos aceitosos?</p>	<p>Para consultar información relacionada con la venta de hidrocarburos, debe remitirse al Ministerio de Minas y Energía, puede encontrar alguna información en el siguiente enlace</p>	<p><a href="#">ticket antiguo 1034</a></p>

### 1.3.2 Gráfica Total de Preguntas iniciales



Para el mes de agosto tenemos almacenadas en la base de conocimiento un total de 1845 categorías (CA\_ID). Se crearon 16 preguntas en la base.

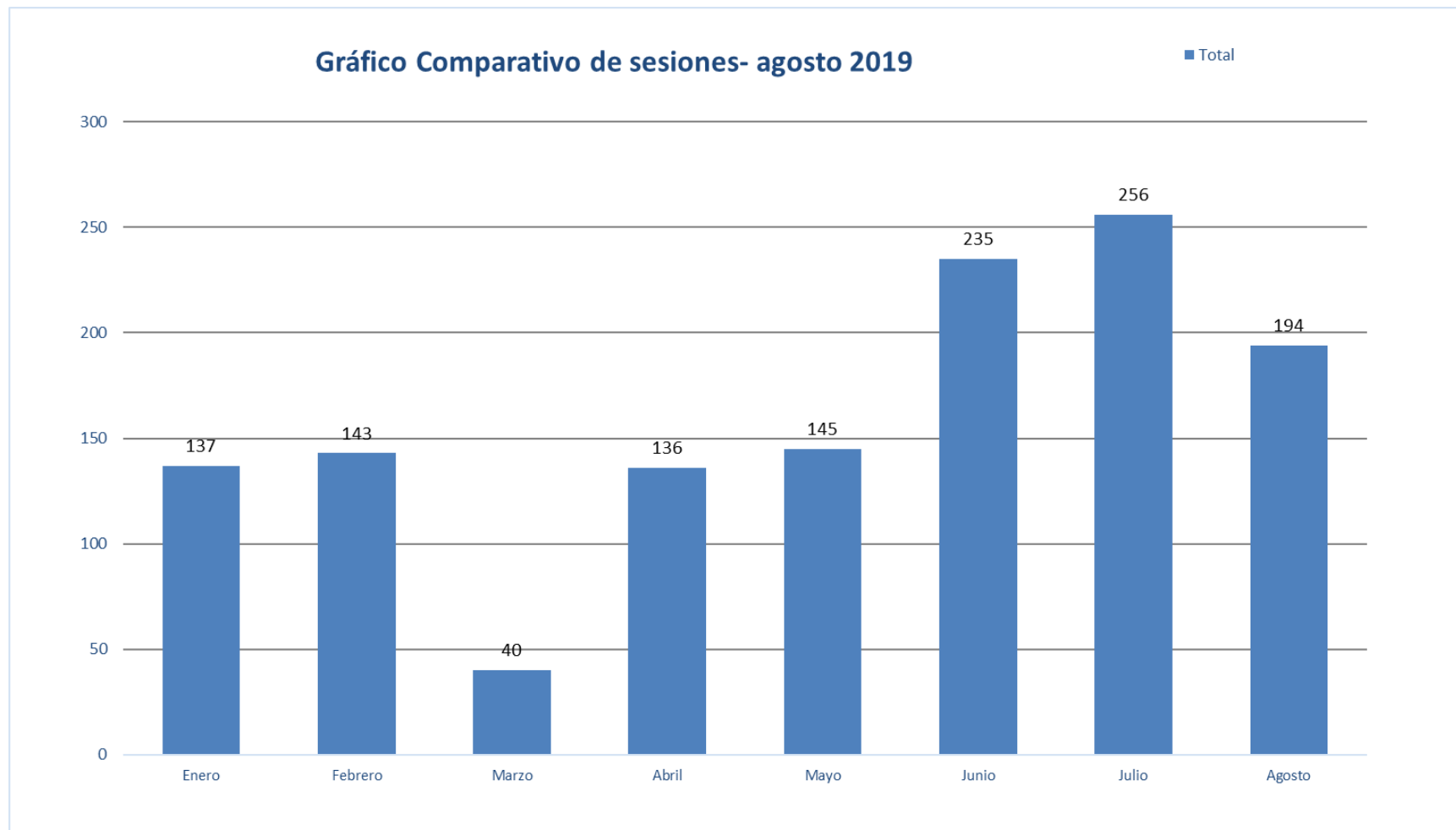
### 1.3.3 Gráfica Total de Categorías Optimizadas



Para el mes de agosto de 2019 se alcanzó un total de 62 preguntas (CA\_ID) actualizadas entre las que se encuentran variaciones y diversificación de preguntas y actualización de respuestas. La diferencia en el gráfico entre el total de preguntas actualizadas y las preguntas optimizadas del mes, corresponde a las preguntas creadas en el sistema.

## 2. Gráfico Estadístico Comparativo (Sesiones)

Sesión: Ingresos con login a la Herramienta.





### 3. Preguntas NO resueltas por Silviaa

El número total de preguntas no resueltas por Agenti fueron 26. Sin embargo, los correos:

- [ricardo.pardo@naturasoftware.com](mailto:ricardo.pardo@naturasoftware.com)
- [kathopin\\_1529@hotmail.com](mailto:kathopin_1529@hotmail.com)
- [yaiza.pinto@anh.gov.co](mailto:yaiza.pinto@anh.gov.co)

Pertencen a sesiones de prueba, por lo cual el total de preguntas no resueltas reales es: 19.

El Asesor Virtual, no responde a algunas preguntas que le son realizadas, por alguna de las siguientes razones:

Corresponden a preguntas incomprensibles por el sistema, dado que las realizan por medio de una palabra, letra o escribiendo solo el signo de interrogación; o que son realizadas en otro idioma diferente al español.

Otras corresponden a preguntas que no se encuentran en la base de conocimiento (con estas consultas se realiza el proceso de recolectar la información e ingresarla a la base de conocimiento).

También a pruebas realizadas para monitorear y producto de la realización de mejoras en la herramienta. Y, a consultas sobre temas que no son competencia de la Agencia, para lo cual se revisa cuál es la entidad competente y se formula una respuesta dando la orientación pertinente.

De acuerdo con esto, se puede evidenciar que en algunas de las sesiones se realizan preguntas de carácter específico para lo cual el sistema no cuenta con la respuesta, sin embargo, se envían al área de participación ciudadana para su respectivo trámite.

A continuación, se relacionan las preguntas no resueltas por el Asesor Virtual de Silviaa:

ID	Usuario	Fecha	Pregunta
7610	<a href="mailto:acamacho@ihsacq.co">acamacho@ihsacq.co</a>	2019-08-01 10:13:30	ninguna de las anteriores
7617	<a href="mailto:jhonatan.lopez.b@outlook.com">jhonatan.lopez.b@outlook.com</a>	2019-08-02 12:18:53	me gustaría saber sobre convenios sociales
7660	<a href="mailto:yaiza.pinto@anh.gov.co">yaiza.pinto@anh.gov.co</a>	2019-08-12 12:17:48	prueba

7662	<a href="mailto:dpatino@xplora.com.co">dpatino@xplora.com.co</a>	2019-08-12 12:53:00	dime
7664	<a href="mailto:ingyerzonv@gmail.com">ingyerzonv@gmail.com</a>	2019-08-12 16:04:05	como reporto una contingencia a la anh
7667	<a href="mailto:ricardo.pardo@naturasoftware.com">ricardo.pardo@naturasoftware.com</a>	2019-08-13 08:37:38	anh
7671	<a href="mailto:lelis.aylim@gmail.com">lelis.aylim@gmail.com</a>	2019-08-13 10:42:22	donde puedo encontrar el formato de resolucion de inicio de exploracion?
7673	<a href="mailto:kathepin_1529@hotmail.com">kathepin_1529@hotmail.com</a>	2019-08-13 11:09:36	conversación de prueba
7675	<a href="mailto:ricardo.pardo@naturasoftware.com">ricardo.pardo@naturasoftware.com</a>	2019-08-13 11:50:18	anh
7678	<a href="mailto:kathepin_1529@hotmail.com">kathepin_1529@hotmail.com</a>	2019-08-14 11:23:49	dime
7678	<a href="mailto:kathepin_1529@hotmail.com">kathepin_1529@hotmail.com</a>	2019-08-14 11:23:31	ldskhflihel
7702	<a href="mailto:nacostabaron@gmail.com">nacostabaron@gmail.com</a>	2019-08-15 16:08:30	que es area disponible
7714	<a href="mailto:juanmhdez@hotmail.com">juanmhdez@hotmail.com</a>	2019-08-19 20:00:40	ok
7717	<a href="mailto:fabiangodoy43@gmail.com">fabiangodoy43@gmail.com</a>	2019-08-20 13:17:21	halo
7730	<a href="mailto:ctriana@acp.com.co">ctriana@acp.com.co</a>	2019-08-21 14:09:31	mmm
7731	<a href="mailto:yaiza.pinto@anh.gov.co">yaiza.pinto@anh.gov.co</a>	2019-08-21 15:40:36	prueba
7740	<a href="mailto:diana.roncancio@wsp.com">diana.roncancio@wsp.com</a>	2019-08-23 12:45:02	quisiera saber si tienen información de canteras ilegales en el país?
7742	<a href="mailto:monica.suarez@outlook.com">monica.suarez@outlook.com</a>	2019-08-23 14:24:40	silvia deseo saber si existe alguna normatividad referente a que sea obligatorio que el personal de producción deba estar capacitado anualmente en medición y fiscalización de h
7751	<a href="mailto:consultor2514@yahoo.es">consultor2514@yahoo.es</a>	2019-08-26 00:54:30	i leed a job
7751	<a href="mailto:consultor2514@yahoo.es">consultor2514@yahoo.es</a>	2019-08-26 00:54:10	goodbmorning
7751	<a href="mailto:consultor2514@yahoo.es">consultor2514@yahoo.es</a>	2019-08-26 00:54:53	mañana
7755	<a href="mailto:diegozgamboa@hotmail.com">diegozgamboa@hotmail.com</a>	2019-08-26 15:12:07	cosme

7755	<a href="mailto:diegozgamboa@hotmail.com">diegozgamboa@hotmail.com</a>	2019-08-26 15:13:07	gestión social
7760	<a href="mailto:edwin.quintero@lincolnelectric.com.co">edwin.quintero@lincolnelectric.com.co</a>	2019-08-27 11:12:01	una preguntatata
7779	<a href="mailto:juuliahe@icloud.com">juuliahe@icloud.com</a>	2019-08-29 04:55:12	??
7803	<a href="mailto:santiago.gv@hotmail.com">santiago.gv@hotmail.com</a>	2019-08-31 21:12:19	¿por que aumento el recaudo en 2001?

#### 4. Preguntas Resueltas con Sugerencias

El número total de preguntas Resueltas con Sugerencias fueron 153.

#### 5. Preguntas Frecuentes

En el siguiente cuadro se relacionan las diez (10) preguntas que fueron realizadas con mayor frecuencia en el Asesor Virtual:

No.	Cantidad	Pregunta	Categoría
1	9	Cómo hago para comunicarme con? / Deseo comunicarme con el vice? / Cómo puedo hacer para comunicarme con? / Necesito enviar una comunicación a? / Requiero el número de extensión de? / A dónde puedo llamar a? / Donde puedo llamar a?/ me puede indicar los números de contacto de?/	3330
2	9	Quién es el presidente de la ANH? / Quien es el presidente de la ANH? /	2283
3	8	Quiero hacer una pregunta? / Tengo una pregunta? / Puedo hacerte una pregunta? /	3372
4	7	Que es Aceite in situ ? / Que es Aceite in situ ?/ A qué se refiere con aceite in situ?/	2166
5	7	Cuáles son las áreas que requieren protección? / Cuáles son las áreas que requieren protección? / Qué tipo de zonas requieren protección? / que significa un área clasificada como reserva ambiental? / que significa un area de reserva ambiental?/	2019
6	7	Cuál es la normativa vigente para el sector de hidrocarburos? /Cuál es la normativa vigente para el sector de hidrocarburos? / Que normatividad es aplicable a hidrocarburo? / La normatividad aplicable a hidrocarburos cual es? / Donde está la normatividad aplicable a hidrocarburo? / En que pagina encuentro la normatividad aplicable a hidrocarburos? /	663
7	7	Cuál es el marco normativo para los Programas en Beneficio de las Comunidades ? /Cuál es el marco normativo para los (Programas en Beneficio de las Comunidades /PBC/ PBCs) ?/ Que marco normativo regula los (Programas en Beneficio de las Comunidades /PBC/ PBCs) ?/ Que normatividad aplica para los (Programas en Beneficio de las Comunidades	1271

		/PBC/ PBCs) ?/ Cuáles son los fundamentos normativos de los programas en beneficio a la comunidad?/ Que fundamentos legales tienen los PBC? / Dónde encuentro los fundamentos normativos de los PBC?	
8	6	¿Dónde puedo encontrar estadísticas de producción de gas y de crudo? /	2359
9	5	Que funciones tiene la Agencia Nacional de Hidrocarburos ? / Que funciones tiene la (Agencia Nacional de Hidrocarburos / ANH)? / Cuales son las funciones de la (Agencia Nacional de Hidrocarburos / ANH)? / De que se encarga la (Agencia Nacional de Hidrocarburos / ANH)? / Que tiene a cargo la (Agencia Nacional de Hidrocarburos / ANH)? / Que hace la (Agencia Nacional de Hidrocarburos / ANH)? / a qué se dedica la Agencia Nacional e Hidrocarburos? /	804
10	5	Dónde puedo interponer una petición en la ANH? / Donde puedo poner una (petición / queja / reclamo / sugerencia) en la ANH? / Donde puedo hacer una denuncia?/ a qué correo electrónico puedo enviar un derecho de petición? / dígame el correo electrónico para enviar una queja? /	2364

#### 6. Apoyo a la Gestión – Documento Postulación premio Alta Gerencia – Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP

Este apoyo se realizó por la gestora de conocimiento al grupo de participación ciudadana, el cual consistía en postular una experiencia de innovación que haya generado impacto a los ciudadanos o a la gestión de la entidad, es por esta razón, que la Vicepresidencia Administrativa y Financiera de la Agencia Nacional de Hidrocarburos propuso como experiencia de innovación a Silviaa – Agente Virtual de la ANH, no solo por el servicio que presta a los ciudadanos, sino por el desarrollo realizado al integrarla con el Sistema de Gestión Documental ControlDoc y con los canales de atención.

Para esta postulación, se requirió la elaboración de un documento tipo cuestionario, en el cual solicitaban toda la información técnica de Silviaa y unos anexos que consolidaran la gestión del Asesor Virtual, resultados, metodologías y manuales de la experiencia. A continuación, se adjunta:

- Enlace listado de postulados al premio de Alta Gerencia DAFP:  
[https://www.funcionpublica.gov.co/documents/35000242/0/2019-08-23\\_Listado\\_postulados\\_def\\_final.pdf/0686bfb7-e2fe-dcea-5dcd-e11e3dd3228a?t=1566581297138](https://www.funcionpublica.gov.co/documents/35000242/0/2019-08-23_Listado_postulados_def_final.pdf/0686bfb7-e2fe-dcea-5dcd-e11e3dd3228a?t=1566581297138)
- Enlace del video realizado con la colaboración del área de comunicaciones de la ANH, como requisito de la postulación “SILVIAA – Asesor Virtual de la ANH”  
<https://youtu.be/UHbTiU9sRQI>

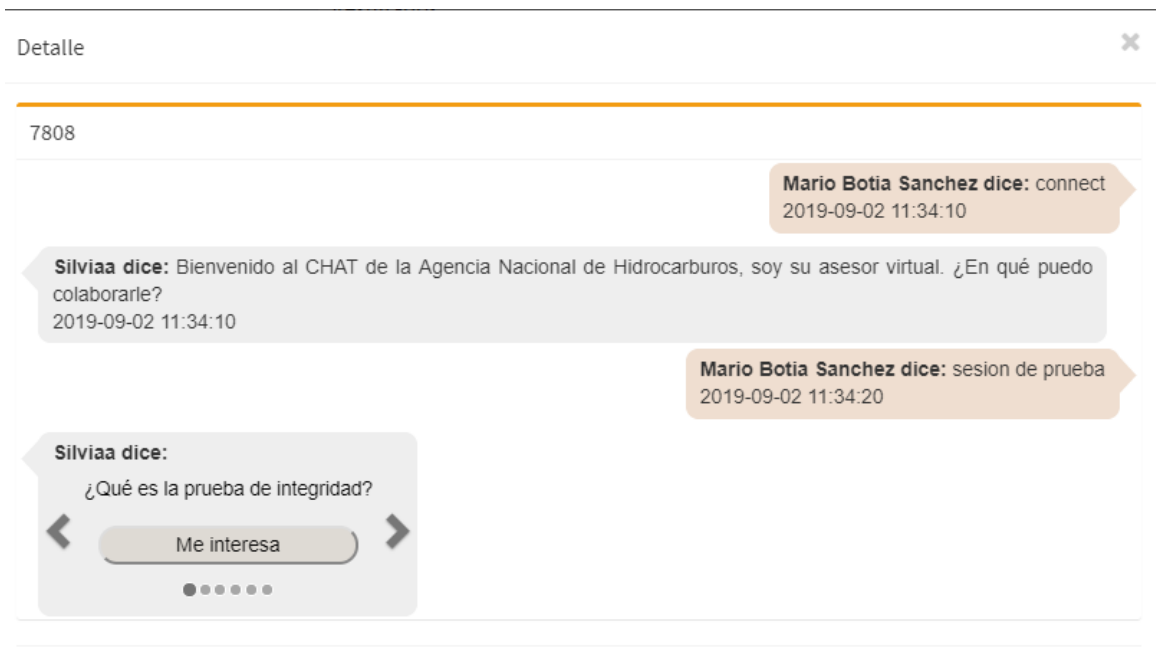
## 7. Tickets de Preguntas no escaladas

Dentro de los desarrollos realizados para el mes de agosto, se implementó una nueva estrategia para mejorar la atención al ciudadano. Este desarrollo consiste en generar un ticket a las preguntas de los usuarios que no fueron resueltas por el Agente Virtual pero que el usuario no escaló al correo del Asesor Virtual. De esta manera se mitiga la sensación del usuario que su consulta no fue atendida, dando de este modo, una atención más personalizada.

### 7.1 Prueba de funcionamiento

La implementación se realizó en el módulo “Dextra Panel Reports - DPR”, el módulo de reportes y estadísticas del Agente Virtual Silviaa, se realizaron pruebas desde correos con el dominio de la entidad, con correos externos y por último una prueba con el Ingeniero Mario Botia, como evidencia del correcto funcionamiento:

- Historial sesión con pregunta no escalada:



Detalle ✕

7808

**Mario Botia Sanchez dice:** connect  
2019-09-02 11:34:10

**Silviaa dice:** Bienvenido al CHAT de la Agencia Nacional de Hidrocarburos, soy su asesor virtual. ¿En qué puedo colaborarle?  
2019-09-02 11:34:10


**Mario Botia Sanchez dice:** sesion de prueba  
2019-09-02 11:34:20


**Silviaa dice:**  
¿Qué es la prueba de integridad?  
Me interesa

- Ticket generado:

Datos Básicos:	
Sesión:	7808
Cola:	Solicitudes Agenti
Categoría:	Solicitud por Agenti
Fecha Solicitud:	2019-09-02 11:37
Nombre:	Mario Botia Sanchez
Documento:	19456494
Correo:	mario.botia@anh.gov.co
<b>Por favor responda a la siguiente conversación:</b>	
Usuario:	connect <input type="checkbox"/>
Asesor:	Bienvenido al CHAT de la Agencia Nacional de Hidrocarburos, soy su asesor virtual. ¿En qué puedo colaborarle? <a href="#">Editar</a>
Usuario:	sesion de prueba <input type="checkbox"/>
Asesor:	<pre> {"messages":[{"attachment":{"payload":{"elements":{"buttons":[{"payload":"3516","type":"postback","title":"Me interesa"}],"subtitle":"","title":"¿Qué es la prueba de integridad?"},"buttons":[{"payload":"3822","type":"postback","title":"Me interesa"}],"subtitle":"","title":"¿Qué son las pruebas iniciales?"},"buttons":[{"payload":"3254","type":"postback","title":"Me interesa"}],"subtitle":"","title":"¿Qué es una prueba extensa?"},"buttons":[{"payload":"3636","type":"postback","title":"Me interesa"}],"subtitle":"","title":"¿Cómo puedo obtener las pruebas pvt de algunos campos?"},"buttons":[{"payload":"3626","type":"postback","title":"Me interesa"}],"subtitle":"","title":"¿A través de que medio se prueba la culminación de la consulta previa?"},"buttons":[{"payload":"NoneOfTheSuggestions","type":"postback","title":"Me interesa"}],"subtitle":"","title":"Si ninguna opción anterior, por favor clic aquí"}],"template_type":"suggest","text":"Discúlpeme. No dispongo de una respuesta exacta para su pregunta, pero encontré las siguientes coincidencias: (Puede hacer clic sobre cualquiera de ellas)","type":"template"} </pre>
(1)Pregunta	sesion de prueba <input checked="" type="checkbox"/>
Email:	2019-09-02 11:37
Responde:	Yaiza Pinto ▾
Respuesta:	ticket de prueba 2 <input type="checkbox"/>
	2019-09-02 11:38

- Correo de notificación al Asesor – Generación de ticket

 Responder
  Responder a todos
  Reenviar


 lunes 2/09/2019 11:37 a. m.  
 Silviaa <asesorvirtual@anh.gov.co>  
 Consulta especial de Silviaa [7808]

Para Yaiza Katherine Pinto Guerrero

A través de este correo le notificamos el recibido de su consulta realizada a través del Asesor Virtual de la ANH - Silviaa, la cual se relaciona a continuación:

Datos Básicos:

Nombre: Mario Botia Sanchez  
 Documento: 19456494  
 Correo: [mario.botia@anh.gov.co](mailto:mario.botia@anh.gov.co)

**Esta persona realizo una consulta especial. Para responder por favor haga [clic aca](#)**

Este correo será respondido en los términos dispuestos por la Ley. Podrá realizar el seguimiento a su radicado comunicándose con Participación Ciudadana al teléfono 5931717 en Bogotá o a la línea gratuita nacional 018000 953 000 extensión 1310

Atentamente: Sistema Virtual de Aseroría de la Agencia Nacional de hidrocarburos

**Nota: Éste es un e-mail generado automáticamente por nuestro sistema. Por favor no lo responda. Si requiere más información puede acceder nuevamente a nuestro asistente virtual.**  
 Declinación de responsabilidades.  
 Para más información haga clic. [Aqui](#).

Todas las carpetas están actualizadas. Conectado a: Microsoft Exchange 100%

- Correo de notificación al usuario – Generación de ticket:

De: Silvíaa [<mailto:asesorvirtual@anh.gov.co>]  
 Enviado el: lunes, 2 de septiembre de 2019 11:37 a. m.  
 Para: Mario Botía Sanchez <[mario.botia@anh.gov.co](mailto:mario.botia@anh.gov.co)>  
 Asunto: Consulta especial de Silvíaa [7808]

Cordial Saludo

A través de este correo le notificamos el recibido de su consulta realizada a través del Asesor Virtual de la ANH - Silvíaa, la cual se relaciona a continuación:

Datos Básicos:

Nombre: Mario Botía Sanchez  
 Documento: 19456494  
 Correo: [mario.botia@anh.gov.co](mailto:mario.botia@anh.gov.co)

**PREGUNTA:**

Usuario: connect

Asesor: Bienvenido al CHAT de la Agencia Nacional de Hidrocarburos, soy su asesor virtual. ¿En qué puedo colaborarle?

Usuario: sesión de prueba

Asesor: [{"messages":[{"attachment":{"payload":"","elements":[{"buttons":[{"payload":"3516","type":"postback","title":"Me interesa"}],"subtitle":"","title":"¿Qué es la prueba de integridad?"}]}]}]}]

(1)Pregunta Email: sesión de prueba

Este correo será respondido en los términos dispuestos por la Ley. Podrá realizar el seguimiento a su radicado comunicándose con Participación Ciudadana al teléfono 5931717 en Bogotá o a la línea gratuita nacion

Atentamente: Sistema Virtual de Aseroría de la Agencia Nacional de hidrocarburos

**Nota: Éste es un e-mail generado automáticamente por nuestro sistema. Por favor no lo responda. Si requiere más información puede acceder nuevamente a nuestro asistente virtual.**  
 Declinación de responsabilidades.

- Correo de respuesta al usuario:

De: Silvíaa [<mailto:asesorvirtual@anh.gov.co>]  
 Enviado el: lunes, 2 de septiembre de 2019 11:38 a. m.  
 Para: Mario Botía Sanchez <[mario.botia@anh.gov.co](mailto:mario.botia@anh.gov.co)>  
 Asunto: Respuesta a consulta especial de Silvíaa [1259]"

Datos Básicos:

Nombre: Mario Botía Sanchez  
 Documento: 19456494  
 Correo: [mario.botia@anh.gov.co](mailto:mario.botia@anh.gov.co)

**PREGUNTA:**

(1)Pregunta Email: sesión de prueba

**RESPUESTA:** ticket de prueba 2

Atte:

Agencia Nacional de hidrocarburos

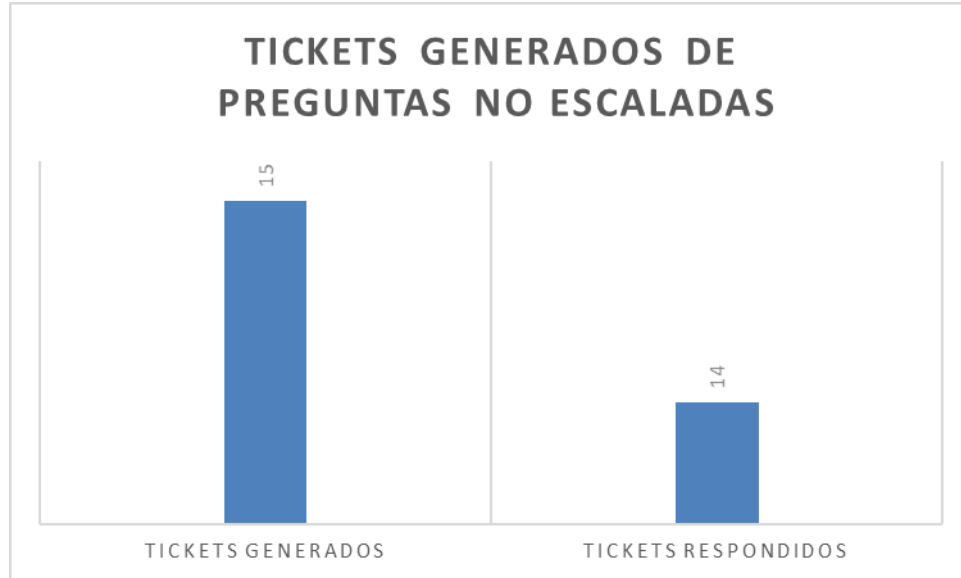
**Nota: Éste es un e-mail generado automáticamente por nuestro sistema. Por favor no lo responda. Si requiere más información puede acceder nuevamente a nuestro asistente virtual.**  
 Declinación de responsabilidades.  
 Para más información haga clic.

## 7.2 Manual de Uso

Se realizó la actualización del manual de uso del módulo Dextra Panel Reports-DPR, donde se integra el nuevo desarrollo referente a la generación de tickets a las preguntas no escaladas por el usuario. **(Se anexa Manual de Uso – Instructivo Agenti Dextra Reports)**

### 7.3 Tickets del mes

El total de los tickets generados durante el mes de agosto fue de 15 tickets de los cuales se respondieron 14 y uno se encuentra en trámite:



- Listado de Tickets generados de preguntas no escaladas:

Sesión	Ticket	fecha solicitud	fecha de respuesta	usuario
7752	1244	26/08/2019 11:02	26/08/2019 11:20	prueba
7738	1245	27/08/2019 8:38	27/08/2019 8:41	prueba
7740	1246	27/08/2019 15:20	27/08/2019 15:21	<a href="mailto:diana.roncancio@wsp.com">diana.roncancio@wsp.com</a>
7742	1247	27/08/2019 15:26		<a href="mailto:monica.suarez@outlook.com">monica.suarez@outlook.com</a>
7747	1248	27/08/2019 15:53	27/08/2019 15:57	<a href="mailto:nalolo20@gmail.com">nalolo20@gmail.com</a>
7749	1249	27/08/2019 16:01	27/08/2019 16:14	<a href="mailto:anyismejiasan27@gmail.com">anyismejiasan27@gmail.com</a>
7750	1250	27/08/2019 16:21	27/08/2019 16:41	<a href="mailto:danielaa1588@gmail.com">danielaa1588@gmail.com</a>
7768	1251	28/08/2019 9:41	28/08/2019 10:20	<a href="mailto:loren_0745@outlook.com">loren_0745@outlook.com</a>
7769	1252	28/08/2019 12:16	28/08/2019 13:54	prueba
7776	1253	29/08/2019 11:15	29/08/2019 16:09	<a href="mailto:elida.parra@odl.com.co">elida.parra@odl.com.co</a>
7788	1255	2/09/2019 10:10	2/09/2019 11:16	<a href="mailto:victorh.sol@hotmail.com">victorh.sol@hotmail.com</a>
7802	1256	2/09/2019 10:57	2/09/2019 13:58	<a href="mailto:westupinan@gmail.com">westupinan@gmail.com</a>



7801	1257	2019-09-02 10:58	2/09/2019 11:08	<a href="mailto:hacienda@arauca-arauca.gov.co">hacienda@arauca-arauca.gov.co</a>
7807	1258	2/09/2019 11:32	2/09/2019 11:35	Prueba para entregable
7808	1259	2/09/2019 11:37	2/09/2019 11:38	Prueba para entregable

## 8. Documentación Generada

Mensualmente se genera un informe de comportamiento general sobre la herramienta en la que se evidencia estadísticamente los niveles de servicio para el canal de atención del Asesor Virtual Silviaa y el nivel de Optimización de la Base de Conocimiento.