



# CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS

2021-2022

**TABLA DE CONTENIDO**

1. INTRODUCCIÓN ..... 3

2. ALCANCE..... 4

3. OBJETIVOS..... 5

    3.1 GENERAL..... 5

    3.2 ESPECÍFICOS..... 5

4. CONDICIONES PARA LA CARACTERIZACIÓN. .... 6

5. NORMATIVIDAD ..... 8

6. FUENTES DE RECOLECCIÓN DE DATOS ..... 12

    6.1 DESCRIPCIÓN BASES DE DATOS..... 13

7. DEFINICIÓN DE VARIABLES PARA LA SEGMENTACIÓN ..... 13

8. CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS ..... 15

    8.1. VARIABLES DE INTERÉS. .... 15

    8.2. VARIABLES GEOGRÁFICAS ..... 18

        8.2.1. Ubicación del usuario..... 18

    8.3 VARIABLES DEMOGRÁFICAS..... 25

        8.3.1. Género y edad de los usuarios..... 25

        8.3.2. Nivel de escolaridad de los usuarios. .... 29

        8.3.3. Ocupación o actividad socioeconómica de los usuarios..... 30

    8.4. VARIABLES INTRÍNSECAS..... 31

        8.4.1. Tipo de canal..... 31



<b>8.4.2. Tipo de requerimiento.</b> .....	33
<b>8.4.3. Temas de interés.</b> .....	34
<b>8.4.4. Tipo de usuario.</b> .....	36
<b>8.4.5. Segmentación de grupos de interés.</b> .....	39
<b>8.5. Teoría de los Stakeholders – Modelo de Mitchell, Agle y Wood.</b> .....	64
<b>9. CONCLUSIONES</b> .....	67



## 1. INTRODUCCIÓN.

La Agencia Nacional de Hidrocarburos -ANH- es la entidad encargada de promover el aprovechamiento óptimo y sostenible de los recursos hidrocarburíferos del país, administrándolos integralmente y armonizando los intereses de la sociedad, el Estado y las empresas del sector.

Dentro de las perspectivas y objetivos estratégicos de la ANH se encuentran la autosuficiencia energética y la generación de recursos; la actividad hidrocarburífera amigable con el medio ambiente y respetuosa de los derechos de las comunidades; el conocimiento del potencial hidrocarburífero, el adecuado manejo y comercialización de las regalías y derechos económicos, la promoción de la inversión, el seguimiento a los contratos de hidrocarburos y la mejora continua de su equipo humano.

Por lo anterior, es importante para la entidad conocer, caracterizar y determinar sus grupos de interés. En este sentido, la Agencia se interesa por llegar a los usuarios a través del análisis e identificación de las características y similitudes que pueden tener los grupos de usuarios y de esta manera comprender y determinar las cuestiones internas y externas en las cuales se debe trabajar para fomentar la mejora continua, con el propósito de garantizar los derechos, satisfacer necesidades y solucionar problemas de los ciudadanos (DAFP 2020).

En el presente documento se presenta la forma en que se identifican las características de los ciudadanos, grupos de interés y/o usuarios que interactúan con la Agencia Nacional de Hidrocarburos -ANH- en el proceso de Atención al Ciudadano, de

acuerdo con la información recopilada y organizada por la misma entidad en colaboración con las distintas dependencias. De esta manera, el suministro de esta información es la principal fuente para el análisis de las diferentes variables que se estudiaron.

4

Lo anterior, con el fin de segmentar adecuadamente el grupo de usuarios destinatarios de nuestros servicios y desarrollar acciones efectivas en la respuesta a las peticiones ciudadanas y la difusión de los resultados y logros de la entidad en el aprovechamiento de los recursos hidrocarburíferos del país.

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

## 2. ALCANCE.

Analizar las Informes y Bases de Datos de PQRSD recopilados y organizados por el equipo de Atención al Ciudadano en el año 2021 y 2022, determinando el comportamiento, las características de los usuarios, su diversidad, sus requerimientos y

temas de interés, recurrentes y no recurrentes, con la finalidad de diseñar una estrategia de mejoramiento de los servicios de atención, bien sea por los distintos canales de atención virtuales y/o presenciales.

### 3. OBJETIVOS.

#### 3.1. GENERAL.

Identificar las características, necesidades e intereses de los usuarios y/o ciudadanos y grupos de interés de la Agencia Nacional de Hidrocarburos -ANH- entre el 2021 y 2022 con el propósito de ofrecer elementos que permitan mejorar la comunicación entre la entidad y sus principales grupos de valor.

#### 3.2 ESPECÍFICOS.

- Comparar la Información recopilada entre el año 2021 y el año 2022 para determinar elementos comunes o afines en las propuestas de análisis.
- Segmentar a los grupos de usuarios a partir de las variables demográficas (edad y nivel de escolaridad) tomadas de las encuestas de caracterización y satisfacción.
- Segmentar a los grupos de usuarios a partir de variables demográficas (género o sexo, comunidades étnicas), geográficas e intrínsecas, incluidas en las fuentes de información disponibles.
- Explicar las categorías contenidas en los segmentos más sustanciales de la muestra.



- Describir el tipo de usuarios, empresas, entidades y grupos de interés que hacen uso de los servicios de la ANH.
- Determinar la modalidad de petición que cuenta con un mayor volumen de datos y representa una sustancialidad para el proceso.
- Identificar el tema de consulta sustancial dentro de las PQRSD del 2021 y del 2022.

#### 4. CONDICIONES 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 PQRSD de nuestra entidad.

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

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

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



**Gráfica 1. Condiciones para la caracterización de usuarios ANH 2021-2022.**



## 5. NORMATIVIDAD.

TABLA 1.  
NORMATIVIDAD

Ley 134 de 1994	Por la cual se dictan normas sobre Mecanismos de Participación Ciudadana.
Ley 190 de 1995	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 965 de 2005	Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos y se establece la obligación de la observancia de los principios rectores de la política de racionalización, estandarización y automatización de trámites, a fin de evitar exigencias injustificadas a los administrados.
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”.
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 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.
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.
Ley 1757 de 2015	Promueve, protege y garantiza modalidades del derecho a participar en la vida política, administrativa, económica, social y cultural, y así mismo a controlar el poder político, mediante los mecanismos de participación ciudadana.
Decreto 1499 de 2017	Modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, cuyo objeto es dirigir la gestión pública al mejor desempeño institucional y a la consecución de resultados para la satisfacción de las necesidades y el goce efectivo de los derechos de los ciudadanos.

Ley 1955 de 2019	Se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022. "Pacto por Colombia, Pacto por la Equidad". Establece las bases de legalidad, emprendimiento y equidad que permitan lograr la igualdad de oportunidades para todos los colombianos. Incluye un conjunto de pactos transversales que hacen posible el logro de una mayor equidad de oportunidades para todos.
Decreto 2106 de 2019	Se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública
Ley 2052 de 2020	Se establecen disposiciones a la Rama Ejecutiva del nivel Nacional, Territorial y particulares que cumplen funciones públicas o administrativa, en relación con la racionalización de trámites, con el fin de facilitar, agilizar y garantizar el acceso al ejercicio de los derechos de las personas, el cumplimiento de sus obligaciones, combatir la corrupción y fomentar la competitividad.
Decreto 491 de 2020	Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica.
Ley 2080 de 2021	Reforma algunas disposiciones del código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo Ley 1437 de 2011, referente a la actuación de la administración y su relacionamiento con los administrados. Esta reforma propende por una digitalización del procedimiento y contencioso administrativos, a fin de generar un mejor funcionamiento de toda la función administrativa.

**NORMATIVIDAD INTERNA**

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

**CONPES Y DIRECTIVAS**

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.
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.
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.



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.

**Tabla 1. Normatividad aplicable para la caracterización de usuarios ANH 2021-2022.**

## 6. 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 de la información registrada en el sistema de PQRSD. Toda esta información corresponde al periodo del 1º de enero de 2021 hasta 31 de diciembre de 2021 y del 1º de enero de 2022 hasta el 30 de junio del 2022.

**Fuente de Datos Secundaria:** Encuesta de satisfacción de usuarios ANH realizada en los años 2021 - 2022.

FUENTES DE INFORMACIÓN		
Nombre fuente		Total registros
Base de datos (Grupo Interno de Participación ciudadana) 2021		1617
Encuesta de satisfacción 2021	Medio Virtual	79
Base de datos (Grupo Interno de Participación Ciudadana) 2022		582
Encuesta de satisfacción 2022	Medio Virtual	149

**Tabla 2. Fuentes de información para la caracterización de usuarios ANH 2021-2022.**

Avenida Calle 26 No. 59 - 65 Piso 2º. Edificio de la Cámara Colombiana de la Infraestructura – Bogotá D.C. – Colombia  
Teléfono (PBX): +60 (1) 5931717, [www.anh.gov.co](http://www.anh.gov.co) – [participacionciudadana@anh.gov.co](mailto:participacionciudadana@anh.gov.co)



## 6.1 DESCRIPCIÓN BASES DE DATOS.

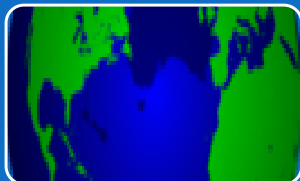
Conforme a la primera fuente de información (Base de Datos de usuarios ANH) en el año 2021 se registraron 1617 datos y en el año 2022, 582 datos. Dicha información fue analizada a través de diferentes variables, tales como: demográficas, geográficas, intrínsecas, de comportamiento, entre otras, con el fin de identificar quiénes son los principales usuarios que acuden a la ANH y de esta manera establecer mejoras en la atención y servicio al ciudadano.

13

## 7. DEFINICIÓN DE VARIABLES PARA LA SEGMENTACIÓN.

Las variables que serán evaluadas en esta caracterización se han delimitado a partir de los dos niveles de conocimiento que explica la Guía de Caracterización de Usuarios de las Entidades Públicas, siendo estos niveles el individual (ciudadanos particulares) y el de las organizaciones (entidades públicas y privadas). Sin embargo, los datos no estarán segregados por nivel de acuerdo con su sustancialidad, sino que aparecerán en conjunto dentro del análisis.

Las variables a trabajar son las geográficas relacionando la ubicación de los lugares de donde proceden las solicitudes de los usuarios bien sean individuales u organizacionales; en segundo lugar, estarán las variables intrínsecas que hacen referencia a actividades o valores comunes dentro de los grupos como los intereses, identificado a partir del tipo de requerimiento solicitado por los usuarios, el uso de los canales y el tipo de usuarios (bien sean organizaciones o individuos).



### 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:** se identifican dentro de los niveles individuales de los usuarios el género/sexo.
- **Edad:** se identifica el Rango de edad predominante en el nivel de usuarios individual.



### VARIABLES INTRÍNSECAS

- **Ocupación u actividad:** estudiante, profesional, independiente, etc.
- **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).
- **Tipo de usuario:** determina los usuarios o grupos de interés que presentan requerimientos ante la ANH.
- **Tipo de entidad:** Independientes, empresarios, entidades del Estado, universidades, etc.
- **Uso de canales:** esta variable es importante para identificar qué tipo de canales son más efectivos y eficaces para la atención de los ciudadanos.

**Gráfica 2. Identificación de variables para la caracterización de usuarios ANH 2021-2022.**

## 8. CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS.

Basados en las dos fuentes de datos que tenemos disponibles (base de datos de usuarios ANH registrada en el sistema de PQRS 2021-2022) y encuesta de caracterización y satisfacción de usuarios ANH (año 2022), se presenta a continuación la Caracterización de Usuarios identificando las principales preferencias de individuos y organizaciones, de acuerdo con la utilización de los canales de atención habilitados por la entidad.

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

### 8.1. VARIABLES DE INTERÉS.

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



NIVEL	VARIABLE	CARACTERÍSTICA	¿PARA QUÉ?	¿CÓMO?	¿POR QUÉ?
Geográfico	Ubicación	Ubicación geográfica donde se origina la petición internacional (países) y nacional (departamento, ciudad, municipio).	Corresponde al área de ubicación registrada por los usuarios que permite desarrollar estrategias dirigidas resolver los problemas en dichas regiones.	Segmentar los usuarios de peticiones por ubicación geográfica.	<b>Señala donde no hace presencia la ANH.</b>
	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	<b>Muestra si prevalece el género y edad que predomina en el sector y saber cómo llegamos a estos usuarios.</b>
Demográfico	Nivel de escolaridad y ocupación	Primaria, Bachillerato, Técnico o Tecnológico, Universitario, Maestría y Posgrado, representan el nivel de escolaridad, respecto a la ocupación se toma de referencia si el usuario se encuentra empleado o desempleado, si es estudiante o servidor público, trabajador independiente, líder comunitario o pensionado.	Se establece la diferencia entre los usuarios encuestados respecto a su nivel de escolaridad y ocupación, analizando cuales son los grupos sustanciales y no sustanciales a la agencia y los.	Segmentar a los usuarios por nivel de escolaridad y ocupación.	<b>Evidencia el nivel de escolaridad y ocupación de los grupos que se interesan en los temas de la entidad.</b>



<b>Intrínsecas</b>	<b>Tipo de Canal</b>	Canales: (Atención Presencial, Mensajería; Correo Electrónico; Internet (Pagina Web Sistema peticiones); Línea Conmutador; Línea Directa; Línea Gratuita)	Diferentes medios a través de los cuales se reciben las PQRDS.	Analiza la efectividad de los canales.	<b>Establece si son efectivos para acceder a la información de la ANH.</b>
	<b>Tipo de Requerimiento</b>	Solicitud o requerimiento establecido 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.	<b>Indica el tipo de información que solicitan los usuarios en la ANH.</b>
	<b>Temas de interés</b>	Temática o necesidad específica, remitida a través de la solicitud, visualizando el tema puntual referente a la agencia.	Determina cuáles son los temas para consultar más frecuentes	Segmenta a los usuarios por temática de consulta.	<b>Establece el tipo de consultas más frecuentes para así atenderlas de manera eficiente y eficaz en los términos de ley.</b>
	<b>Tipo de usuario</b>	<b>Determina los usuarios o grupos de interés que presentan requerimientos ante la ANH.</b> 1. Tipo de entidad: independientes, empresarios, entidades del Estado, universidades; 2. Ocupación u actividad: estudiante, profesional.	<b>Establece las características de cada uno de los grupos de usuarios de la ANH.</b>	<b>Segmenta los grupos de usuarios por el tipo de actividad que desarrollan y en la que se orienta la relación con la ANH.</b>	<b>Nos muestra qué tipo de usuarios de los grupos de interés predominan.</b>

**Tabla 3. Variables para la caracterización de usuarios ANH 2021-2022.**



**8.2. VARIABLES GEOGRAFICAS.**

**8.2.1. Ubicación del usuario.**

PAISES EXTRANJEROS.

De acuerdo con la información recopilada en las bases de datos del sistema de gestión podemos observar que se realizaron 7 solicitudes provenientes del exterior. Dichas solicitudes fueron hechas desde Canadá (1), Ecuador (2), México (2), Estados Unidos (1) y Suecia (1). Los grupos de Interés fueron principalmente: Universidades (3) y Entidades Privadas (3). (Anexos: Imagen 1 y 2)

VARIABLE GEOGRÁFICA- UBICACIÓN INTERNACIONAL						
Año	2021		2022		Total	
PAIS	ID	%	ID	%	ID	%
+ CÁNADA			1	14%	1	14%
+ ESTADOS UNIDOS			1	14%	1	14%
+ SUECIA	1	14%			1	14%
+ ECUADOR	2	29%			2	29%
+ MÉXICO	1	14%	1	14%	2	29%
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>57%</b>	<b>3</b>	<b>43%</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

**Imagen 1. Países extranjeros (Bases de datos 2021-2022).**

VARIABLE GEOGRÁFICA - UBICACIÓN INTERNACIONAL			
PAIS - GRUPO DE INTERÉS - SEGMENTO	2021	2022	Total
☐ SUECIA	1		1
☐ UNIVERSIDADES.	1		1
INVESTIGADORES	1		1
☐ MÉXICO	1	1	2
☐ UNIVERSIDADES.		1	1
INVESTIGADORES		1	1
☐ ENTIDADES PRIVADAS	1		1
EMPRESAS CONTRATISTAS	1		1
☐ ESTADOS UNIDOS		1	1
☐ ENTIDADES PRIVADAS		1	1
EMPRESAS CONTRATISTAS.		1	1
☐ ECUADOR	2		2
☐ UNIVERSIDADES.	1		1
ESTUDIANTES	1		1
☐ ENTIDADES PÚBLICAS.	1		1
AGENCIAS	1		1
☐ CÁNADA		1	1
☐ ENTIDADES PRIVADAS		1	1
EMPRESAS CONTRATISTAS		1	1
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>7</b>

Imagen 2. Países extranjeros – Grupos de Interés (Bases de datos 2021-2022).

COLOMBIA – Nivel Departamental.

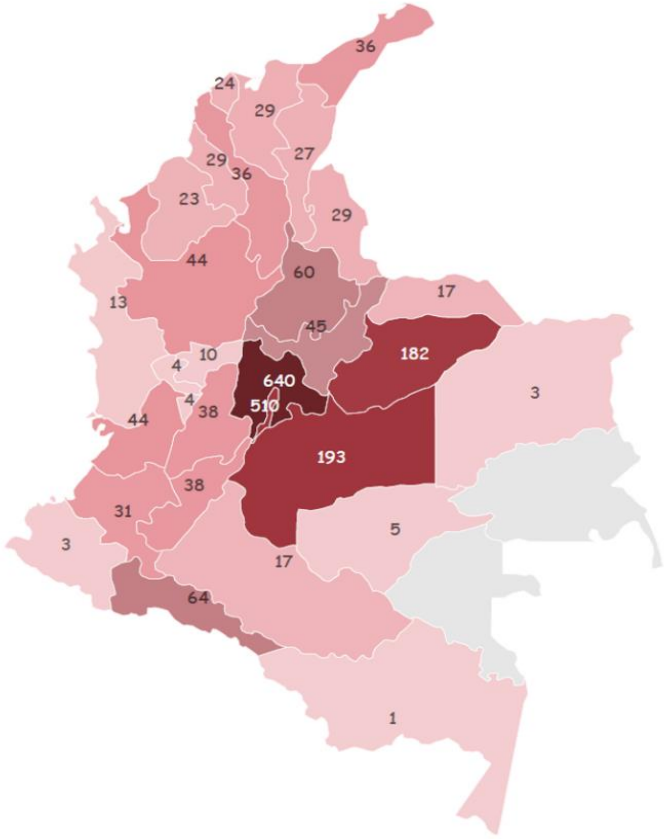




Conforme a la primera fuente de información (base de datos de PQRSD 2021-2022), se puede observar que la mayor cantidad de solicitudes provienen del departamento de Cundinamarca (Bogotá D.C), seguido de lejos por el departamento del Meta con 193 solicitudes, Casanare con 182 solicitudes, Putumayo con 64 y Santander con 30 solicitudes (Imagen 3, 4 y 5).

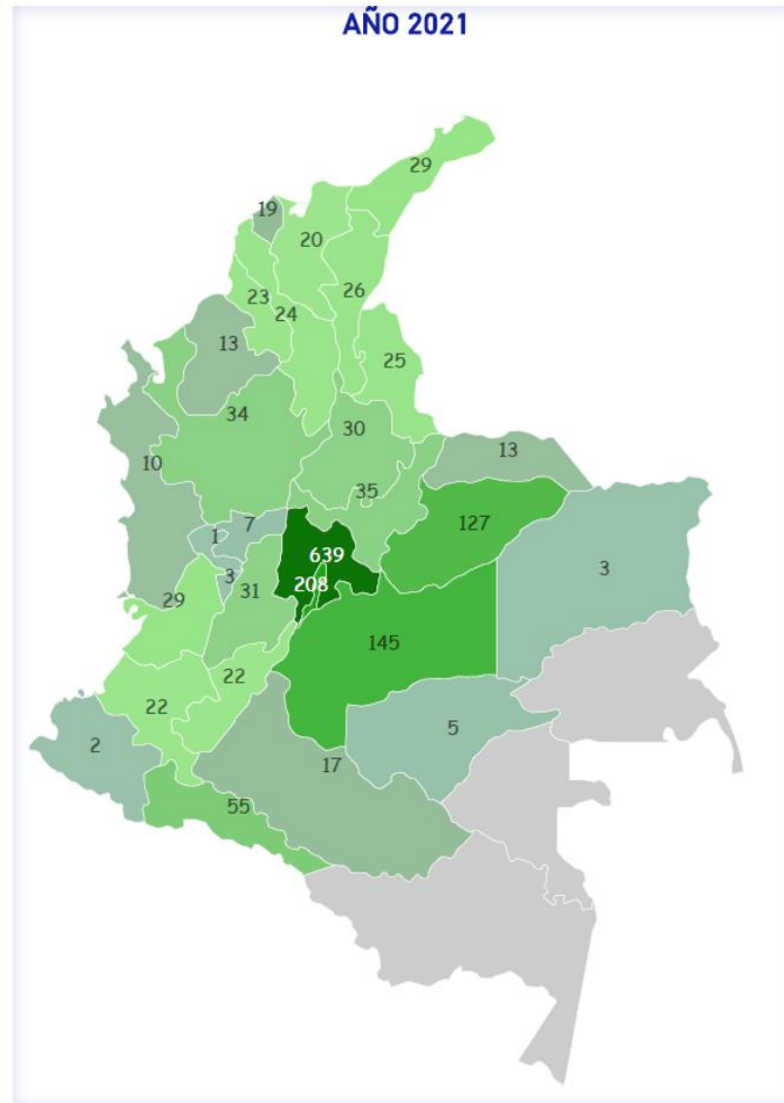
**Imagen 3. Colombia PQRSD 2021.2022 (Bases de datos 2021-2022).**

VARIABLE GEOGRAFICA GENERAL 2021-2022			
DEPARTAMENTO	2021	2022	Total
CUNDINAMARCA	639	1	640
BOGOTÁ D.C.	208	302	510
META	145	48	193
CASANARE	127	55	182
PUTUMAYO	55	9	64
SANTANDER	30	30	60
BOYACÁ	35	10	45
ANTIOQUIA	34	10	44
VALLE DEL CAUCA	29	15	44
HUILA	22	16	38
TOLIMA	31	7	38
BOLÍVAR	24	12	36
GUAJIRA	29	7	36
CAUCA	22	9	31
MAGDALENA	20	9	29
NORTE DE SANTANDER	25	4	29
SUCRE	23	6	29
CESAR	26	1	27
ATLÁNTICO	19	5	24
CÓRDOBA	13	10	23
ARAUCA	13	4	17
CAQUETÁ	17		17
CHOCÓ	10	3	13
CALDAS	7	3	10
GUAVIARE	5		5
QUINDIO	3	1	4
RISARALDA	1	3	4
NARIÑO	2	1	3
VICHADA	3		3
AMAZONAS		1	1
<b>Total</b>	<b>1617</b>	<b>582</b>	<b>2199</b>



**VARIABLE GEOGRAFICA NACIONAL  
2021**

DEPARTAMENTO	CANTIDAD
CUNDINAMARCA	639
BOGOTÁ D.C.	208
META	145
CASANARE	127
PUTUMAYO	55
BOYACÁ	35
ANTIOQUIA	34
TOLIMA	31
SANTANDER	30
GUAJIRA	29
VALLE DEL CAUCA	29
CESAR	26
NORTE DE SANTANDER	25
BOLÍVAR	24
SUCRE	23
CAUCA	22
HUILA	22
MAGDALENA	20
ATLÁNTICO	19
CAQUETÁ	17
ARAUCA	13
CÓRDOBA	13
CHOCÓ	10
CALDAS	7
GUAVIARE	5
QUINDIO	3
VICHADA	3
NARIÑO	2
RISARALDA	1
<b>Total</b>	<b>1617</b>



**Imagen 4. Colombia PQRSD 2021 (Bases de datos 2021-2022).**

**VARIABLE GEOGRAFICA NACIONAL 2022**

DEPARTAMENTO	CANTIDAD
BOGOTÁ D.C.	302
CASANARE	55
META	48
SANTANDER	30
HUILA	16
VALLE DEL CAUCA	15
BOLÍVAR	12
ANTIOQUIA	10
BOYACÁ	10
CÓRDOBA	10
CAUCA	9
MAGDALENA	9
PUTUMAYO	9
GUAJIRA	7
TOLIMA	7
SUCRE	6
ATLÁNTICO	5
ARAUCA	4
NORTE DE SANTANDER	4
CALDAS	3
CHOCÓ	3
RISARALDA	3
AMAZONAS	1
CESAR	1
CUNDINAMARCA	1
NARIÑO	1
QUINDIO	1
<b>Total</b>	<b>582</b>

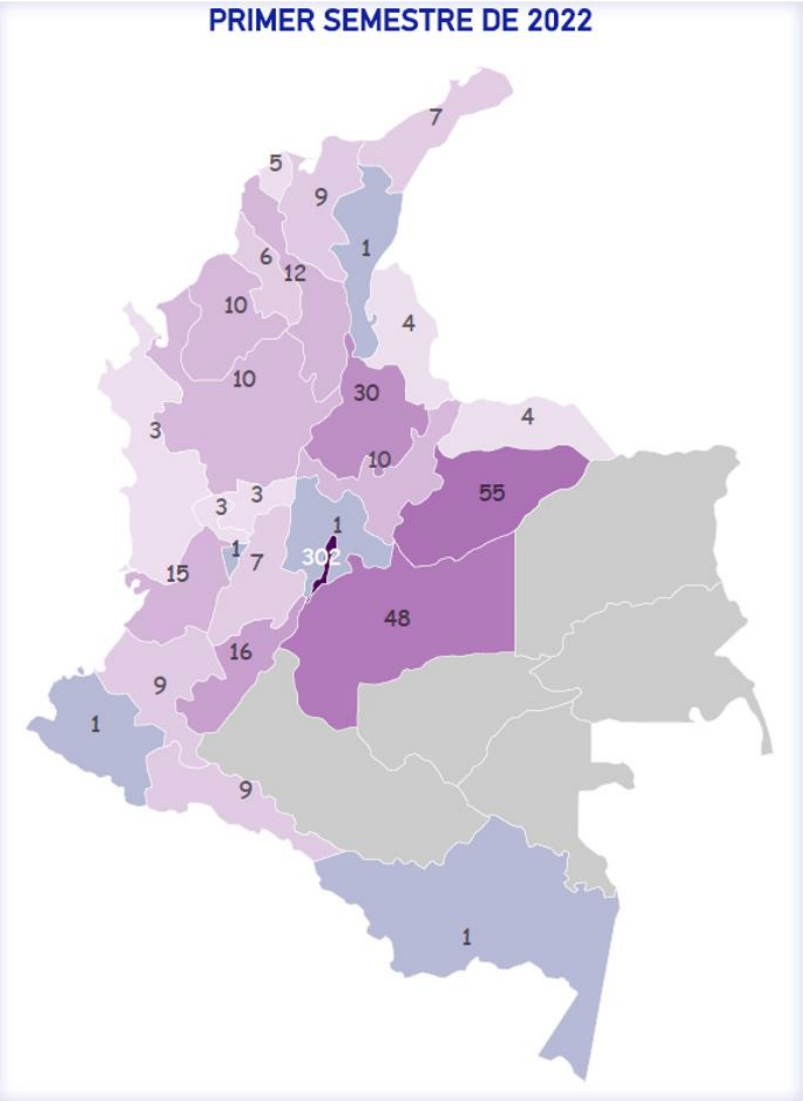
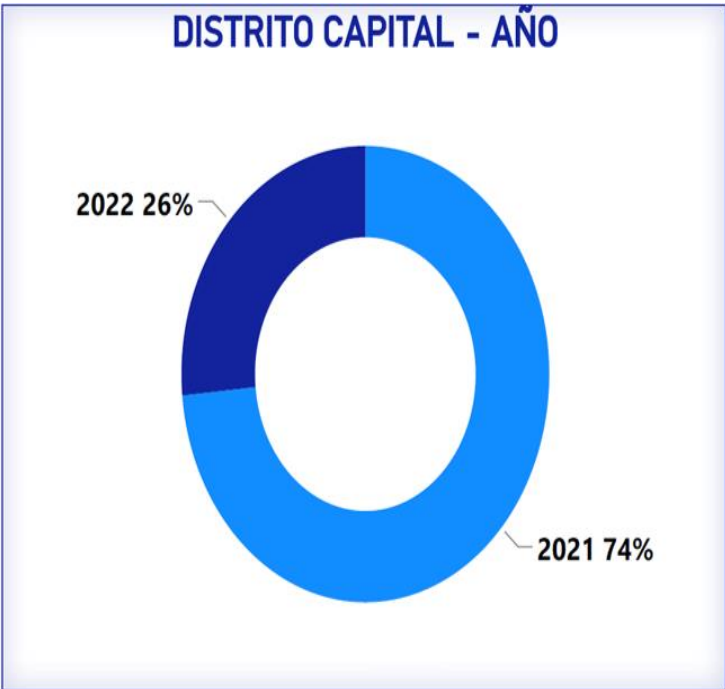


Imagen 5. Colombia PQRSD 2022 (Bases de datos 2021-2022).



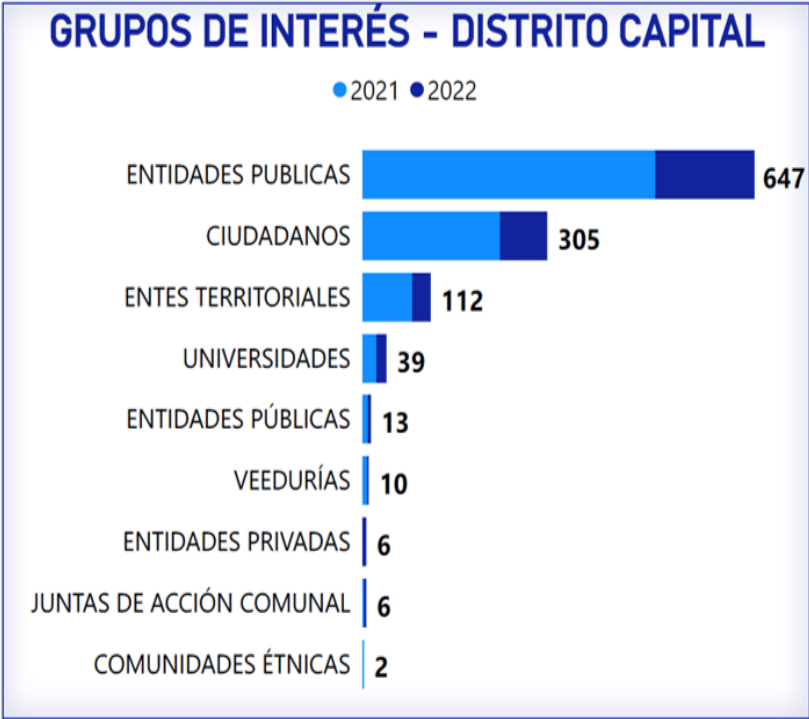
COLOMBIA – Nivel Distrito Capital.

Conforme a la primera fuente de información se puede observar que la ciudad de Bogotá cuenta con una cantidad sustancial de solicitudes registradas de manera oficial en los años 2021-2022 de los distintos grupos de interés (Imagen 6 y 7).



AÑO	2021		2022		Total	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Bogotá D.C.	838	74%	302	26%	1140	100%
<b>Total</b>	<b>838</b>	<b>74%</b>	<b>302</b>	<b>26%</b>	<b>1140</b>	<b>100%</b>

Imagen 6. Bogotá D.C. PQRSD 2021-2022 (Bases de datos 2021-2022)



### GRUPOS DE INTERÉS - DISTRITO CAPITAL

GRUPOS DE INTERÉS	2021	2022	Total
ENTIDADES PUBLICAS	484	163	647
CIUDADANOS	227	78	305
ENTES TERRITORIALES	82	30	112
UNIVERSIDADES	23	16	39
ENTIDADES PÚBLICAS	9	4	13
VEEDURÍAS	8	2	10
ENTIDADES PRIVADAS		6	6
JUNTAS DE ACCIÓN COMUNAL	3	3	6
COMUNIDADES ÉTNICAS	2		2
<b>Total</b>	<b>838</b>	<b>302</b>	<b>1140</b>

Imagen 7. Bogotá D.C. PQRSD – Grupos de Interés 2021-2022 (Bases de datos 2021-2022)

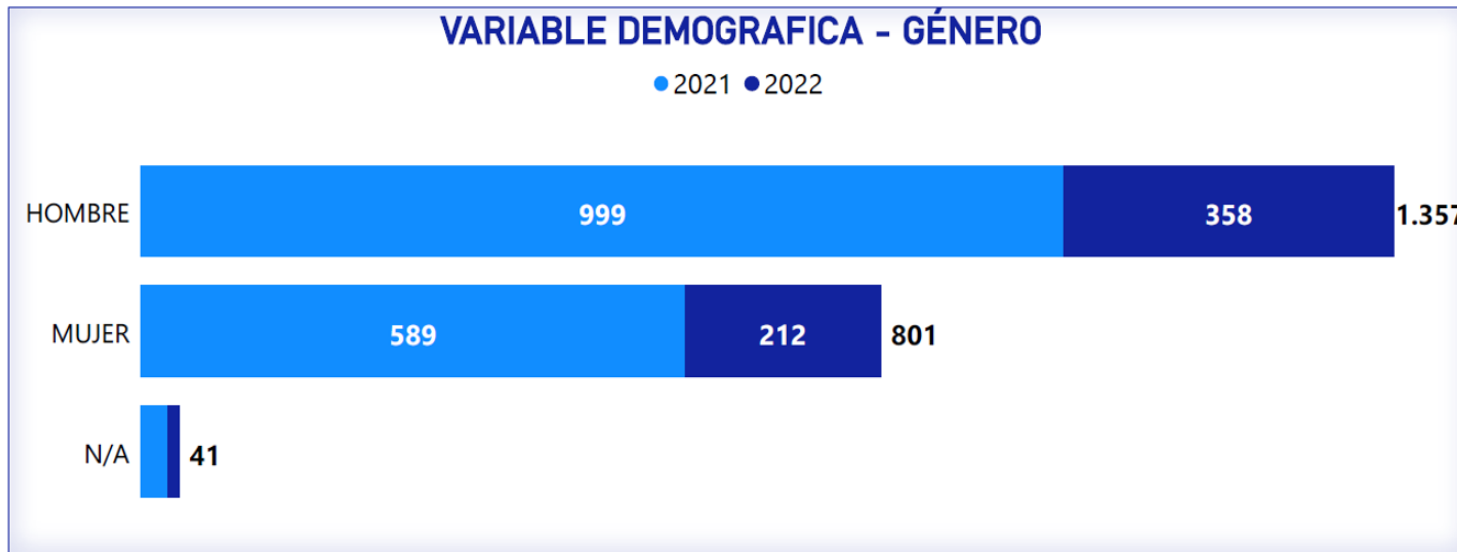
### 8.3 VARIABLES DEMOGRÁFICAS.

#### 8.3.1. Género y edad de los usuarios.

De acuerdo con la principal fuente (bases de datos de PQRSD 2021-2022), se encuentra que en el 2021 con una muestra de 1617 usuarios, la mayor cantidad de solicitudes fueron realizadas por hombres (999); en segundo lugar, las solicitudes de las mujeres (589) fueron aproximadamente un 50% menos con respecto a las realizadas por los hombres. De igual forma, para el año 2022 con una muestra de 582 personas, la mayor cantidad de solicitudes fueron realizadas por hombres (358) seguidas por los requerimientos de las mujeres con un (212).



En relación con los valores totales entre ambos años (2021-2022), los hombres representan un 62%, las mujeres un 36% y la expresión N/A (No Aplica) que hace referencia a los grupos específicos que han realizado la solicitud en conjunto o un usuario anónimo, representan un 2% del total de la muestra. Adicionalmente, cabe destacar que no se percibe una diferencia sustancial respecto al género de los usuarios, sino que por el contrario, ésta se sigue manteniendo y la tendencia es que los usuarios hombres son quienes suelen generar más solicitudes a la ANH (Imagen 8).



Año	2021		2022		Total	
	CANTIDAD	PORCENTAJE	CANTIDAD	PORCENTAJE	CANTIDAD	PORCENTAJE
HOMBRE	999	45%	358	16%	1357	62%
MUJER	589	27%	212	10%	801	36%
N/A	29	1%	12	1%	41	2%
<b>Total</b>	<b>1617</b>	<b>74%</b>	<b>582</b>	<b>26%</b>	<b>2199</b>	<b>100%</b>

Imagen 8. Género 2021-2022 (Bases de datos 2021-2022).

Ahora bien, respecto a la segunda fuente de información (encuesta de caracterización y satisfacción de usuarios 2022), es importante señalar que para las variables de género y edad de los seis rangos propuestos en la encuesta los predominantes son: primero el rango entre 46 a 55 años con 63 usuarios; segundo, el rango entre 35 a 45 años con 38 usuarios y el tercer rango entre 56 a 75 años con 25 usuarios. En estos tres rangos se evidencia que el género predominante era el masculino (79). Así mismo, los rangos de edad con menor cantidad de usuarios oscilan entre los 15 a 35 años, que de acuerdo con las respuestas de la encuesta fueron principalmente mujeres (13). (Imagen 9)



En este punto, es preciso señalar que en Manual Protocolo de Atención y Servicio al Ciudadano 2021, la ANH estableció una política de atención con perspectiva de género para la orientación del servicio que se debe tener con las mujeres o personas que se identifiquen con dicho género.

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





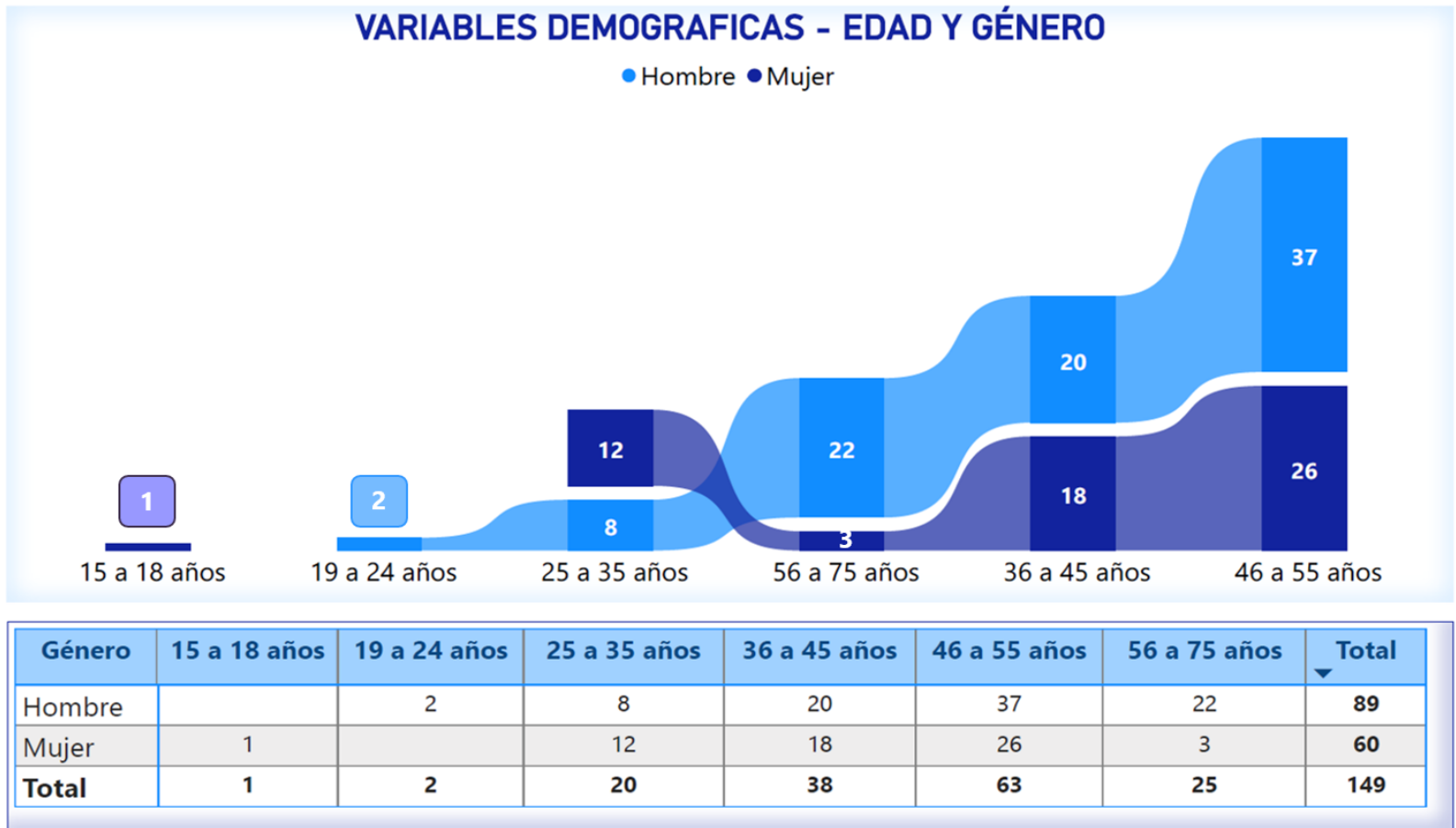
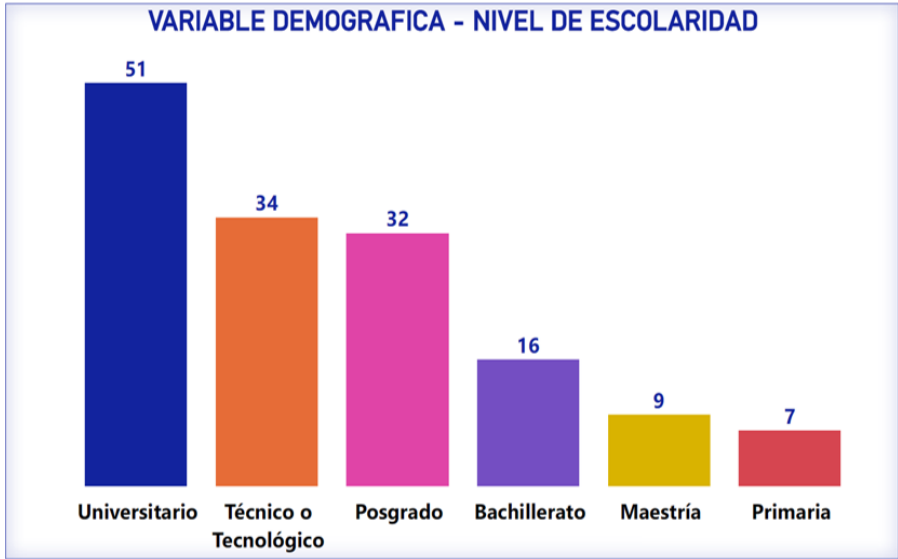


Imagen 9. Edad y género 2022 (Encuesta de caracterización y satisfacción de usuarios 2022).



**8.3.2. Nivel de escolaridad de los usuarios.**

De acuerdo con la segunda fuente de información (encuesta de caracterización de usuarios 2022), los usuarios de la ANH, principalmente tienen un nivel de escolaridad universitario (34%); en segunda posición se encuentra el nivel técnico o tecnológico (23%) y en tercer lugar, se encuentra el nivel de posgrado (21%), respecto a la muestra (Imagen 10).



NIVEL DE ESCOLARIDAD	CANTIDAD	PORCENTAJE
Universitario	51	34%
Técnico o Tecnológico	34	23%
Posgrado	32	21%
Bachillerato	16	11%
Maestría	9	6%
Primaria	7	5%
<b>Total</b>	<b>149</b>	<b>100%</b>

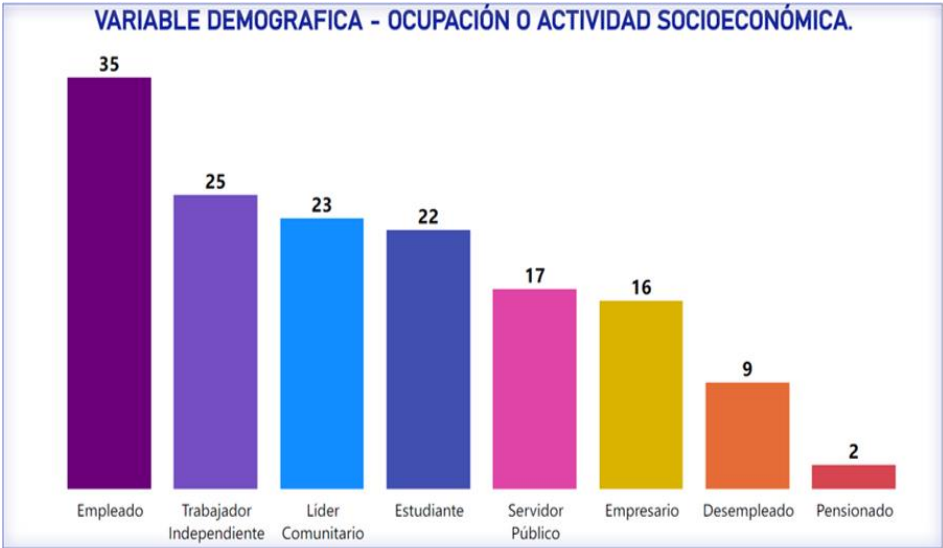
Imagen 10. Nivel de Escolaridad 2022 (Encuesta de caracterización y satisfacción de usuarios 2022).





**8.3.3. Ocupación o actividad socioeconómica de los usuarios.**

De acuerdo con la segunda fuente de información (encuesta de caracterización de usuarios 2022), los usuarios de la ANH, principalmente tienen una ocupación o actividad como empleados (23%); en segunda posición se encuentran los trabajadores independientes (17%); en tercer lugar, los líderes comunitarios (15%); en cuarto lugar, los estudiantes (22) y en quinta posición los servidores públicos (17) respecto a la muestra (Imagen 11).



OCUPACIÓN O ACTIVIDAD SOCIOECONÓMICA PRINCIPAL	CANTIDAD	PORCENTAJES
Empleado	35	23%
Trabajador Independiente	25	17%
Líder Comunitario	23	15%
Estudiante	22	15%
Servidor Público	17	11%
Empresario	16	11%
Desempleado	9	6%
Pensionado	2	1%
<b>Total</b>	<b>149</b>	<b>100%</b>

**Imagen 11. Ocupación o actividad socioeconómica 2022. (Encuesta de caracterización y satisfacción de usuarios 2022).**

**8.4. VARIABLES INTRÍNSECAS.**

**8.4.1. Tipo de canal.**

Según la primera fuente de información (bases de datos de PQRSD 2021-2022) y los informes pormenorizados de 2021 y 2022, los canales más utilizados para presentar peticiones fueron el Canal Virtual con 2749 PQRSD y el Canal Telefónico con 2290 PQRSD tramitadas. Para el primer semestre del 2022 los canales de atención más utilizados han sido el Canal Telefónico con 1224 PQRSD y el Canal Escrito con 582 PQRSD registradas (Imagen 12).

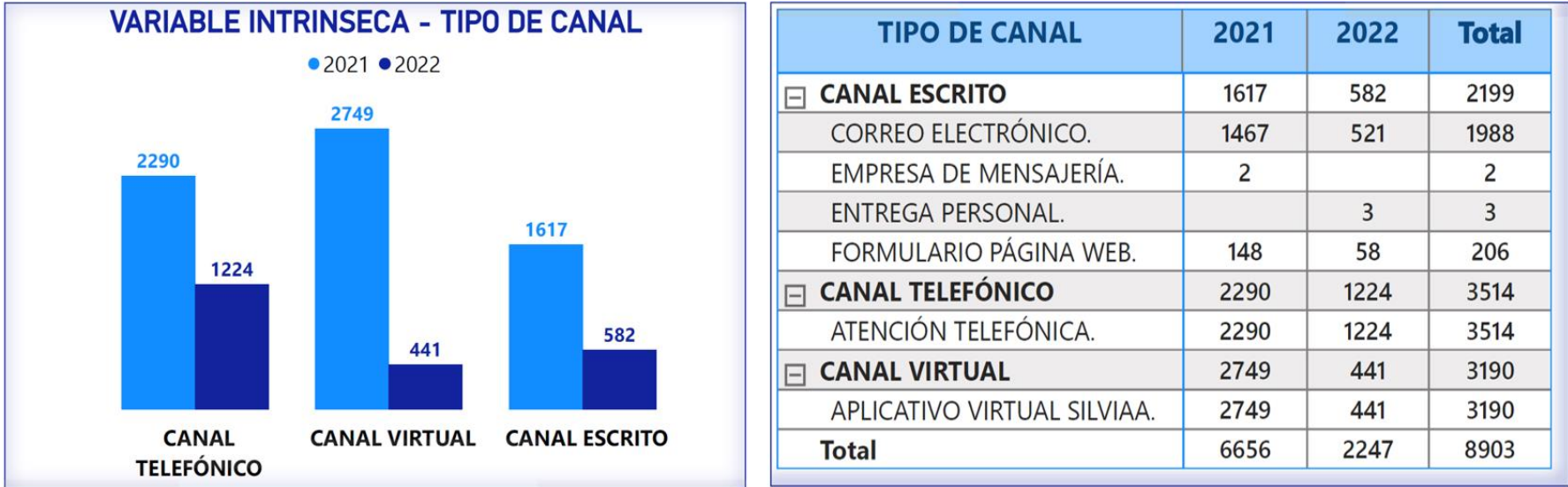


Imagen 12. Tipo de Canal de atención 2021-2022. (Bases de datos G. I. T. P. C 2021-2022)

El **Canal Escrito** se encuentra disponible mediante la página web [www.anh.gov.co](http://www.anh.gov.co), el correo electrónico [participacionciudadana@anh.gov.co](mailto:participacionciudadana@anh.gov.co), el servicio de correspondencia ubicado en el primer piso de la sede de la entidad, mediante la Oficina de Gestión Documental donde se reciben los documentos y se registran todas las comunicaciones de manera virtual a través del correo electrónico [correspondenciaanh@anh.gov.co](mailto:correspondenciaanh@anh.gov.co) y la atención presencial brindada en las instalaciones de la ANH y los quioscos de atención personalizada donde los ciudadanos pueden registrar sus solicitudes o expresarlas verbalmente para formalizarlas y darles la debida atención.

En este sentido, mediante este canal los usuarios pueden enviar cualquier PQRSD relacionada con los temas de competencia de la entidad. De este modo se han tramitado 1988 correos electrónicos de usuarios, 206 formularios de la página web, 2 entregas de mensajería y 3 entregas personales durante el 2021 y el primer semestre del 2022. Evidenciando así que el canal escrito es respaldado por el medio electrónico vía Internet, a través del correo electrónico y formulario web principalmente.

El **Canal Virtual** para esta caracterización hace énfasis en el Sistema Virtual de Asesoría de la ANH –SILVIAA, el cual es el asesor virtual de la Agencia Nacional de Hidrocarburos -ANH- disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana para responder las inquietudes que tengan los usuarios de manera rápida y con información veraz. El Aplicativo SILVIAA refleja un alto volumen de atención de PQRSD durante el 2021 con 2749 PQRSD atendidas, obteniendo resultados importantes durante la época de pandemia. Sin embargo, para el primer semestre de 2022 se evidencia un bajo uso por parte de los usuarios, ya que solo ha recibido 441 PQRSD para este periodo por parte de los grupos de usuarios de la ANH.

Por otro lado, se cuenta con el **Canal Telefónico**, el cual realiza la recepción de llamadas telefónicas relacionadas con requerimientos de los usuarios en torno a temas relacionados con la entidad, a los teléfonos +57-01-8000-953000 a nivel nacional y +57-601-593-

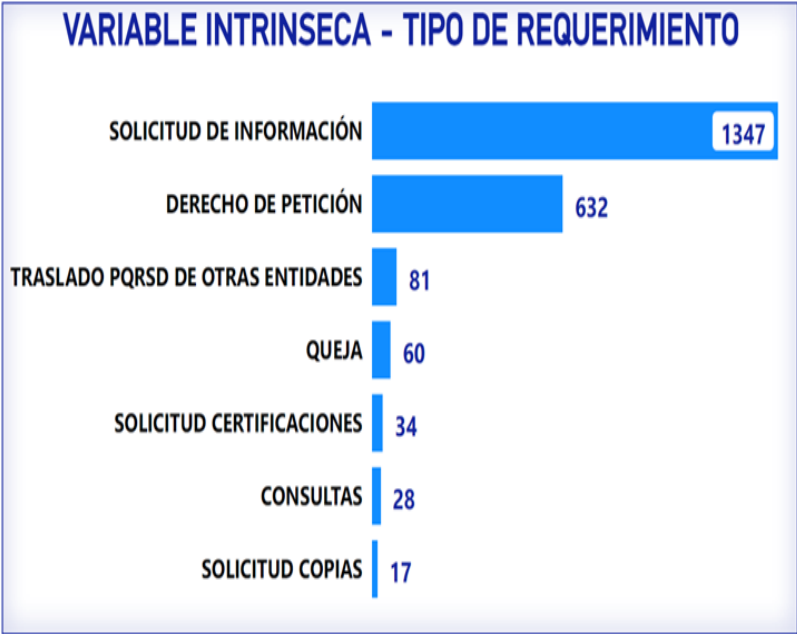
1717 en la ciudad de Bogotá, D.C. La atención gestionada mediante el canal telefónico durante el 2021 y el primer semestre del 2022 refieren que este canal es el más utilizado por los usuarios de la ANH con 3514 requerimientos atendidos.

Ahora bien, es importante resaltar que los tres canales en mención atienden distintos tipos de intereses y requerimientos de los usuarios y son tramitados siguiendo los parámetros del Manual Protocolo de Atención y Servicio al Ciudadano 2021. Adicionalmente, se aclara que esta caracterización se enfoca a profundidad en los grupos de usuarios que han utilizado principalmente el canal escrito.

#### **8.4.2. Tipo de requerimiento.**

Conforme a la primera fuente de información (bases de datos de PQRSD 2021-2022), la mayoría de los requerimientos que se realizaron durante el 2021 fueron las solicitudes de información (956) y los derechos de petición (492). Respecto al primer semestre de 2022 se identifica la misma relación: las solicitudes de información (391) y los derechos de petición (140) son los requerimientos de mayor demanda. No obstante, se evidencia un descenso en la cantidad general de requerimientos realizados hasta el momento durante el 2022 (Imagen 13).





TIPO DE REQUERIMIENTO	2021	2022	Total
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	956	391	1347
DERECHO DE PETICIÓN	492	140	632
TRASLADO PQRS D DE OTRAS ENTIDADES	57	24	81
QUEJA	60		60
SOLICITUD CERTIFICACIONES	18	16	34
CONSULTAS	22	6	28
SOLICITUD COPIAS	12	5	17
<b>Total</b>	<b>1617</b>	<b>582</b>	<b>2199</b>

Imagen 13. Tipo de Requerimiento 2021-2022. (Bases de datos 2021-2022)

**8.4.3. Temas de interés.**

Tomando la primera fuente de información se evidencia que en las PQRS D atendidas durante 2021 el interés de los usuarios por los temas relacionados con la gestión de la información técnica fue predominante, debido a que se realizaron 370 peticiones en relación con este tema (23%); respecto al primer semestre del 2022, el interés de los usuarios estuvo liderado por el tema de comunidades y medio ambiente con 105 peticiones recibidas asociadas a este asunto (18%).

Ahora bien, los tres temas en general con mayor cantidad de peticiones en ambos años hasta el momento siguen siendo Gestión de la información técnica con un 20% de la muestra; en segunda posición comunidades y medio ambiente con el 18% de la muestra y asuntos administrativos, financieros y del talento humano con 15% de los datos (Imagen 14 y 15).



Imagen 14. Nube de palabras – Temas de interés 2021-2022. (Bases de datos 2021-2022).



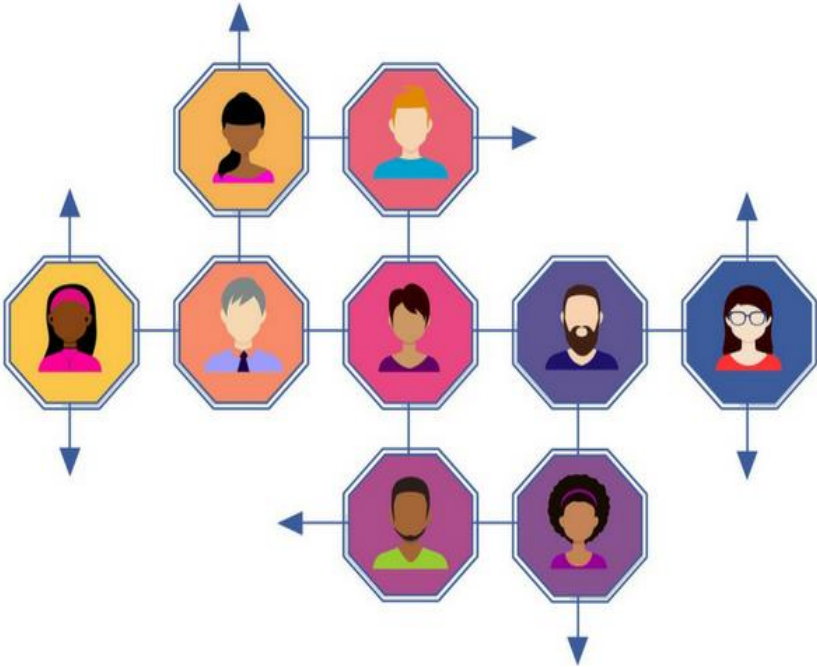
VARIABLE INTRINSECA - TEMAS CONSULTADOS						
Año	2021		2022		Total	
TEMAS PRINCIPALES	CANT	%	CANT	%	CANT	%
Gestión de la información técnica	370	23%	62	11%	432	20%
Comunidades y Medio Ambiente	294	18%	105	18%	399	18%
Asuntos administrativos, financieros y del talento humano	259	16%	80	14%	339	15%
Contratos misionales	156	10%	56	10%	212	10%
Regalías y derechos económicos	112	7%	56	10%	168	8%
Fiscalización	116	7%	47	8%	163	7%
Promoción y asignación de áreas	83	5%	79	14%	162	7%
Entes de control	66	4%	29	5%	95	4%
Fiscalía General de la Nación y Policía Nacional	42	3%	15	3%	57	3%
Gestión legal y jurídica	36	2%	20	3%	56	3%
Congreso de la República	37	2%	18	3%	55	3%
Gestión del conocimiento técnico	21	1%	10	2%	31	1%
Reservas y operaciones	16	1%	3	1%	19	1%
Infraestructura tecnológica y seguridad de la información	5	0%			5	0%
Planeación	2	0%	2	0%	4	0%
Control interno disciplinario	2	0%			2	0%
<b>Total</b>	<b>1617</b>	<b>100%</b>	<b>582</b>	<b>100%</b>	<b>2199</b>	<b>100%</b>

Imagen 15. Temas de interés 2021-2022. (Bases de datos G. I. T. P. C 2021-2022).

#### 8.4.4. Tipo de usuario.

El nicho seleccionado son los usuarios identificados en la primera fuente de información (bases de datos de PQRSD 2021-2022) que ingresaron por el canal de atención escrito. Los grupos de interés para las bases de datos identifican características de usuarios

actuales y potenciales, tanto de individuos como de organizaciones. Los tres principales grupos de usuarios que predominaron durante el periodo 2021 a 2022 han sido, en primer lugar, las entidades públicas con 710 requerimientos correspondientes al 32% de los datos; en segundo lugar, están los ciudadanos con 541 peticiones (25% de la muestra) y en tercer lugar, se encuentran las entidades privadas con 487 solicitudes, siendo un 22 % de los datos recibidos el año 2021 y lo que cursa del año 2022 (Imagen 16).



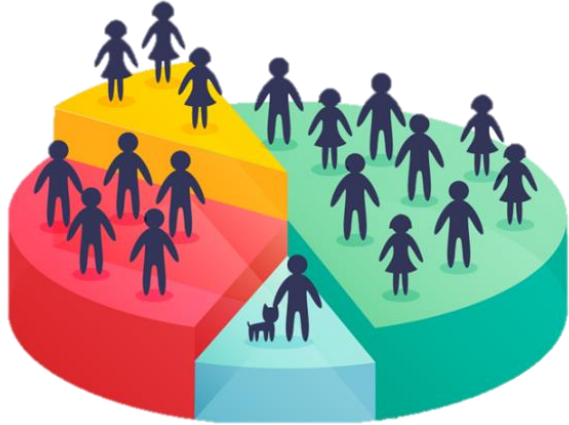


VARIABLE INTRINSECA - TIPO DE USUARIOS						
Año	2021		2022		Total	
TIPOS DE USUARIOS	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%
ENTIDADES PÚBLICAS.	550	34%	160	27%	710	32%
CIUDADANOS.	397	25%	144	25%	541	25%
ENTIDADES PRIVADAS.	335	21%	152	26%	487	22%
ENTES TERRITORIALES.	129	8%	54	9%	183	8%
ENTES DE CONTROL.	99	6%	32	5%	131	6%
UNIVERSIDADES.	32	2%	22	4%	54	2%
VEEDURÍAS.	36	2%	6	1%	42	2%
JUNTAS DE ACCIÓN COMUNAL.	33	2%	8	1%	41	2%
COMUNIDADES ÉTNICAS.	6	0%	4	1%	10	0%
<b>Total</b>	<b>1617</b>	<b>100%</b>	<b>582</b>	<b>100%</b>	<b>2199</b>	<b>100%</b>

Imagen 16. Tipo de usuarios 2021-2022 (Bases de datos 2021-2022).

### 8.4.5. Segmentación de grupos de interés.

De acuerdo con la primera fuente de información, durante el año 2021 y el año 2022 se identifican nueve (9) grupos de usuarios, de los cuales siete (7) de ellos cuentan con una segmentación adicional, que nos disponemos a exponer en este apartado. Los siete grupos de usuarios a segmentar son: en primer lugar, los sustanciales, es decir, las entidades públicas, las entidades privadas y los ciudadanos; en segundo lugar, los asociativos que hacen referencia a los entes territoriales y los entes de control; y en tercer lugar, los no sustanciales como universidades, veedurías, juntas de acción comunal y las comunidades étnicas.



#### 8.4.5.1. Grupos de usuarios sustanciales.

➤ Entidades Públicas.

Conforme a la fuente de información primaria (bases de datos de PQRSD 2021-2022), las entidades que más acudieron a la ANH fueron el Ministerio de Minas y Energía -MME- con 103 solicitudes en 2021 y 32 en el 2022; la Unidad Administrativa Especial de Gestión de Restitución de Tierras Despojadas -UAEGRTD- con 67 solicitudes en 2021 y 2 en 2022; la Agencia Nacional de Tierras -ANT- con 59 solicitudes en 2021 y 1 en 2022, evidenciándose en estas dos últimas entidades un descenso considerable; siguiendo a las anteriores entidades se encuentra la Fiscalía General de la Nación -FGN- con 52 peticiones en 2021 y 15 en 2022; y finalmente, la Autoridad Nacional de Licencias Ambientales – ANLA- con 24 requerimientos en 2021 y 11 en el 2022 (Imagen 17 y 18).



SEGMENTOS	ENTIDADES PÚBLICAS	2021	2022
<b>PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA.</b>	Presidencia de la República.	10	2
	<b>TOTAL PRELIMINAR</b>	<b>10</b>	<b>2</b>
<b>CONGRESO DE LA REPÚBLICA.</b>	Cámara de Representantes.	10	5
	Senado de la República.	11	2
	<b>TOTAL PRELIMINAR</b>	<b>21</b>	<b>7</b>
<b>MINISTERIOS</b>	Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible -MADS-	8	6
	Ministerio de Comercio, Industria y Turismo -MINCIT-	2	2
	Ministerio de Defensa Nacional -MDN-	4	
	Ministerio de Educación Nacional.	1	1
	Ministerio de Hacienda y Crédito Público -MINHACIENDA-	9	4
	Ministerio de Minas y Energía -MME-	103	32
	Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones -MINTIC-	2	
	Ministerio de Trabajo -MINTRABAJO-	5	1
	Ministerio de Transporte -MT-	1	
	Ministerio del Interior de Colombia -MININTERIOR-	13	6
<b>TOTAL PRELIMINAR</b>	<b>148</b>	<b>52</b>	
<b>DEPARTAMENTOS ADMINISTRATIVOS.</b>	Departamento Administrativo de la Función Pública -DAFP-		1
	Departamento Administrativo Nacional de Estadística -DANE-		1
	Departamento Nacional de Planeación -DNP-	13	12
	<b>TOTAL PRELIMINAR</b>	<b>13</b>	<b>14</b>

SEGMENTOS	ENTIDADES PÚBLICAS	2021	2022
<b>UNIDADES ADMINISTRATIVAS ESPECIALES SIN PERSONERÍA JURÍDICA.</b>	Autoridad Nacional de Licencias Ambientales -ANLA-	24	11
	Comisión de Regulación de Energía y Gas -CREG-	3	
	Parques Nacionales Naturales de Colombia.	1	1
	<b>TOTAL PRELIMINAR</b>	<b>28</b>	<b>12</b>
<b>UNIDADES ADMINISTRATIVAS ESPECIALES CON PERSONERÍA JURÍDICA.</b>	Agencia de Renovación del Territorio - ART	1	
	Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado -ANDJE-	2	
	Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales -DIAN-	26	3
	Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil -AEROCIVIL-	1	
	Unidad Administrativa Especial de Gestión de Restitución de Tierras Despojadas - UAEGRTD-	67	2
	Unidad Administrativa Especial del Servicio Público de Empleo -UAESPE-	1	
	Unidad de Planeación Minero Energética -UPME-	12	3
	Unidad Nacional de Gestión de Riesgo de Desastres -UGRD-		1
	Unidad Nacional de Protección -UNP-	4	12
<b>TOTAL PRELIMINAR</b>	<b>114</b>	<b>21</b>	
<b>AGENCIAS NACIONALES DE NATURALEZA ESPECIAL.</b>	Agencia Nacional de Infraestructura -ANI-		1
	Agencia Nacional de Minería -ANM-	26	4
	Agencia Nacional de Tierras -ANT-	59	1
	<b>TOTAL PRELIMINAR</b>	<b>85</b>	<b>6</b>
<b>ESTABLECIMIENTOS PÚBLICOS.</b>	Colegio Colombiano del Administrador Público -CCAP-	1	1
	Consejo Profesional de Ingeniería de Petróleos -CPIP-	1	
	Consejo Profesional de Ingeniería Química de Colombia -CPIQ-	1	
	Instituto Colombiano de Antropología e Historia -ICANH	1	
	Instituto Colombiano de Bienestar Familiar -ICBF-	3	
	Instituto de Hidrología, Meteorología y Estudios Ambientales -IDEAM-	1	
	Instituto Geográfico Agustín Codazzi -IGAC-	1	
	<b>TOTAL PRELIMINAR</b>	<b>9</b>	<b>1</b>

SEGMENTOS	ENTIDADES PÚBLICAS	2021	2022
<b>SUPERINTENDENCIAS CON PERSONERÍA JURÍDICA.</b>	Superintendencia de Industria y Comercio -SIC-	3	5
	Superintendencia de Sociedades.	2	
	Superintendencia de Transporte -ST-	1	
	<b>TOTAL PRELIMINAR</b>	<b>6</b>	<b>5</b>
<b>INSTITUTOS CIENTÍFICOS Y TECNOLÓGICOS.</b>	Instituto de Investigación Alexander Von Humboldt -IH-	1	
	Servicio Geológico Colombiano -SGC-	5	
	<b>TOTAL PRELIMINAR</b>	<b>6</b>	
<b>ASOCIACIONES ENTRE ENTIDADES PÚBLICAS.</b>	Radio Televisión Nacional de Colombia -RTVC-	1	
	<b>TOTAL PRELIMINAR</b>	<b>1</b>	<b>0</b>
<b>ÓRGANOS AUTÓNOMOS E INDEPENDIENTES.</b>	Banco de la República.	4	
	Comisión Nacional del Servicio Civil -CNSC-	1	
	Corporación Autónoma Regional del Chivor -CORPOCHIVOR-	4	2
	Corporación Autónoma Regional de Cundinamarca- CAR	3	
	Corporación Autónoma Regional de la Guajira -CORPOGUAJIRA-	1	
	Corporación Autónoma Regional de la Orinoquia -CORPORINOQUIA-	2	
	Corporación Autónoma Regional de Quindío -CRQ-		1
	Corporación Autónoma Regional de Risaralda -CARDER-		1
	Corporación Autónoma Regional de Santander -CAS-	1	1
	Corporación Autónoma Regional de Sucre -CARSUCRE-	2	
	Corporación Autónoma Regional del Alto Magdalena -CAM-	1	3
	Corporación Autónoma Regional del Canal del Dique -CARDIQUE-		1
	Corporación Autónoma Regional del Cauca -CRC-	2	
	Corporación Autónoma Regional del Tolima -CORTOLIMA-	2	
	Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca -CVC-	8	7
	Corporación Autónoma Regional para la Defensa de la Meseta de Bucaramanga - CDMB-	3	
	Corporación Centro de Estudios Regionales del Magdalena Medio -CER-		1
	Corporación Regional Yariguíes Grupo de Estudios Sociales, Extractivos y Ambientales del Magdalena Medio -CRY GEAM-	1	
	<b>TOTAL PRELIMINAR</b>	<b>35</b>	<b>17</b>

SEGMENTOS	ENTIDADES PÚBLICAS	2021	2022
<b>FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN</b>	Fiscalía General de la Nación -FGN-	52	15
	<b>TOTAL PRELIMINAR</b>	<b>52</b>	<b>15</b>
<b>POLICÍA NACIONAL DE COLOMBIA</b>	Policia Nacional de Colombia -PNC-	10	4
	<b>TOTAL PRELIMINAR</b>	<b>10</b>	<b>4</b>
<b>SINDICATOS</b>	SINTRAMINERALES	9	4
	<b>TOTAL PRELIMINAR</b>	<b>9</b>	<b>4</b>
<b>ENTIDADES PÚBLICAS INTERNACIONALES.</b>	Agencia de Cooperación Internacional de Japón -JICA-	1	
	Agencia de Regulación y Control de Energía y Recursos Naturales No Renovables - ARCERNNR- (Ecuador)	1	
	USAID Colombia.	1	
	<b>TOTAL PRELIMINAR</b>	<b>3</b>	
<b>TOTAL GENERAL</b>		<b>550</b>	<b>160</b>

**Imagen 17. Segmentación Entidades Públicas 2021-2022 (Bases de datos 2021-2022).**

Como se muestra en la Tabla 4, la segmentación que se plantea se basa en la forma en la que está organizado el estado colombiano y el segmento del que se han recibido mayor cantidad de PQRSD es el desde los Ministerios como lo confirma la siguiente gráfica (Imagen 18).

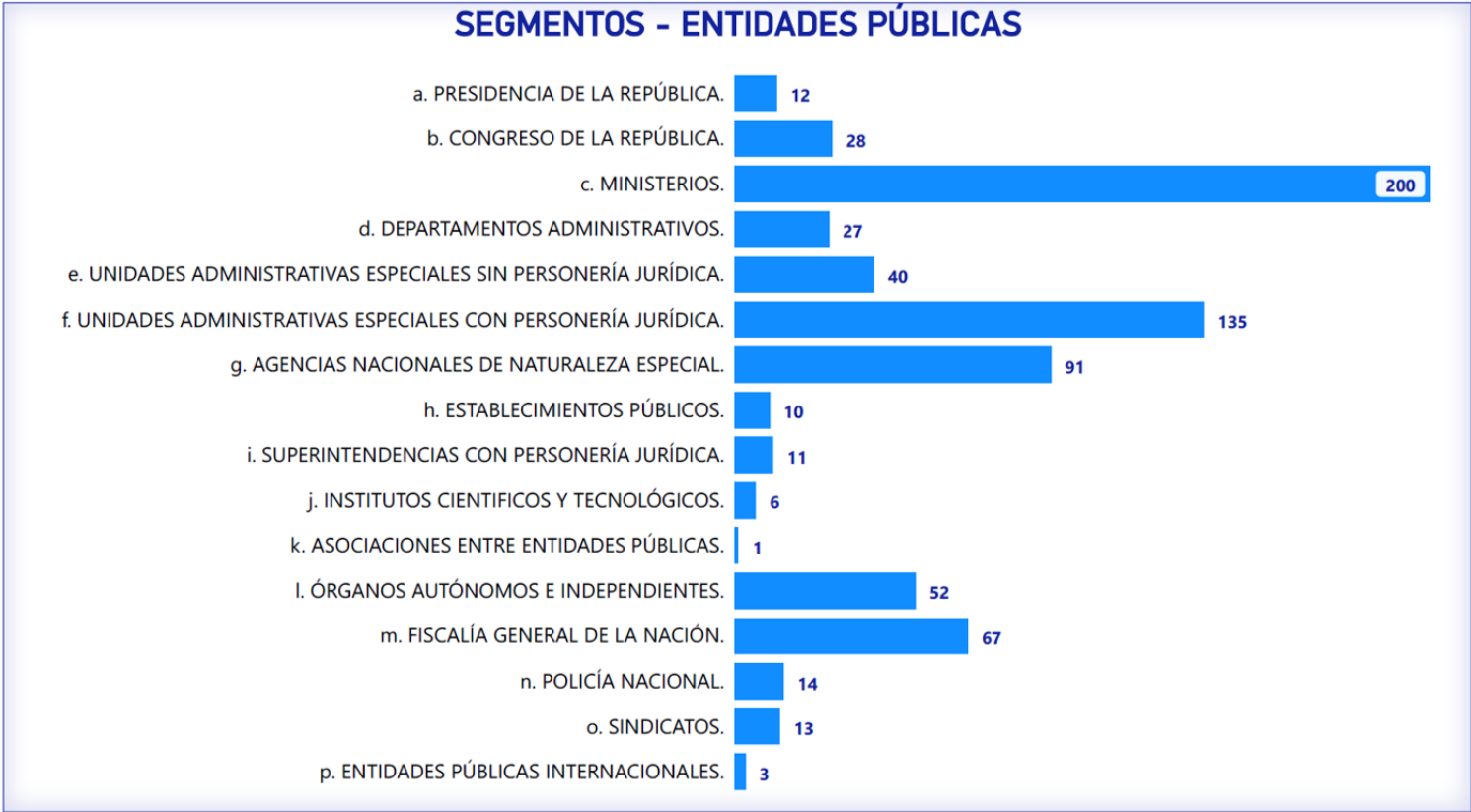


Imagen 18. Segmentación Entidades Públicas 2021-2022 (Bases de datos 2021-2022).

➤ Ciudadanos.

Según la fuente de información primaria, el segundo grupo de usuarios que ha generado una gran cantidad de solicitudes es el de los ciudadanos, el cual segmentamos en tres variables diferenciales (funcionarios ANH, contratistas ANH y personas naturales). Evidentemente, el segmento de usuarios que mayor cantidad de PQRSD ha generado son las personas naturales con 376 peticiones en 2021 y 143 en 2022; mientras que las consultas de los otros dos segmentos son poco sustanciales (Imagen 19 y 20).

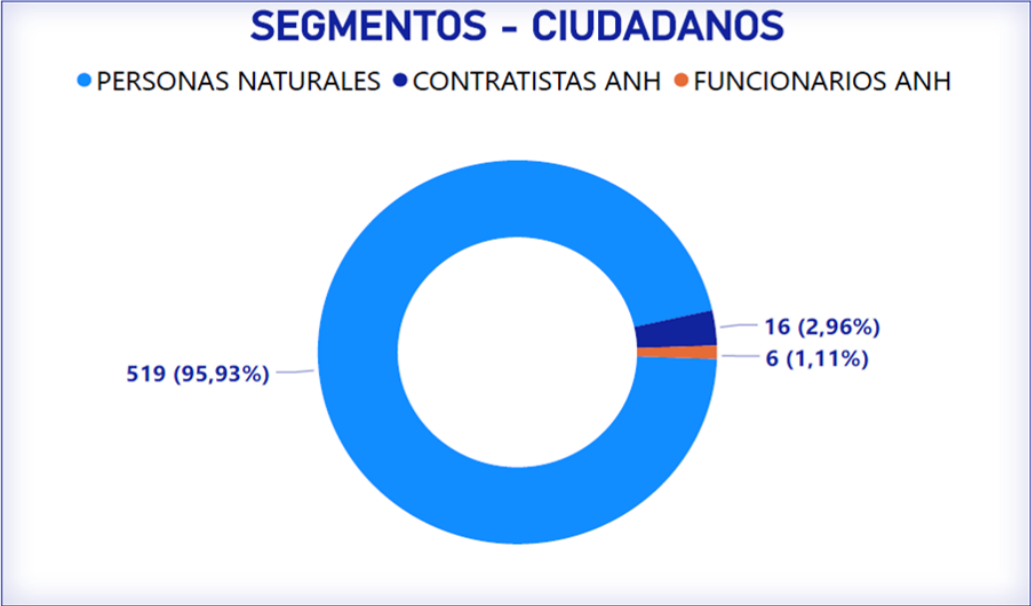


Imagen 19. Gráfica de segmentación Ciudadanos 2021-2022 (Bases de datos 2021-2022).

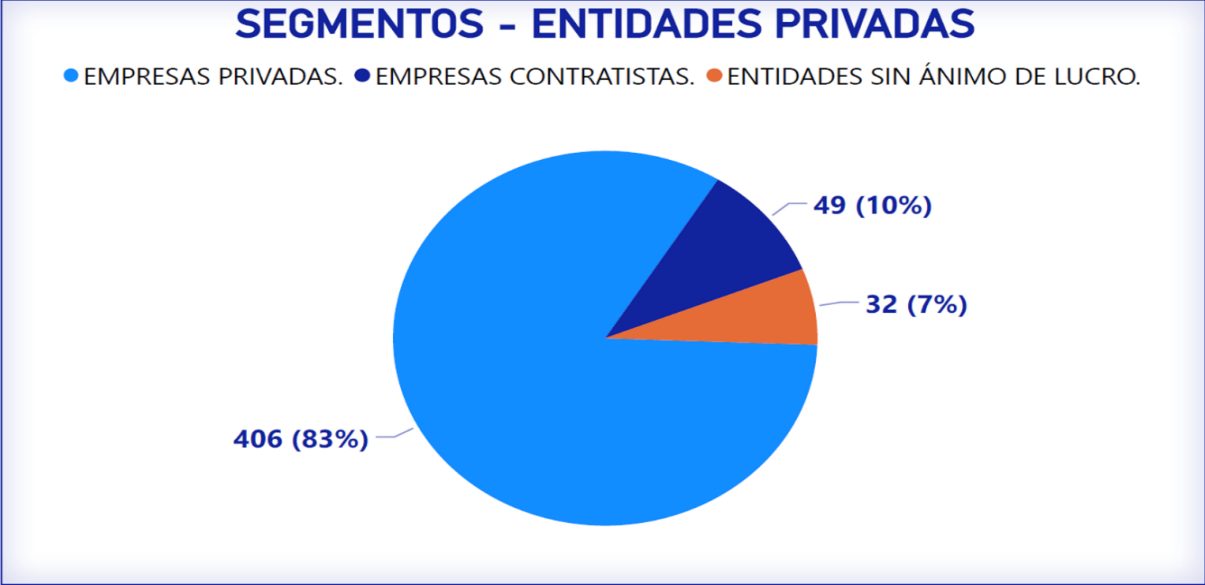


SEGMENTOS - CIUDADANOS	2021	2022	Total ▲
FUNCIONARIOS ANH	6		6
CONTRATISTAS ANH	15	1	16
PERSONAS NATURALES	376	143	519
<b>Total</b>	<b>397</b>	<b>144</b>	<b>541</b>

Imagen 20. Tabla de segmentación Ciudadanos 2021-2022 (Bases de datos 2021-2022).

➤ Entidades Privadas.

De acuerdo con la fuente de información primaria, las entidades privadas que más acudieron a la ANH fueron Frontera Energy Colombia con 13 solicitudes en 2021 y 10 en 2022; Amazon Conservation Team -ACT- con 14 solicitudes en 2021 y 7 en 2022, y finalmente, Greenergy Colombia S.A.S con 4 requerimientos en 2021 y 9 en el 2022. Ahora bien, la segmentación explícita para esta caracterización subdivide las entidades privadas en Empresas Privadas, Contratistas y Entidades Sin Ánimo De Lucro. El segmento de empresas privadas hace énfasis en operadores, proveedores, clientes, entre otros, y cuenta con 281 peticiones en 2021 y 125 en 2022; el segmento de empresas contratistas se refiere a las empresas que mantienen un vínculo directo y activo con la Agencia, cuenta con 33 peticiones en 2021 y 16 en 2022; y el segmento de entidades sin ánimo de lucro corresponde a agremiaciones empresariales, asociaciones en cuidado del medio ambiente y/o de trabajadores, etc., y cuenta con 21 requerimientos en 2021 y 11 en 2022 (Imagen 21).



SEGMENTOS - ENTIDADES PRIVADAS	2021	2022	Total
EMPRESAS PRIVADAS.	281	125	406
EMPRESAS CONTRATISTAS.	33	16	49
ENTIDADES SIN ÁNIMO DE LUCRO.	21	11	32
<b>Total</b>	<b>335</b>	<b>152</b>	<b>487</b>

Imagen 21. Segmentación Entidades Privadas 2021-2022. (Bases de datos G. I. T. P. C 2021-2022)

### 8.4.5.2. Grupos de usuarios asociativos.

- Entes Territoriales.

Siguiendo el análisis de la primera fuente de información, el grupo de usuarios de entes territoriales está asociado al grupo principal de entidades públicas. No obstante, cuenta con información sustancial, por tal motivo se toma como un grupo aparte y se construye una segmentación de este, distribuido en secretarías de despacho (3), concejos municipales (4), asambleas departamentales (4), siendo estas las menos sustanciales y alcaldías y gobernaciones las más sustanciales (Imagen 22).

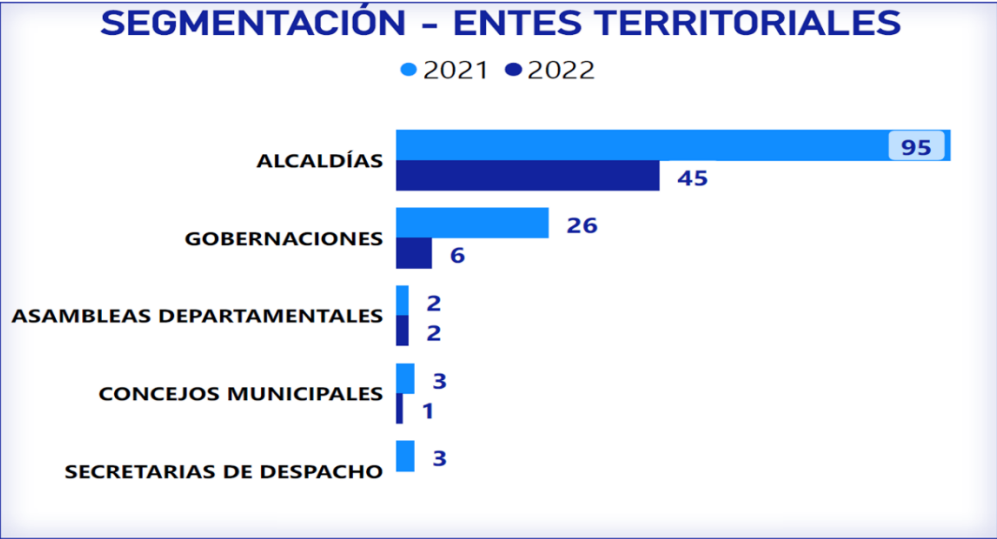


Imagen 22. Gráfica segmentación Entes Territoriales 2021-2022 (Bases de datos 2021-2022).

El segmento de alcaldías durante el 2021 cuenta con 95 peticiones y en el primer semestre de 2022 tuvo 45 solicitudes realizadas, principalmente la Alcaldía de San Luis de Palenque con seis (6) PQRSD realizadas en 2021 y una (1) petición en 2022; en segunda posición la Alcaldía de Acacias con un (1) requerimiento en 2021 y cinco (5) PQRSD en 2022 (Imagen 23).

SEGMENTO	ENTES TERRITORIALES	2021	2022	TOTAL GENERAL
<b>ALCALDÍAS</b>	Alcaldía de Acacias.	1	5	6
	Alcaldía de Aguazul.		2	2
	Alcaldía de Aipe.		1	1
	Alcaldía de Apulo.	1		1
	Alcaldía de Barranca de Upia.	2		2
	Alcaldía de Barrancabermeja.	1		1
	Alcaldía de Buenavista.	1		1
	Alcaldía de Cabuyaro.	4	1	5
	Alcaldía de Caimito.	1		1
	Alcaldía de Campo Hermoso.		1	1
	Alcaldía de Castilla la Nueva.	1		1
	Alcaldía de Cereté.	1		1
	Alcaldía de Choconta.	1		1
	Alcaldía de Cogua.	1		1
	Alcaldía de Corozal.		1	1
	Alcaldía de Covarachía.	1		1
	Alcaldía de Cubará.	4	1	5
	Alcaldía de Curití.		1	1
	Alcaldía de Dibulla.	1		1
	Alcaldía de El Carmen de Chucirí.		1	1
Alcaldía de Espinal	1		1	
Alcaldía de Galán.	1		1	
<b>TOTAL PRELIMNAR</b>		<b>23</b>	<b>14</b>	<b>37</b>

SEGMENTO	ENTES TERRITORIALES	2021	2022	TOTAL GENERAL
<b>ALCALDÍAS</b>	Alcaldía de Guaranda.	2		2
	Alcaldía de Guateque.	1		1
	Alcaldía de Ibagué.	1		1
	Alcaldía de Icononzo.	1		1
	Alcaldía de Jenesano.		1	1
	Alcaldía de Junín.	1		1
	Alcaldía de la Calera.		1	1
	Alcaldía de Lebrija.	1		1
	Alcaldía de Madrid.	1		1
	Alcaldía de Malaga.	1		1
	Alcaldía de Mani.	1		1
	Alcaldía de Mosquera.	2		2
	Alcaldía de Neiva.		1	1
	Alcaldía de Ocamonte.		1	1
	Alcaldía de Onzága.		1	1
	Alcaldía de Orocué.	4	1	5
	Alcaldía de Pachavita.	1		1
	Alcaldía de Paz de Ariporo.	3	1	4
	Alcaldía de Piedecuesta.	1		1
	Alcaldía de Pradera.	1		1
Alcaldía de Puerto Boyacá.	1		1	
Alcaldía de Puerto Gaitán.	2	2	4	
	<b>TOTAL PRELIMNAR</b>	<b>25</b>	<b>9</b>	<b>34</b>

SEGMENTO	ENTES TERRITORIALES	2021	2022	TOTAL GENERAL
<b>ALCALDÍAS</b>	Alcaldía de Puerto Libertador.	1		1
	Alcaldía de Puerto Nare.	1		1
	Alcaldía de Puerto Triunfo.		3	3
	Alcaldía de Río Sucio.		1	1
	Alcaldía de Riohacha.	2	1	3
	Alcaldía de Rovira.	1		1
	Alcaldía de Sabana de Torres.	1	1	2
	Alcaldía de San Andrés.		1	1
	Alcaldía de San Joaquín.		1	1
	Alcaldía de San José de Caldas.	1		1
	Alcaldía de San Luís de Palenque.	6	1	7
	Alcaldía de San Marcos.	1		1
	Alcaldía de San Martín de los Llanos.	3		3
	Alcaldía de San Martín.	1		1
	Alcaldía de San Vicente de Chucurí.	1		1
	Alcaldía de San Vicente del Caguan.	1		1
	Alcaldía de Santa Bárbara.		2	2
	Alcaldía de Santa Rosalia.	1		1
	Alcaldía de Saravena.	1		1
	Alcaldía de Sardinata.	4		4
Alcaldía de Sincelejo.	3	1	4	
Alcaldía de Socha.	1		1	
	<b>TOTAL PRELIMNAR</b>	<b>30</b>	<b>12</b>	<b>42</b>



SEGMENTO	ENTES TERRITORIALES	2021	2022	TOTAL GENERAL	
ALCALDÍAS	Alcaldía de Suárez.	1		1	
	Alcaldía de Tame.		2	2	
	Alcaldía de Tasco.	1		1	
	Alcaldía de Tauramena.	1	2	3	
	Alcaldía de Toledo.	1	2	3	
	Alcaldía de Trinidad.	2		2	
	Alcaldía de Tuchín.	1		1	
	Alcaldía de Uribia.	1		1	
	Alcaldía de Velez.		1	1	
	Alcaldía de Villanueva.	1		1	
	Alcaldía de Villavicencio.	1		1	
	Alcaldía de Yopal.	1		1	
	Alcaldía de Yumbo.	1		1	
	Alcaldía de Zenón.		1	1	
	Alcaldía el Roble.	2		2	
	Alcaldía Mayor de Bogotá.		1	1	
	Alcaldía Orito.	1		1	
	Alcaldía Valle del Guamuez.	2	1	3	
	<b>TOTAL PRELIMNAR</b>		<b>17</b>	<b>10</b>	<b>27</b>
	<b>TOTAL GENERAL</b>		<b>95</b>	<b>45</b>	<b>140</b>

Imagen 23. Tabla segmentación Entes Territoriales - ALCALDÍAS (parte 1). (Bases de datos 2021-2022).

El segmento de gobernaciones se mantuvo en segunda posición respecto a su emisión de PQRSD. En 2021 se presentaron veintiséis (26) peticiones y para el 2022 seis (6). La gobernación con más solicitudes es la Gobernación de Antioquía con diez (10) peticiones en 2021 y dos (2) en el primer semestre del 2022 (Imagen 24).

SEGMENTO	ENTES TERRITORIALES	2021	2022	TOTAL GENERAL
GOBERNACIONES	Gobernación de Antioquia.	10	2	12
	Gobernación de Bolívar.	3	1	4
	Gobernación de Cesar.	3		3
	Gobernación de Norte de Santander.	2		2
	Gobernación de Caquetá.	2		2
	Gobernación de Meta.	1	1	2
	Gobernación de Arauca.	1		1
	Gobernación de Boyacá.	1		1
	Gobernación de Putunayo.	1		1
	Gobernación de Santander.	1	2	3
	Gobernación de Tolima.	1		1
<b>TOTAL PRELIMINAR</b>		<b>26</b>	<b>6</b>	<b>32</b>

Imagen 24. Tabla segmentación Entes Territoriales - GOBERNACIONES (parte 2) (Bases de datos 2021-2022).

Los demás segmentos estuvieron distribuidos y contenidos de la siguiente manera:

SEGMENTOS	ENTES TERRITORIALES	2021	2022	TOTAL GENERAL
<b>ASAMBLEAS DEPARTAMENTALES</b>	Asamblea Departamental de Boyacá.	1		
	Asamblea Departamental de Casanare.	1		
	Asamblea Departamental de Santander.		2	
	<b>TOTAL PRELIMINAR</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>4</b>
<b>CONCEJOS MUNICIPALES</b>	Concejo del Municipio de Ariguaní.	1		
	Concejo Municipal de San Martín.	1		
	Concejo Municipal de San Vicente del Caguan.	1		
	Concejo Municipal del Hato Corozal.		1	
	<b>TOTAL PRELIMINAR</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>4</b>
<b>SECRETARIAS DE DESPACHO</b>	Secretaría de Hacienda Municipal de San Martín.	1		
	Secretaría Distrital de Ambiente. (Bogotá D.C.)	2		
	<b>TOTAL PRELIMINAR</b>	<b>3</b>		<b>3</b>
<b>TOTAL GENERAL</b>		<b>8</b>	<b>3</b>	<b>11</b>

Imagen 25. Tabla segmentación Entes Territoriales (parte 3) (Bases de datos 2021-2022).

➤ Entes de Control.

De acuerdo con el análisis de la primera fuente de información, el grupo de usuarios de entes de control está asociado al grupo principal de entidades públicas. Sin embargo, cuenta con información sustancial, por tal motivo, se toma como un grupo y se construye una segmentación aparte, distribuido en Defensoría del Pueblo (9), Personerías (13), Procuraduría General de la Nación -PGN- (26) y Contraloría General de la República (83), siendo estas dos últimas las más sustanciales (Imagen 25).

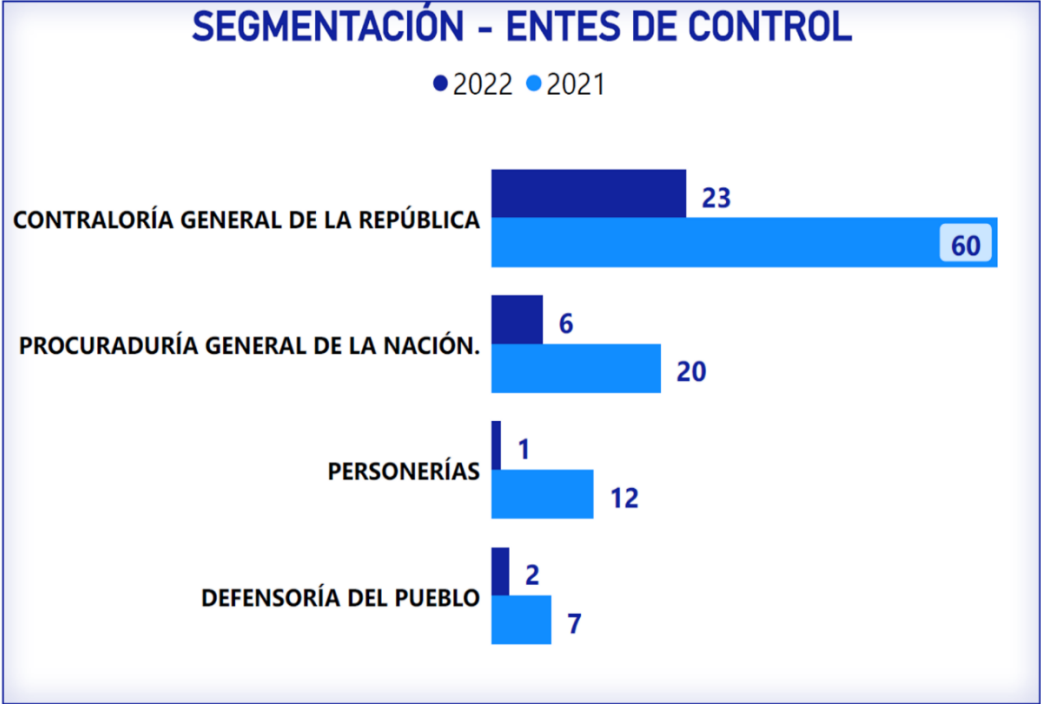


Imagen 25. Gráfica segmentación Entes de Control 2021-2022 (Bases de datos 2021-2022).

El segmento de la Contraloría General de la República cuenta con sesenta (60) peticiones para el 2021 y con veintitrés (23) solicitudes realizadas en el 2022. Así mismo, se puede observar que el ente de control que la precede es la Procuraduría General de la Nación con veinte (20) requerimientos en 2021 y seis (6) en 2022 hasta el momento de este análisis (Imagen 26).

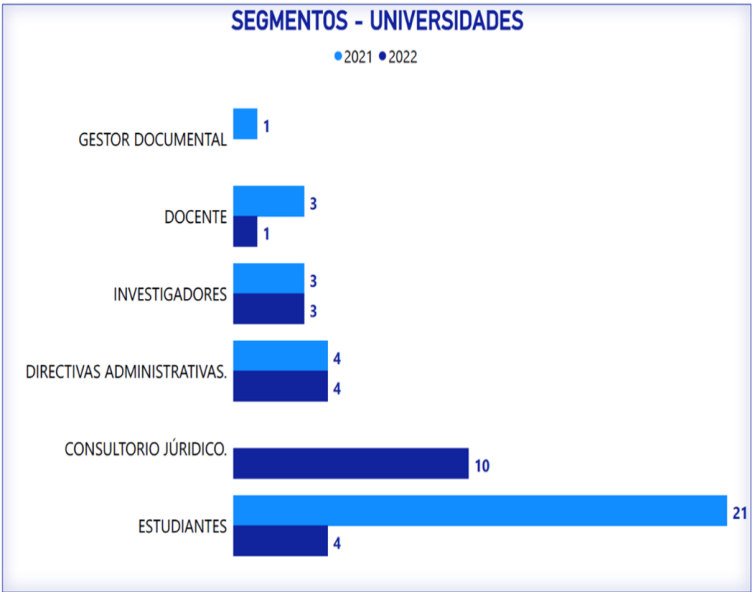
SEGMENTOS	ENTES DE CONTROL	2021	2022	TOTAL GENERAL
<b>DEFENSORÍA DEL PUEBLO</b>	Defensoría del Pueblo.	7	2	
	<b>TOTAL PRELIMINAR</b>	<b>7</b>	<b>2</b>	<b>9</b>
<b>PERSONERÍAS</b>	Personería Distrital de Cartagena de Indias	1		
	Personería Municipal - Maní.	2	1	
	Personería Municipal - Neiva.	1		
	Personería Municipal - Puerto Boyacá	1		
	Personería Municipal - Puerto López.	1		
	Personería Municipal - San Luis de Palenque	4		
	Personería Municipal - San Martín	2		
<b>TOTAL PRELIMINAR</b>	<b>12</b>	<b>1</b>	<b>13</b>	
<b>PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN.</b>	Procuraduría 19 Judicial II Ambiental y Agraria		1	
	Procuraduría 6 Judicial II Ambiental y Agraria	1		
	Procuraduría delegada para la Vigilancia Administrativa de Asuntos sociales y paz.	1		
	Procuraduría General de la Nación -PGN-	15	5	
	Procuraduría Primera Distrital de Bogotá D.C	1		
	Procuraduría Regional del Meta.	1		
	Procuraduría Regional del Putumayo.	1		
<b>TOTAL PRELIMINAR</b>	<b>20</b>	<b>6</b>	<b>26</b>	
<b>CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA</b>	Contraloría General de la República -CGR-	60	23	
	<b>TOTAL PRELIMINAR</b>	<b>60</b>	<b>23</b>	<b>83</b>
<b>TOTAL GENERAL</b>		<b>99</b>	<b>32</b>	<b>131</b>

Imagen 26. Tabla segmentación Entes de Control 2021-2022 (Bases de datos 2021-2022).

**8.4.5.3. Grupos de usuarios no sustanciales.**

➤ Universidades.

De acuerdo con el análisis de la primera fuente de información, el grupo de usuarios de universidades está representado por tres tipos de grupos principales: ciudadanos (estudiantes), entidades privadas (miembros de universidades privadas), entidades públicas (miembros de universidades públicas). Para este análisis se conforma el segmento de universidades y se categoriza con seis tipos de usuarios dentro de ambos periodos de tiempo 2021 completo y primer semestre del 2022. En la totalidad del segmento se identifican: Gestor Documental (1), Docentes (4), Investigadores asociados o vinculados a las Universidades (6), Directivas Administrativas (8), Consultorio Jurídico (25) y Estudiantes (25) siendo estas dos últimas las más sustanciales (Imagen 27 y 28).



SEGMENTOS - UNIVERSIDADES	2021	2022	Total
⊕ GESTOR DOCUMENTAL	1		1
⊕ DOCENTE	3	1	4
⊕ INVESTIGADORES	3	3	6
⊕ DIRECTIVAS ADMINISTRATIVAS.	4	4	8
⊕ CONSULTORIO JURÍDICO.		10	10
⊕ ESTUDIANTES	21	4	25
<b>Total</b>	32	22	54

**Imagen 27. Gráfica y tabla del Segmento Universidades 2021-2022 (Bases de datos 2021-2022).**



En esta tabla se pueden apreciar las categorías del segmento universidades y la identificación de Instituciones de Educación Superior de acuerdo a la categoría en la que se encontró el requerimiento.

SEGMENTOS	UNIVERSIDADES	2021	2022	TOTAL GENERAL
<b>CONSULTORIO JURÍDICO.</b>	Universidad del Rosario.		10	
	<b>TOTAL PRELIMINAR</b>		<b>10</b>	<b>10</b>
<b>DIRECTIVAS ADMINISTRATIVAS.</b>	Pontificia Universidad Javeriana.	1		
	Sistema Universitario del Eje Cafetero -SUEJE-		1	
	Universidad de Caldas.	1		
	Universidad Industrial de Santander.	1		
	Universidad Internacional del Trópico Americano Unitrópico.		2	
	Universidad Nacional de Colombia.	1		
	Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia (UPTC) -INCITEMA-			1
<b>TOTAL PRELIMINAR</b>		<b>4</b>	<b>4</b>	<b>8</b>
<b>INVESTIGACIÓN</b>	Instituto Politécnico Nacional Escuela Superior de Ingeniería y Arquitectura - Gobierno de México.		1	
	Universidad de Gothenburg.	1		
	Universidad de Caldas.	1		
	Universidad de los Andes.		1	
	Universidad del Magdalena.	1		
	Universidad Nacional de Colombia.		1	
<b>TOTAL PRELIMINAR</b>		<b>3</b>	<b>3</b>	<b>6</b>
<b>DOCENTE</b>	Universidad de los Andes.	2		
	Universidad Externado de Colombia	1		
	Universidad Nacional de Colombia.		1	
	<b>TOTAL PRELIMINAR</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>4</b>
<b>GESTOR DOCUMENTAL</b>	Universidad de los Andes.	1		
	<b>TOTAL PRELIMINAR</b>	<b>1</b>		<b>1</b>
<b>TOTAL PARCIAL</b>		<b>11</b>	<b>18</b>	<b>24</b>

**Imagen 28. Tabla de Categorización por Universidades 2021-2022 (Bases de datos 2021-2022).**

➤ Veedurías.

Según la principal fuente de información, es decir, la base de datos a la que se ha hecho alusión a lo largo de la presente caracterización, para el año 2021 se identificó que Veeduría, Fiscalización y Control – San Martín (9) fue la veeduría que más acudió a la ANH por requerimientos, seguido de Control Social Colombia (7) y Veedurías y Auditorías - Río Guayuríba (6). Por otro lado, el primer semestre de 2022 ha tenido la mayor cantidad de requerimientos desde la Veeduría Ciudadana de Control Político y Social – San Martín (2) (Imagen 29).

VEEDURÍAS	2021	2022	Total
Asociación Crudo Transparente -ACT-		1	1
Asociación Veeduría Ciudadana Transparencia - Puerto Boyacá.	2		2
Control Social Colombia.	7		7
Veedores Ciudadanos.	1	1	2
Veeduría - Pailitas 1-X.	1		1
Veeduría Ciudadana de Control Político y Social -San Matín-		2	2
Veeduría el Alcaravan.	3	1	4
Veeduría Gestión del Riesgo y Ambiental - Vereda el Encanto.	1		1
Veeduría Indígena - Resguardo el Tigre.	1		1
Veeduría Proempresa.		1	1
Veeduría Rural - Alto Tillavá.	1		1
Veeduría, Fiscalización y Control - San Martín.	9		9
Veedurías - Puerto Gaitán.	3		3
Veedurías Derechos Humanos - Puerto Gaitán.	1		1
Veedurías y Auditorías - Río Guayuriba.	6		6
<b>Total</b>	<b>36</b>	<b>6</b>	<b>42</b>

**Imagen 29. Tabla de Veedurías 2021-2022 (Bases de datos 2021-2022).**

➤ Juntas de Acción Comunal.

Conforme a la principal fuente de información, en el año 2021 se recibieron 33 requerimientos por parte de Juntas de Acción Comunal, mientras que en el primer semestre de 2022 se han recibido 8 requerimientos hasta el momento de este estudio, representando una disminución sustancial en las solicitudes realizadas para el año en curso del grupo de Juntas de Acción Comunal asociado al grupo principal de ciudadanos (Imagen 30).

JUNTAS DE ACCIÓN COMUNAL	2021	2022	TOTAL GENERAL
Asociación Comunal Pijiño.		1	1
Asociación de Juntas de Acción Comunal - Corredor Vial, AID y Empresarios de San Martín.	1		1
Asociación de Juntas de Acción Comunal - Veredas del Corregimiento de Tilodiran.	1		1
Junta de Acción Comunal - Barrio los Llanitos.		1	1
Junta de Acción Comunal - Bloque Mapache.	1		1
Junta de Acción Comunal - Corregimiento el Tablón.	1		1
Junta de Acción Comunal - El Boral.	1		1
Junta de Acción Comunal - El Palmar.	1		1
Junta de Acción comunal - Gaviotas Aguaverde y Comunidad.	1		1
Junta de Acción Comunal - La Venturosa.	2		2
Junta de Acción Comunal - Paramito.	1		1
Junta de Acción Comunal - Paso Real de Guariamena.	2		2
Junta de Acción Comunal - Rodania.		1	1
Junta de Acción Comunal - San José de Caño Seco - Yopal.	1		1
Junta de Acción Comunal - Santa Marta.	1		1
Junta de Acción Comunal - Vereda Arenitas.		1	1
<b>TOTAL PRELIMINAR</b>	<b>14</b>	<b>4</b>	<b>18</b>

Las Juntas de Acción Comunal que han tenido mayor interacción con la ANH, según la frecuencia de requerimientos, han sido la Junta de Acción Comunal – Vereda el Porvenir ubicada en Cundinamarca con tres (3) peticiones y la Junta de Acción Comunal – Vereda de Yaricó en el Meta con la misma cantidad de peticiones, con la diferencia que dos (2) de los requerimientos fueron para 2021 y uno (1) en el primer semestre del 2022.

JUNTAS DE ACCIÓN COMUNAL	2021	2022	TOTAL GENERAL
Junta de Acción Comunal - Vereda Buenos Aires Bajo.	1		1
Junta de Acción Comunal - Vereda de Yaricó.	2	1	3
Junta de Acción Comunal - Vereda el Castañal.	1		1
Junta de Acción Comunal - Vereda el Porvenir.	3		3
Junta de Acción Comunal - Vereda la Esmeralda.	2		2
Junta de Acción Comunal - Vereda La Independencia.	1		1
Junta de Acción Comunal - Vereda La Reserva.	1		1
Junta de Acción Comunal - Vereda Los Kioscos.	1		1
Junta de Acción Comunal - Vereda Palagua.	1		1
Junta de Acción Comunal - Vereda Puerto Triunfo.	1		1
Junta de Acción Comunal - Vereda Remolino.	1		1
Junta de Acción Comunal - Vereda San Martín.	1		1
Junta de Acción Comunal - Vereda San Miguel.	1		1
Junta de Acción Comunal - Vereda San Pablito.		2	2
Junta de Acción Comunal - Vereda Serrania.		1	1
Junta de Acción Comunal - Vereda la Cristalina.	1		1
Unión JAC Paz de Ariporo (Casanare), El Boral (Arauca), Guasimal (Bolívar) y Socorro (Boyacá).	1		1
<b>TOTAL PRELIMINAR</b>	<b>19</b>	<b>4</b>	<b>23</b>
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>33</b>	<b>8</b>	<b>41</b>

Imagen 30. Tabla de Juntas de Acción Comunal 2021-2022 (Bases de datos 2021-2022).

➤ 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 primera fuente de información 2021-2022 se registraron un total de siete (10) requerimientos de comunidades étnicas (Anexo: Imagen 31).



Imagen 31. Pictograma de Comunidades Étnicas 2021-2022 (Bases de datos 2021-2022).

Como se puede apreciar en la gráfica, la mayor cantidad de solicitudes recibidas durante 2021 y el primer semestre de 2022 por parte del grupo de interés de comunidades étnicas ha sido de Comunidades Indígenas (8) y Comunidades Afrodescendientes (2).

La siguiente tabla evidencia la categorización del grupo de interés Comunidades Étnicas respecto a las asociaciones de las comunidades que realizaron peticiones a la ANH en los periodos en mención (Imagen 32).

SEGMENTOS - COMUNIDADES ÉTNICAS	2021	2022	Total
<b>COMUNIDAD AFRODESCENDIENTE.</b>	2		2
Asociación de Afrodescendientes del Río Grande de la Magdalena del Municipio de Plato Magdalena -AAFRIGAMAG-	1		1
Asociación de comunidad Afro de la Orinoquia.	1		1
<b>COMUNIDAD INDÍGENA.</b>	4	4	8
Asociación de Autoridades Tradicionales del Consejo Regional Indígena del Tolima "CRIT"	1		1
Asociación de Autoridades Tradicionales del Pueblo Barí - Ñatubaiyibará	1		1
Autoridades Yukpa Colombia Serranía del Perijá	1		1
Cabildo Parcialidad Kawinanae.		1	1
Comunidad Indígena - El Maizal		1	1
Comunidades Pasito y Cangrejito Resguardo Indígena Alta y Media Guajira.		1	1
Gerencia Indígena de la Gobernación de Antioquia.	1		1
Resguardo Inga Villa Catalina de Puerto Rosario.		1	1
<b>Total</b>	6	4	10

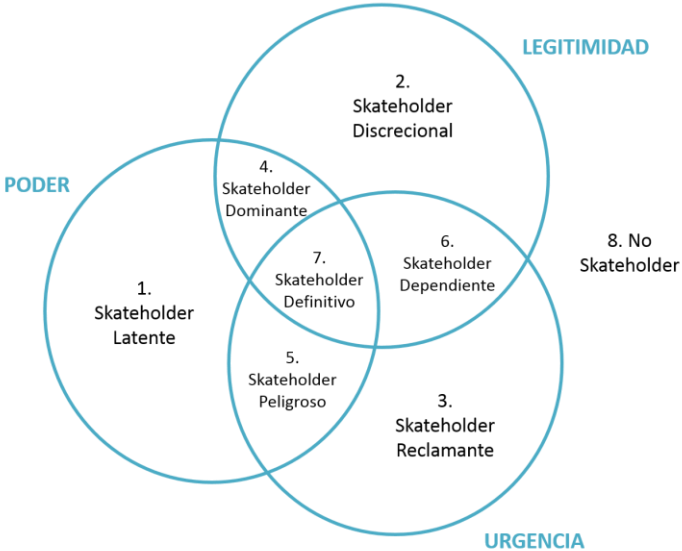
Imagen 31. Tabla Categorización de Comunidades Étnicas 2021-2022 (Bases de datos 2021-2022).



### 8.5. Teoría de los Skateholders – Modelo de Mitchell, Agle y Wood.

Este tipo de teoría es usada principalmente por empresas privadas. Sin embargo, integra una perspectiva más amplia de la empresa, lo cual le permite analizar la interacción de la empresa con otros grupos que le aportan a la empresa desde afuera, sin descuidar los actores internos que la componen (Fernández & Sanjuán, 2012). En este sentido, el modelo a implementar es el propuesto por Mitchell, Agle y Wood, el cual consiste en la composición gráfica de "un diagrama de Venn, en el cual se relacionan las variables poder, legitimidad y urgencia que van a operacionalizar el modelo" (Acuña, 2012). Estas tres variables impartirán la estructura organizacional de los grupos de interés dentro del diagrama y se interceptarán creando grupos más complejos con los que interactúa la compañía creando la totalidad de siete (7) agrupaciones, segmentadas de acuerdo con el aporte que tenga cada grupo sobre la entidad y viceversa.

MODELO DE MITCHEL, AGLE Y WOOD



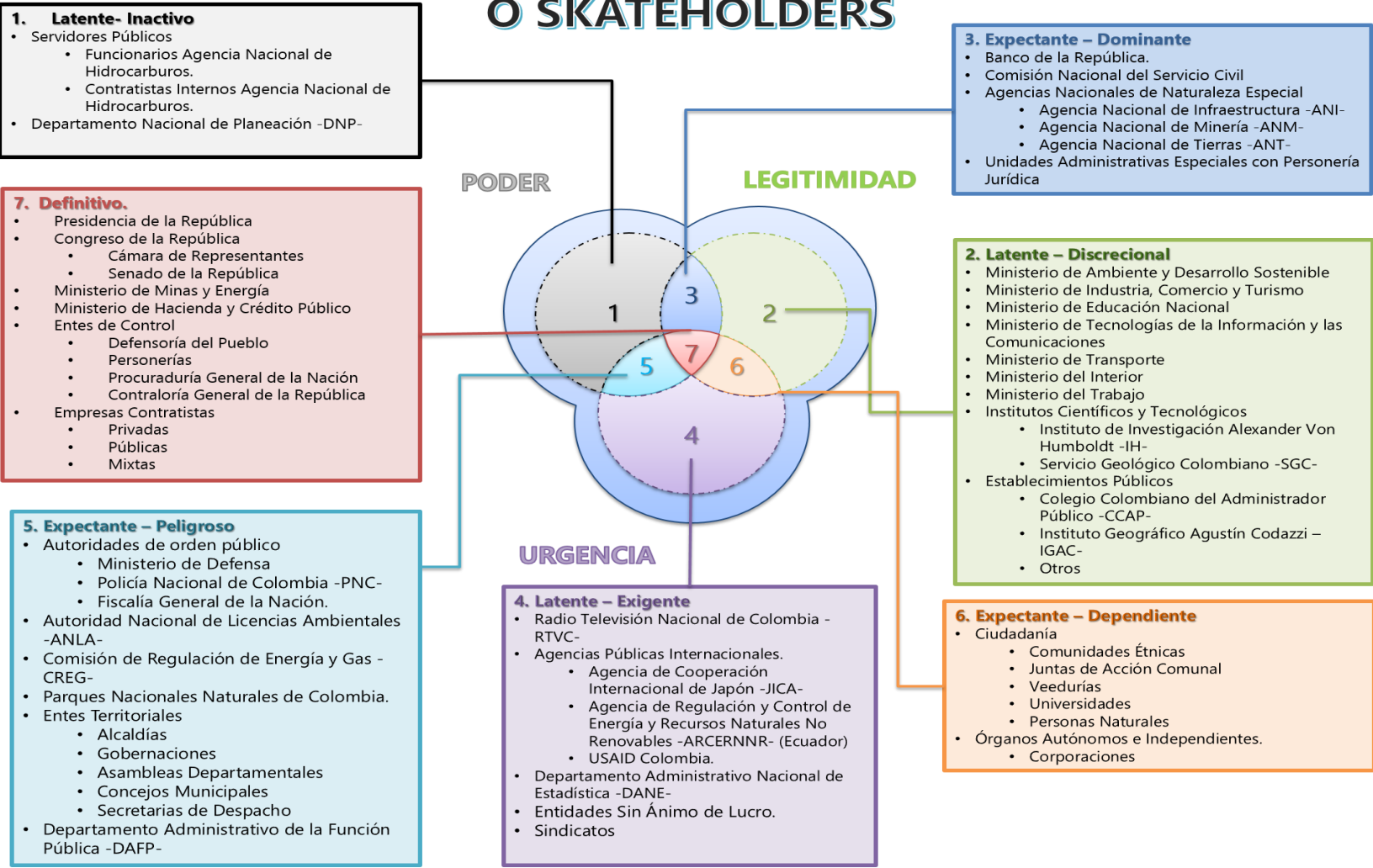
Fuente: Adecuada de Acuña, A. P. (2012). *La gestión de los stakeholders Análisis de los diferentes modelos.*

Es decir, los grupos de interés se ordenarán en relación al poder, la legitimidad y urgencia que ejerzan sobre la entidad, entendiendo *poder* como el poder suficiente para incidir en la empresa (entidad), la *legitimidad* necesaria para mantener la relación entre el grupo de interés y la empresa (entidad) y la *urgencia* que puedan tener los grupos de interés frente a un tema en concreto (Ibíd.) De este modo, los grupos de interés que interactúan con la ANH y que han sido identificados y analizados previamente se recogen en las siguientes agrupaciones de variables para su posterior estructuración gráfica en el Modelo de Diagrama de Venn, propuesto por Mitchell, Argle y Wood (Ver tabla).

TABLA DE DEFINICIÓN DE VARIABLES PARA SKATEHOLDERS			
Valor	Variable	Definición de la variable	Grupos de Interés - ANH
1	Latente - Inactivo	Poder para influir a la entidad, sin legitimidad, exigencias no urgentes. Tiene poca o ninguna interacción con la entidad; debe mantenerse vigilado pues puede aumentar la urgencia o la legitimidad y con esto podrá ejercer un mayor poder.	Contratistas ANH Funcionarios ANH Departamento nacional de Planeación
2	Latente – Discrecional	Legítimo sin poder o urgencia. La entidad no tiene ninguna presión para relacionarse con él.	Algunos Ministerios Institutos Científicos y Tecnológicos Establecimientos Públicos
3	Expectante – Dominante	Posee poder y legitimidad, lo que le garantiza un gran reconocimiento por parte de la entidad. Asuntos aplazables, sin embargo, a pesar de esto tiene gran influencia sobre la entidad.	Comisión Nacional de Servicio Civil Agencias Nacionales de Naturaleza Especial Unidades Administrativas Especiales con personería Jurídica Banco de la República
4	Latente - Exigente	Posee urgencia sin poder o legitimidad. Es muy insistente en sus exigencias, pero no hay presión en la entidad para relacionarse por falta de poder y legitimidad.	Radio Televisión Nacional de Colombia -RTVC- Agencias Públicas Internacionales. Departamento Administrativo Nacional de Estadística -DANE- Entidades Sin Ánimo de Lucro. Sindicatos
5	Expectante – Peligroso	Dispone de poder y generalmente sus peticiones son urgentes. Actúa en forma peligrosa para la entidad y es por esto por lo que se debe anticipar sus acciones para reducir sus impactantes efectos.	Ministerio de Defensa Policía Nacional de Colombia -PNC- Fiscalía General de la Nación. Autoridad Nacional de Licencias Ambientales -ANLA- Comisión de Regulación de Energía y Gas -CREG- Parques Nacionales Naturales de Colombia. Entes Territoriales Departamento Administrativo de la Función Pública -DAFP-
6	Expectante – Dependiente	Tiene peticiones urgente y legítimas, pero no tiene poder y por esta razón está sujeto a otros Gdl o a la voluntad de los directivos para hacer cumplir su voluntad.	Ciudadanía: Comunidades Étnicas, Juntas de Acción Comunal, Veedurías, Universidades y Personas Naturales. Corporaciones Regionales
7	Definitivo	Posee legitimidad, urgencia y poder. Es aquel que recibe atención inmediata por parte de la entidad. Para este grupo de interés se debe elaborar una descripción detallada.	Presidencia de la República Congreso de la República Ministerio de Minas y Energía Ministerio de Hacienda y Crédito Público Entes de Control Empresas Contratistas Empresas Privadas

Fuente: Adecuado de la caracterización de usuarios planteada por la Agencia Nacional de Minería 2021.

# GRUPOS DE INTERES O SKATEHOLDERS



## 4. CONCLUSIONES.

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

## BIBLIOGRAFÍA

Acuña, A. P. (2012). *La gestion de los stakeholders Análisis de los diferentes modelos*. Encuentro Regional Zona Sur Adenag. Trelew.

En RIDCA. Disponible en: <http://repositoriodigital.uns.edu.ar/handle/123456789/4441>

Fernández, J. L. F., & Sanjuán, A. B. (2012). *La Teoría del Stakeholder o de los Grupos de Interés, pieza clave de la RSE, del éxito empresarial y de la sostenibilidad*. *Adresearch Esic international journal of communication research*, 6(6), 130-143.

ANM. (2021). *Caracterización de Usuarios 2021*. Modelo de Atención para Grupos de Interés y Comunidades -MAGIC-. Disponible en:

<https://www.anm.gov.co/sites/default/files/DocumentosAnm/proyecto-caracterizacion-de-usuarios-2021.pdf>