



## COMUNICACIÓN INTERNA

Para: **JOSE ARMANDO ZAMORA REYES**  
Presidente  
Comité Institucional de Coordinación de Control Interno (CICCI)  
**OSWALDO OLIVERT PEÑA MANTILLA**  
Vicepresidente Administrativo y Financiero (E)  
Responsable Proceso Participación ciudadana y comunicaciones  
**RAFAEL ENRIQUE GONZALESRUBIO BABILONIA**  
Experto G3 Grado 6, Área de atención al ciudadano y comunicaciones

Miembros Comité Institucional de Coordinación de Control Interno (CICCI)

**CARLOS JOSE RODRIGUEZ TABORDA**  
Vicepresidente Técnico  
Vicepresidente de Operaciones, Regalías y Participaciones (E)  
**ALEJANDRO NIÑO AVELLA**  
Vicepresidente de Contratos de Hidrocarburos (E)  
**MARIA JIMENA YAÑEZ GELVEZ**  
Vicepresidente de Promoción y Asignación de Áreas (E)  
**MARIELA HURTADO ACEVEDO**  
Gerente de Asuntos Legales y Contratación (E)

Invitados CICCI

**MARIA FERNANDA ESCOBAR SILVA**  
Jefe Oficina Asesora Jurídica  
**MARTHA LUCIA TORRES GIRALDO**  
Jefe Oficina de Tecnologías de la Información

De: **MIGUEL ÁNGEL ESPINOSA RUÍZ**  
Jefe Oficina de Control Interno  
Secretario técnico CICCI

Asunto: **INFORME DE SEGUIMIENTO AL SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD)**

La Oficina de Control Interno presenta el informe de PQRSD, en este se examina la información de 2019 (integrando seguimientos de primer y segundo semestre), su relación con el año 2018





«con base en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011» y se efectúan observaciones y recomendaciones sobre aspectos de operación del primer trimestre de 2020. Este informe expresa el desarrollo de los roles asignados a esta Oficina (Decreto 1083 de 2015, artículo 2.2.21.5.3)

La Oficina de Control Interno (OCI) refiere los riesgos y oportunidades de mejora observadas en la primera y segunda línea de defensa del proceso en mención con el fin que se incorporen los controles para fortalecer el Sistema de Control Interno (SCI) de la Agencia Nacional de Hidrocarburos (ANH).

## 1. Presentación

Para efectuar el seguimiento a la gestión en la atención a las peticiones quejas reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD) se examinó la reglamentación interna (ANH, Resolución No. 048 DE 2017) y se revisó la información remitida por la Vicepresidencia Administrativa y Financiera (VAF), Área de atención al ciudadano y comunicaciones.

A continuación, se refiere el resultado del análisis, se describen los hechos evidenciados, los riesgos materializados, los riesgos detectados y las recomendaciones de la Oficina de Control Interno (OCI).

## 2. Resultados del seguimiento

### 2.1 Adecuación del reglamento interno de PQRSD de la ANH a marcos generales.

La OCI evidenció que apartados del reglamento interno de PQRSD no reflejan información actualizada, no están alineados con directrices de entes públicos externos, y se pudiera mejorar en su estructura y presentación como instrumento de gestión y control.

#### Hechos:

- Se observó que la Resolución 048 de 2017 anuncia que las denuncias pueden ser informadas a la ANH al teléfono 5931717 opción 5, y se verificó que el conmutador de la ANH refiere en las opciones de comunicación; tres (3) contratos de hidrocarburos, cuatro (4) promoción y asignación de áreas, cinco (5) operaciones, regalías y participaciones, seis (6) actos de corrupción y siete (7) peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.
- La Resolución examinada señala como medio para remitir las quejas la dirección de correo quejas@procuraduria.gov.co y se observa en la página web de la Procuraduría que se





ponen a disposición varios vínculos que categorizan el tipo de requerimiento de los ciudadanos.

- La Resolución examinada señala como valores de la entidad: Honestidad y ética, Respeto y tolerancia, Compromiso y lealtad, Adaptación al cambio, Trabajo en equipo, e Imparcialidad y equidad; de otro lado el Código de Integridad divulgado por el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) señala que los valores de referencia para los entes públicos son Respeto, Honestidad, Compromiso, Diligencia y Justicia, y la Ley 2016 del 27 de febrero de 2020 determinó “la adopción e implementación del Código de Integridad del Servicio Público Colombiano expedido por el Departamento Administrativo de la Función Pública, por parte de todas las entidades del Estado a nivel nacional y territorial V en todas las Ramas del Poder Público, las cuales tendrán la autonomía de complementarlo respetando los valores que ya están contenidos en el mismo”.
- En los referentes legales se menciona el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015; ésta Ley tiene dos (2) artículos, la mención correcta es al artículo 14 de la Ley 1437 de 2011.
- En algunos apartados del reglamento de PQRSD de la ANH se refieren taxativamente elementos que a la Agencia no le aplican en forma directa (v.g. Habeas corpus, Referendo, Iniciativa popular) y que, aunque proveen información al ciudadano, no son relevantes en la operación.
- El reglamento señala y repite aspectos en más de un apartado; así, los artículos: 7 «Trámite de peticiones» y 36 «Procedimiento para atender quejas y reclamos» anuncian la dinámica del proceso, pudiéndose unificar y organizar más eficazmente la presentación; los contenidos de los artículos 3, 14 y siguientes, cruzan y repiten las referencias a términos para las respuestas. Se observan menciones a “días hábiles”, “días siguientes”, “días”, “días hábiles siguiente”, sugiriéndose utilizar referentes que hagan palmario el plazo de las respuestas.
- En un único artículo (7 «Trámite de peticiones») se recogen las etapas de recepción, trámite, respuesta, aprobación y entrega, pudiéndose estructurar de una manera que guie mejor el desarrollo del procedimiento.
- El artículo 18 de la Resolución retrotrae lo señalado en el marco legal sobre el carácter reservado de informaciones y documentos, pero no refiere explícitamente en lo particular a la ANH que pudiera tener el carácter de reserva.
- El artículo 36 de la Resolución refiere la Ley 24 de 1993 (artículo 27) y la Ley 190 de 1995 (artículo 38); estos marcos jurídicos se refieren a la Dirección de Defensoría Pública y no tendrían relación directa con el marco de la ANH.





- El listado de PQRSD remitido por el Área de atención al ciudadano (Vicepresidencia Administrativa y Financiera) no contiene una identificación de temáticas de consulta o de casos que permita clasificar las solicitudes y/o evidenciar los tópicos de mayor consulta para identificar los aspectos de interés de los peticionarios y de esta forma actualizar las preguntas frecuentes que se registran en la página web.

Riesgo materializado:

Divulgación de información no alienada a marcos generales de actuación pública.  
Orientación ineficaz e ineficiente de los grupos de valor de la ANH.

Recomendación:

Adecuar el reglamento de la ANH a los marcos de referencia y brindar un instrumento de gestión y control de mejor entendimiento a los grupos de valor.

**2.2 Reportes del Área responsable a Presidencia y a Oficina Asesora Jurídica**

(Resolución 048 de 2017, artículo 39, parágrafo 1, ítems 3 y 11)

La Oficina de Control Interno constató la presentación de los informes por el responsable del Área. En el Anexo 1 se evidencian los IDCONTROL con que se remitió la información.

Se evidenció como fortaleza la mejora en la oportunidad de la presentación de los informes entre 2018 y 2019.

La Oficina de Control Interno verificó que la Oficina Asesora Jurídica (OAJ) examinó los casos de las peticiones contestadas fuera de los términos y requirió la entrega de los soportes de la gestión realizada y ampliación de información al Área responsable del control de las PQRSD (IDCONTROL 399180, 399184, 415446, 415447, 415448, 425617 y 425618), reportando que no recibió respuesta. Con el radicado 20191400229583 IDCONTROL 436059 (19 de septiembre de 2019) la OAJ remitió a la Vicepresidencia Administrativa y Financiera (como operador disciplinario) la información de sesenta y siete (67) solicitudes respondidas fuera de tiempo (enero y junio) para que se evalúe la procedencia de la acción disciplinaria.

**2.3 Información remitida por el área responsable con debilidades en su registro e inconsistencias.**

En el seguimiento se estableció que el Área de atención al ciudadano y comunicaciones (responsable como primera y segunda línea de defensa de la atención y seguimiento) remitió





información inconsistente, además se detectaron debilidades en el diseño de los campos en las tablas y en la captura de información.

Hechos:

- La OCI recibió dos (02) archivos con información de PQRSD así:
  - Archivo 1, setecientos cuatro (704) registros, primer semestre de 2019.
  - Archivo 2, mil trescientos cinco (1.305) registros radicados durante el 2019 (primer y segundo semestre). Éste archivo registró quinientos sesenta y siete (567) registros para el primer semestre y setecientas treinta y ocho (738) para el segundo semestre.

Se evidenció una diferencia de ciento treinta y siete (137) registros en el reporte del primer semestre 2019 entre el archivo 1 y 2 (Anexos 2 y 3).

- Los archivos recibidos evidenciaron que el registro de la información es disímil en el campo TIPOLOGÍA DOCUMENTAL, generado por errores ortográficos o formas diversas de registro (evidencia en el cuadro siguiente) lo que genera debilidad en la consolidación, seguimiento y análisis de los datos.

REGISTRO DE TIPOS DE SOLICITUD
SOLICITUD DE INFORMACION
SOLICITUD DE INFORMACIÓN
DERECHO DE PETICION
DERECHO DE PETICIÓN
CONSULTA
CONSULTAS
COMUNICACION DE FELICITACION Y/O AGRADECIMIENTO
FELICITACIONES
TRASLADO DERECHO DE PETICIÓN DE OTRAS ENTIDADES
TRASLADO PQRSD DE OTRAS ENTIDADES
SOLICITUD COPIAS
SOLICITUD DE COPIAS
GESTION EXISTOSA
GESTION EXITOSA
CORREO ELECTRONICO
ELECTRÓNICO
PAGINA WEB
PÁGINA WEB
PÁGINA WEB
EMPRESA DE MENSAJERIA
MENSAJERIA

- En los archivos recibidos se evidenciaron registros que dentro de la misma celda refieren información de diferente naturaleza, esto no posibilita su agregación y análisis, y hace que



la información deba ser reprocesada lo que incrementa el riesgo de error en el tratamiento del dato:

CAMPOS DEL ARCHIVO REGISTRO PQRSD	INFORMACIÓN QUE CONTIENE
FECHA RADICACIÓN	Fecha, hora
RESUMEN	Repite información del campo TIPOLOGÍA DOCUMENTAL; datos específicos (referencias, radicados); fechas. No se apunta homogéneamente para todos los registros.
FIRMANTE REMITENTE / DATOS PERSONALES	Nombres y apellidos; cargo; entidad; teléfono; dirección; email. No se apunta homogéneamente para todos los registros.
ACTIVO	En el campo se refiere SI en registros donde en el campo ESTADO TRÁMITE indistintamente se informa: GESTIÓN EXITOSA o SIN INICIAR TRAMITE.
ENTIDAD / DATOS PERSONALES	Nombres y apellidos; cargo; entidad; teléfono; dirección; email. No se apunta homogéneamente para todos los registros.
ASUNTO	Repite información de los campos TIPOLOGÍA DOCUMENTAL y RESUMEN. Registra información ampliada y diversa (no funcional para agregación) No se consigna homogéneamente para todos los registros.
FECHA VENCIMIENTO	Fecha, hora
FUNCIONARIO TRÁMITE INICIAL	Nombres y apellidos; área, cargo.
FUNCIONARIO TRÁMITE FINAL	Nombres y apellidos; cargo o tipo de vinculación.
TRASLADO	En los registros se repite Traslado; radicado; entidad o empresa; remitente; destinatario; registros refieren SI; registros refieren NO; y hay celdas sin información.
PRÓRROGAS	Se repiten en los registros las referencias de: Ampliación de términos; Prórroga enviada; Se remitió prórroga. Datos de: radicado; fecha vencimiento; Id.
ALERTAS ENVIADAS	Registros de una (1) hasta cuatro (4) fechas en una entrada (celda); registros con la palabra SI; registros con textos.
SEGUIMIENTO A ALERTAS	Registros de una (1) hasta siete (7) fechas en una entrada (celda); registro con texto.

- En los archivos enviados por el área responsable se observaron campos que han de revisarse en un contenido para mejorar su compresión y registro:

CAMPOS DEL ARCHIVO REGISTRO PQRSD	OBSERVACIÓN
MES	Se observa como un registro manual que refiere numéricamente el número del mes del año. No observa funcional en la medida que desde un campo de fecha se pudiera establecer el mes de la solicitud.





CAMPOS DEL ARCHIVO REGISTRO PQRSD	OBSERVACIÓN
MEDIO DE RECEPCIÓN	La información de referencia y la Resolución refieren el concepto Canal de atención (petición escrita, petición verbal, petición por medio electrónico).  Se sugiere revisar la definición y el contenido de los registros.
UNIDAD	La estructura organizacional de la ANH se expresa en Vicepresidencias, Oficinas, Grupos Internos de Trabajo y áreas o "grupos" responsables de temas específicos que no se encuentran en la estructura formal de la Agencia.
OFICINA	
OFICINA TRÁMITE INICIAL	
OFICINA TRÁMITE FINAL	Se recomienda que el campo reconozca estas particularidades en líneas con los áreas de responsabilidad y los responsables de proceso institucionales.
TIPOLOGÍA DOCUMENTAL	Campo para el tipo de solicitud.
RESUMEN	Precisar su contenido para que no repita lo consignado en los campos TIPOLOGÍA DOCUMENTAL y ASUNTO.
SUBTEMA	Campo con información diversa de materias. Se sugiere clasificar en temas típicos que posibiliten el seguimiento estratégico de tópicos de la Agencia.
TRASLADO	El campo tiene la referencia NO que sugiere que no se traslada; la notación Traslado; la referencia SI; y campos sin información (en la base de información 2019 se evidenciaron 951).  Se recomienda valorar cual es el uso y control de este campo.
PRÓRROGAS	No se observó entre 2018 y 2019 uniformidad en la captura de datos (ver apartado gestión de prórrogas).

- En la base de información 2018 se identificaron siete (7) registros en el campo RESUMEN asociados a "Denuncia" pero los mismos se relacionan como QUEJA (3), SOLICITUD DE INFORMACIÓN (2) y DERECHO DE PETICIÓN (2). En 2019 se identificaron quince (15) registros) en el campo RESUMEN asociados a "Denuncia" pero los mismos se relacionan como QUEJA (9), SOLICITUD DE INFORMACIÓN (2), DERECHO DE PETICIÓN (1) y AMPLIACIÓN DE INFORMACIÓN (1). Ello evidenciaría diferencia de criterios en la captura de información que pudiera llevar a información inexacta en su registro, afectando la posterior consolidación y análisis.
- No se observó correlación entre los campos ALERTAS ENVIADAS y SEGUIMIENTO A ALERTAS. En 2018 no se evidenciaron estos campos en la base de información de PQRSD, en 2019 se observó:





	2019	
	ALERTAS ENVIADAS	SEGUIMIENTO A ALERTAS
Total registros base de información	<b>1305</b>	
Registros en el campo	265	89
Registros de ALERTAS ENVIADAS <b>sin</b> información en SEGUIMIENTO A ALERTAS	250	-
Registros de ALERTAS ENVIADAS <b>con</b> información en SEGUIMIENTO A ALERTAS	15	-
Campo SEGUIMIENTO A ALERTAS sin información en campo ALERTAS ENVIADAS	-	74

Se registraron 265 ALERTAS ENVIADAS y 89 SEGUIMIENTO A ALERTAS (33,6%), pero no hay correlación entre estos campos.

De las 265 ALERTAS ENVIADAS 250 no tenían información en SEGUIMIENTO A ALERTAS (94.3%), y de los 89 registros en SEGUIMIENTO A ALERTAS 74 no tenían información en ALERTAS ENVIADAS (83,1%).

Estos datos indican que al 94% de las alertas enviadas no se les hizo seguimiento y que el 83% de los seguimientos a alertas no se generaron de alertas.

El campo ALERTAS ENVIADAS registro trece (13) celdas con la información SI (4,9%) «indicando que se generó alerta», mientras que 252 registros (95,1%) consignaron fechas (probablemente indicando el momento de la alerta). Esto evidencia registros sin uniformidad en su captura.

- En las tablas de información se observaron celdas sin información en campos que se esperaba hubiera consignados datos.
- Se observaron registros donde la fecha de respuesta es anterior a la fecha del radicado. En 2018 se detectaron 24 radicados y 16 en 2019 (como ejemplo en 2019 se evidenciaron los radicados con IDCONTROL 367596, 382765, 383485, 384385, 384403, 384522, 382333, 380800, 396705 y 406681). En 2018 el promedio que se registró fue de 27 días de la respuesta antes de la solicitud y en 2019 éste fue de 16 días.

Riesgo materializado:

Inconsistencia en la información gestionada y enviada a la OCI, impactando las estimaciones y análisis de las áreas responsables de la primera y segunda línea de defensa; los informes que se remiten a la línea estratégica y las evaluaciones de la tercera línea.



Recomendación:

Revisar y redefinir la estructura de datos de la información de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias; establecer y unificar las variables de registro; revisar el procedimiento de recibo, registro, trámite y respuesta de las PQRSD de manera que se controle el momento en que se registra la información; determinar claramente las responsabilidades del área en el tratamiento, análisis, revisión y remisión de información para controlar el riesgo de reportes inexactos, de manera que se valide la integridad y consistencia de la información.

**2.4 Alineación de las actuaciones con el reglamento de la ANH**

En el seguimiento se estableció que el Área de atención al ciudadano y comunicaciones (responsable como primera y segunda línea de defensa de la atención y seguimiento) no se adecuó a lo señalado por la Resolución 048 de 2017 en los aspectos expuesto a continuación.

Hechos:

- Se observó que los conceptos usados para registrar y presentar estadísticas en los años 2018 y 2019 no son estandarizados; no permiten un adecuado seguimiento y no se armonizan con los señalados en la Resolución.

<b>Resolución 048 de 2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>
Petición	CONSULTA	AMPLIACION DE INFORMACION
Queja	DERECHO DE PETICIÓN	COMUNICACION DE FELICITACION Y/O AGRADECIMIENTO
Reclamo	QUEJA	COMUNICACIONES
Denuncia	RECLAMO	CONSULTA
Solicitud de información	SOLICITUD	DERECHO DE PETICION
Petición de documentos	SOLICITUD CERTIFICACIONES	FELICITACIONES
Derecho de petición de consulta	SOLICITUD DE COPIAS	QUEJA
Derecho de petición entre entidades públicas	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	RECLAMO
Sugerencia	SUGERENCIA	RESPUESTA DERECHO DE PETICION
Peticiones de información y solicitud de copias de documentos		SOLICITUD CERTIFICACIONES
		SOLICITUD COPIAS
		SOLICITUD DE INFORMACION
		SUGERENCIA
		TRASLADO DERECHO DE PETICIÓN DE OTRAS ENTIDADES
		TRASLADO PQRSD A OTRAS ENTIDADES

- En el primero y segundo semestre de 2019 se evidenció el incumplimiento de los términos de respuesta a las PQRSD.



En el **primer semestre de 2019** se estimó que el 33% (229) peticiones no cumplieron los términos de la Resolución (Anexo 4).

La OCI evidenció que las PQRSD clasificadas como “reclamos de terceros, sugerencias, solicitudes de información, quejas y derechos de petición” (642) el 34,5% (221) superaron el término máximo de respuesta establecido por la Resolución; y siete (7) peticiones procedentes de congresistas (1,1%) superaron el tiempo reglado. Este cálculo excluyó las peticiones en las que el área de atención al ciudadano registró solicitudes de ampliación de tiempos mediante oficios radicados o correos electrónicos remitidos a los solicitantes.

En el **segundo semestre de 2019** se observó el cumplimiento de términos en el 56% de los radicados (incluidas las prórrogas solicitadas), incumplimiento en el 24% y el 20% explicado en celdas sin registro de fecha de respuesta, con registro cero (0) o en la celda se capturó: No aplica (Anexo 5).

Se observó que al 29 de noviembre de 2019 había 23 solicitudes sin registrar ningún trámite (señaladas como S.R).

#### Riesgo materializado:

Incumplimiento de los términos de respuesta fijados por el reglamento interno.  
No hay alineación entre los conceptos de las tablas de información y las categorías del reglamento.

#### Recomendación:

- Establecer las causas por las que se presentaron retrasos en las respuestas a las PQRSD.
- Gestionar con las áreas responsables de las respuestas las medidas y controles necesarios para el cumplimiento del reglamento de la ANH.
- Examinar los controles y establecer las medidas para que los responsables hagan la debida radicación en la recepción de las PQRSD.

### **3 Seguimiento PQRSD (2018-2019)**

La Oficina de Control Interno presenta un panorama del comportamiento durante los años 2018-2019, sin embargo, información se considera indicativa ya que la fidelidad y precisión de las estimaciones está afectada por las observaciones previamente expuestas.





El Anexo 6 informa que entre el 2018 y el 2019 el incremento de PQRS estuvo entre el 9,2% y el 20,7% (dependiendo de la cifra que fuera la correcta en el reporte de la VAF), observándose que las solicitudes incrementaron el 36,4%, mientras que en promedio el derecho de petición, la consulta y la queja disminuyeron el 26,6%. Tanto en 2018 como 2019 la participación de las categorías identificadas como Solicitud y Derecho de Petición fueron del 92,5% y 83,4% respectivamente. Sin embargo, observa la OCI que esta categorización no permite afinar el análisis frente a los aspectos por lo que la Agencia es requerida.

### 3.1 PQRS D primer semestre 2019

Peticionario	Participación
Particulares (personas naturales y jurídicas)	37%
Entidades de la administración pública	56%
Organizaciones (1)	5%
Funcionarios de la ANH	1%
Anónima.	0,1%

(1) Veedurías, juntas de acción comunal, asociaciones, sindicatos, comunidad indígena, corporaciones, federaciones y fundaciones

Tiempo de respuesta	Datos
Mismo día o siguiente día hábil	4,7%
Tiempo promedio de respuesta (días hábiles)	19
Mayor tiempo tomado para respuesta (días hábiles) (1)	60
Entre 30 y 60 días hábiles.	21 PQRS D

(1) Denuncia anónima. La entidad dispuso indagación preliminar.

Entes públicos	Solicitudes 398	
Agencia Nacional de Tierras. Solicitudes de información sobre el estado y afectación de áreas en exploración y explotación de hidrocarburos; certificaciones de existencia de dichas zonas en diversos predios ubicados en el territorio nacional.	105	26%
Ministerio de Minas y Energía. Traslados por competencia de derechos de petición.	50	13%
Senadores, Representantes a la Cámara y Comisiones del Congreso.	20	5%
Unidad de Restitución de Tierras	36	9%
Alcaldías	25	6%
Corporaciones Autónomas Regionales	24	6%
ECOPETROL	14	4%
Entes de control y Ministerio Público	31	8%
Otros	93	23%

Entes de control y Ministerio Público		Solicitudes 31	
Procuraduría General de la Nación	9	29,0%	
Contraloría General de la Republica	15	48,4%	
Fiscalía General de la Nación	2	6,5%	
Personerías Municipales	3	9,7%	



Defensoría del Pueblo	2	6,5%
-----------------------	---	------

Nota: Temas asociados a protección de los derechos de las comunidades, quejas por incumplimiento de obligaciones por parte de las compañías operadoras y trámites del pago de regalías.

### Aspectos específicos resaltados por el auditor:

#### **IDCONTROL 378966.**

Se registró en el listado suministrado por el Área de atención al ciudadano con IDCONTROL 379544. Se encontró que el radicado señalado como respuesta es un oficio anulado, remplazado por IDCONTROL 381821 (28 de marzo de 2019).

#### **IDCONTROL 398005 (23 de mayo de 2019)**

Respuesta a petición de solicitud de información de Alcaldía de Tibú y EMTIBÚ (trasladada por ECOPEPETROL, asignada a la Vicepresidencia de Operaciones Regalías y Participaciones). Superó el término establecido de respuesta (10 días hábiles) sin referencia o evidencia de comunicación interrumpiendo el término.

Revisada la respuesta se observó que la comunicación fue trasladada a CORPONOR (IDCONTROL 396304, 17 de mayo de 2019) en ausencia de competencia de la ANH. Se evidenció que no se aplicó el término de cinco (5) días señalado en la Resolución No. 048 de 2017 (artículo 7, párrafo 2)

#### **IDCONTROL 384583**

Traslado realizado fuera de término

ID COMUNICACIÓN ENTRANTE	FECHA RADICACIÓN	TIPOLOGÍA DOCUMENTAL	DÍAS TRANSCURRIDOS PARA SUMINISTRAR RESPUESTA	ID RADICADO RESPUESTA	FECHA RADICADO RESPUESTA
384583	5/04/2019	TRASLADO	31	398005**	23/05/2019

Fuente: Cálculos de la Oficina de Control Interno a partir de la información suministrada por el área de atención al ciudadano – julio 2019.

#### **IDCONTROL 378966**

Solicitud de información y reiteración de solicitud del Ministerio de Minas y Energía (IDCONTROL 341502). Traslado a Vicepresidencia de Operaciones Regalías y Participaciones y no tramitado oportunamente (respuesta IDCONTROL 381821, trámite de 88 días hábiles). ANH con IDCONTROL 384436 (04 de abril de 2019) emitió respuesta parcial al Director de Hidrocarburos del Ministerio.

### **3.2 PQRSD segundo semestre 2019**



Se observó un cumplimiento en términos (incluyendo prórroga) del 55,83%, incumplimiento del 23,98% y otras del 20.19% (Anexo 5)

Se determinó mayor atención a los términos en la Vicepresidencia Técnica (85,71%) y mayor debilidad en la atención de los plazos en la Vicepresidencia de Contratos de Hidrocarburos (63,89%). El área a la que más le radicaron PQRSD fue a la Vicepresidencia Administrativa y Financiera (73%) y la menor requerida la Vicepresidencia de Promoción y Asignación de Áreas (Anexo 7).

El Anexo 8 presenta la tabla por tipología documental para el segundo semestre de 2019.

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

La atención de los grupos de valor es un componente esencial en la validación de la misión institucional, de la oportunidad y calidad con que se identifiquen, reconozcan, registren, tramiten, respondan y se efectúe seguimiento a sus requerimientos, se logrará una mayor legitimidad, confianza y validación.

La Oficina de Control Interno ha reportado en sus evaluaciones anteriores sobre las debilidades del Proceso sin embargo el seguimiento efectuado evidencia que no se han tomado las medidas o las que se han tomado no han sido eficaces en la mejora de los controles para prevenir la materialización de riesgos.

Observa esta Oficina que la acción de la Agencia Nacional de Hidrocarburos frente a los grupos de valor en las zonas donde se desarrolla la exploración y explotación es fundamental en la marcha de los proyectos que se lideran, y observa que es probable que el sistema de atención al ciudadano no este recogiendo en forma integral la información que da cuenta de la interacción con los operadores de los contratos y las comunidades donde se desarrollan las actividades bajo responsabilidad y control de la ANH.

La forma como se registra, tabula y analiza la información presenta debilidades que no permiten el control adecuado del Proceso.

Así, la Oficina de Control Interno recomienda:

- Revisar integralmente el reglamento de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones de la Agencia.
- Revisar y ajustar el marco institucional y de responsabilidades que evidencia la primera y segunda línea de defensa para mejorar el control del Proceso de Participación ciudadana y comunicaciones





- Generar controles que posibiliten una mejor trazabilidad de las solicitudes y respuestas. Por ejemplo, en los casos en los que se trasladan las solicitudes por competencia, adjuntar en el Sistema ControlDoc correos electrónicos y comunicaciones con las que se realiza el traslado junto con la respuesta al remitente inicial, donde se le informó del procedimiento realizado.
- Verificar la asociación (enlace) en todos los casos del número de radicado de la respuesta con el radicado de la solicitud. En los casos en los que se dé respuesta a través de correo electrónico adjuntar el respectivo soporte en el aplicativo ControlDoc.
- Adjuntar al informe mensual que se envíe a la Oficina Asesora Jurídica, los soportes de la gestión adelantada por el área de atención al ciudadano, el reporte de peticiones, quejas y reclamos desatendidos o respondidos fuera de término.
- Verificar que en el caso que se presenten solicitudes reiterativas o peticiones iguales con diferentes fechas de radicado, se dé respuesta a cada una de estas informando número de radicado y fecha de la respuesta anterior, remitiendo copia de la misma.
- Medir periódicamente por parte del Área de atención al ciudadano y comunicaciones el cumplimiento de los protocolos de servicio diseñados, potenciando su responsabilidad como segunda línea de defensa.
- A partir de la adecuada y eficaz clasificación de las solicitudes a la ANH, identificar los temas que por su contenido pueden ser objeto de consulta reiterada y amplia, con el fin de que la Agencia se anticipe a las peticiones que se puedan generar, y a través del portal y demás herramientas tecnológicas, dar a conocer a los grupos de valor las políticas y medidas que toma la ANH frente a sus inquietudes.
- La OCI observa que recomendaciones efectuadas en informes anteriores no se han atendido, por lo que reitera que se valore la sincronización del sistema que consolida la información de Participación Ciudadana con el aplicativo del Sistema de Gestión Documental (ControlDoc) para optimizar la confiabilidad de la información. Por ejemplo, en los campos TIPOLOGÍA DOCUMENTAL (que no registra en todos los casos la clasificación correcta de los documentos digitalizados, asociados a las PQRSD radicadas), ASUNTO y DESCRIPCIÓN (no reflejan el contenido del documento radicado), TRASLADO (no registra integralmente las PQRSD que la entidad remite para respuesta de otras entidades por competencia).
- En el marco de los proyectos de la Agencia esta Oficina recomienda que contrataciones previas que se han hecho de aplicaciones de *Customer Relationship Management (CRM)* se alineen e integran con el Proceso de Participación ciudadana y comunicaciones.

La OCI requiere que se actualice la matriz de riesgos del Proceso con el fin de reconocer los riesgos observados, ajustar su valoración e implementar los controles necesarios, para ello





solicita se elabore Plan de mejoramiento; este debe ser formulado y registrado en el aplicativo del Sistema de Gestión y Control (SIGECO) a más tardar el 09/06/2020, indicando los plazos, responsables e indicadores de ejecución de las acciones propuestas (se recomienda que los mismos no superen la vigencia 2020).

Este informe junto con los que se han remitido a través de la Oficina Asesora Jurídica han de ser valorados por la Vicepresidencia Administrativa y Financiera en el marco de sus funciones de control interno disciplinario, para que evalúe la procedencia de adelantar la averiguación disciplinaria a que hubiere lugar en los incumplimientos aquí expuestos; también éste se remite al Comité Institucional de Coordinación de Control Interno con el fin de que se revisen y dicten las políticas necesarias para el fortalecimiento del Proceso.

Cordial saludo,

Miguel Angel Espinosa Ruiz  
Jefe Oficina de Control Interno  
Agencia Nacional de Hidrocarburos – ANH

Anexos: N/A  
Copias: N/A

Aprobó: Miguel Espinosa, Jefe OCI.  
Revisó: Miguel Espinosa, Jefe OCI.  
Proyectó: Rosario Ramos Diaz, experta OCI; Milton A. López, asesor OCI, contratista.





**Anexo 1.**  
**Informes presentados por responsable de**  
**Área atención al ciudadano y comunicaciones**

informe de PQRSD a Presidencia ANH			
	2018	2019	2020
I TRIMESTRE	ID: 299292	ID: 416150	ID: 502189
II TRIMESTRE	ID: 405376	ID: 417869	
III TRIMESTRE	ID: 332632	ID: 449210	
IV TRIMESTRE	ID: 404103	ID: 478059	

Fuente: Área atención al ciudadano y comunicaciones (VAF)

Informe a OAJ - PQRSD fuera de términos -			
	2018	2019	2020
ENERO	ID: 298656	ID: 395074	ID: 487700
FEBRERO	ID: 298656	ID: 395082	ID: 496618
MARZO	ID: 298656	ID: 412301	ID: 501051
ABRIL	ID: 298656	ID: 412351	
MAYO	ID: 298656	ID: 412536	
JUNIO	ID: 298656	ID: 421780	
JULIO	ID: 328681	ID: 425453	
AGOSTO	ID: 328681	ID: 436981	
SEPTIEMBRE	ID: 362452	ID: 449200	
OCTUBRE	ID: 362452	ID: 456889	
NOVIEMBRE	ID: 362452	ID: 468035	
DICIEMBRE	ID: 362452	ID: 480398	

Fuente: Área atención al ciudadano y comunicaciones (VAF)

**Anexo 2.**  
**DIFERENCIA DE PQRSD PRIMER SEMESTRE 2019 POR DEPENDENCIAS (ANH)**  
**Archivos 1 y 2 remitidos por Área de atención al ciudadano y comunicaciones**

Dependencia	No. PQRSD Archivo 1	No. PQRSD Archivo 2	Diferencia
VICEPRESIDENCIA DE CONTRATOS DE HIDROCARBUROS	153	114	39
OFICINA ASESORA JURIDICA	1	1	0
VICEPRESIDENCIA DE OPERACIONES, REGALIAS Y PARTICIPACIONES	50	37	13
PRESIDENCIA	223	200	23
VICEPRESIDENCIA DE PROMOCION Y ASIGNACION DE AREAS	10	4	6
VICEPRESIDENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	218	200	18
VICEPRESIDENCIA TECNICA	17	11	6
SIN ASIGNACION	32	0	32
<b>Total</b>	<b>704</b>	<b>567</b>	<b>137</b>

Fuente: Estimación Oficina de Control Interno a partir de la información del Área de atención al ciudadano y comunicaciones.





Al contestar cite Radicado 20201300110453 Id: 508732  
Folios: 25 Fecha: 2020-05-26 09:28:25  
Anexos: 0  
Remitente: OFICINA DE CONTROL INTERNO  
Destinatario: VICEPRESIDENCIA CONTRATOS DE HIDROCARBUROS y OTROS

**Anexo 3.**  
**DIFERENCIA DE PQRSD PRIMER SEMESTRE 2019 POR MES (ANH)**  
**Archivos 1 y 2 remitidos por Área de atención al ciudadano y comunicaciones**

MES	No. PQRSD Archivo 1	No. PQRSD Archivo 2	Diferencia
ENERO	72	74	-2
FEBRERO	168	168	0
MARZO	104	112	-8
ABRIL	113	113	0
MAYO	125	0	125
JUNIO	90	100	-10
Vacías	32	0	32
<b>Total</b>	<b>704</b>	<b>567</b>	<b>137</b>

Fuente: Estimación Oficina de Control Interno a partir de la información del Área de atención al ciudadano y comunicaciones.

**Anexo 4.**  
**PQRSD atendidas fuera de término, primer semestre de 2019**

ID COMUNICACIÓN ENTRANTE	FECHA RADICACIÓN	CLASE	PLAZO RESPUESTA	DÍAS TRANSCURRIDOS PARA SUMINISTRAR RESPUESTA	ID RADICADO RESPUESTA	FECHA RADICADO RESPUESTA
358118	3/01/2019	SI	15	25	367850	8/02/2019
358120	3/01/2019	SI	15	25	367848	8/02/2019
358121	3/01/2019	SI	15	25	367852	8/02/2019
358709	8/01/2019	DP	15	27	369972	14/02/2019
358711	8/01/2019	DP	15	27	369972	14/02/2019
358717	8/01/2019	SI	15	20	366602	5/02/2019
359407	10/01/2019	DP	15	25	369972	14/02/2019
364111	28/01/2019	DP	15	18	371649	21/02/2019
365582	1/02/2019	DP	15	27	377065	12/03/2019
370565	18/02/2019	Q	15	18	377931	14/03/2019
371877	22/02/2019	SI	15	192	S.R.	29/11/2019
373082	27/02/2019	DP	15	20	381756	28/03/2019
374811	5/03/2019	Q	15	18	383236	1/04/2019
377212	12/03/2019	DP	15	18	385616	9/04/2019
378311	15/03/2019	DP	15	24	388652	23/04/2019
379710	21/03/2019	Q	15	21	389056	24/04/2019
381504	28/03/2019	Q	15	24	392653	6/05/2019
381733	28/03/2019	Q	15	169	S.R.	29/11/2019
383835	3/04/2019	Q	15	18	391235	2/05/2019
383881	3/04/2019	DP	15	21	392936	7/05/2019
384446	4/04/2019	DP	15	17	391082	2/05/2019
385081	8/04/2019	SI	15	30	397974	23/05/2019
385397	8/04/2019	DP	15	17	392652	6/05/2019
385738	9/04/2019	SI	15	24	395502	15/05/2019
386067	10/04/2019	DP	15	17	393143	7/05/2019
386352	11/04/2019	DP	15	26	396844	21/05/2019
386497	11/04/2019	DP	15	19	394499	10/05/2019
388311	22/04/2019	DP	15	22	397952	23/05/2019





Al contestar cite Radicado 20201300110453 Id: 508732  
Folios: 25 Fecha: 2020-05-26 09:28:25  
Anexos: 0  
Remitente: OFICINA DE CONTROL INTERNO  
Destinatario: VICEPRESIDENCIA CONTRATOS DE HIDROCARBUROS y OTROS

ID COMUNICACIÓN ENTRANTE	FECHA RADICACIÓN	CLASE	PLAZO RESPUESTA	DÍAS TRANSCURRIDOS PARA SUMINISTRAR RESPUESTA	ID RADICADO RESPUESTA	FECHA RADICADO RESPUESTA
390677	30/04/2019	DP	15	20	399765	29/05/2019
391353	2/05/2019	DP	15	35	407461	21/06/2019
391358	2/05/2019	DP	15	35	407461	21/06/2019
391360	2/05/2019	DP	15	35	407461	21/06/2019
391361	2/05/2019	DP	15	35	407461	21/06/2019
392035	3/05/2019	DP	15	22	401741	5/06/2019
392337	6/05/2019	DP	15	17	399797	29/05/2019
392934	7/05/2019	DP	15	20	401742	5/06/2019
394642	13/05/2019	SI	15	20	404191	11/06/2019
395396	14/05/2019	Q	15	30	408226	26/06/2019
396886	21/05/2019	SI	15	60	425734	16/08/2019
401750	5/06/2019	DP	15	23	412821	9/07/2019
401931	5/06/2019	DP	15	37	419024	29/07/2019
401935	5/06/2019	DP	15	23	412987	9/07/2019
402175	6/06/2019	SI	15	123	S.R.	29/11/2019
402740	7/06/2019	Q	15	122	S.R.	29/11/2019
403024	7/06/2019	SI	15	122	S.R.	29/11/2019
403492	10/06/2019	DP	15	24	414804	15/07/2019
403954	11/06/2019	SI	15	21	414138	11/07/2019
404361	12/06/2019	DP	15	23	415049	16/07/2019
404635	13/06/2019	DP	15	20	414353	12/07/2019
404665	13/06/2019	SI	15	21	414843	15/07/2019
405171	14/06/2019	DP	15	26	417385	23/07/2019
406154	18/06/2019	DP	15	115	S.R.	29/11/2019
406198	19/06/2019	DP	15	25	418230	25/07/2019
406265	19/06/2019	SI	15	22	417110	22/07/2019
406318	19/06/2019	DP	15	114	S.R.	29/11/2019
407155	21/06/2019	Q	15	22	417619	24/07/2019
409415	28/06/2019	DP	15	107	S.R.	29/11/2019
409479	28/06/2019	SI	15	107	S.R.	29/11/2019
404862	13/06/2019	DP	15	118	S.R.	29/11/2019
404078	11/06/2019	DP	15	120	S.R.	29/11/2019
401294	4/06/2019	DP	15	125	S.R.	29/11/2019
398728	27/05/2019	DP	15	130	S.R.	29/11/2019
365403	1/02/2019	SI	5	10	370338	15/02/2019
378943	18/03/2019	DP	5	10	378943	2/04/2019
380761	26/03/2019	DP	5	23	390578	30/04/2019
396188	17/05/2019	DP	5	7	399447	28/05/2019
397857	23/05/2019	DP	5	10	403095	7/06/2019
399071	27/05/2019	SI	5	8	403095	7/06/2019
407899	25/06/2019	DP	5	17	416426	19/07/2019
362152	21/01/2019	Q	10	15	368455	11/02/2019
366176	4/02/2019	SI	10	206	S.R.	29/11/2019
366325	5/02/2019	SI	10	14	372322	25/02/2019
368768	12/02/2019	SI	10	14	374433	4/03/2019
368770	12/02/2019	SI	10	14	374429	4/03/2019
368775	12/02/2019	SI	10	14	374440	4/03/2019
368778	12/02/2019	SI	10	14	374421	4/03/2019
368780	12/02/2019	SI	10	14	374424	4/03/2019
368782	12/02/2019	SI	10	14	374418	4/03/2019
368784	12/02/2019	SI	10	13	373740	1/03/2019
368787	12/02/2019	SI	10	14	374380	4/03/2019





Al contestar cite Radicado 20201300110453 Id: 508732  
Folios: 25 Fecha: 2020-05-26 09:28:25  
Anexos: 0  
Remitente: OFICINA DE CONTROL INTERNO  
Destinatario: VICEPRESIDENCIA CONTRATOS DE HIDROCARBUROS y OTROS

ID COMUNICACIÓN ENTRANTE	FECHA RADICACIÓN	CLASE	PLAZO RESPUESTA	DÍAS TRANSCURRIDOS PARA SUMINISTRAR RESPUESTA	ID RADICADO RESPUESTA	FECHA RADICADO RESPUESTA
368791	12/02/2019	SI	10	13	373800	1/03/2019
368793	12/02/2019	SI	10	13	373761	1/03/2019
368795	12/02/2019	SI	10	13	373688	1/03/2019
368796	12/02/2019	SI	10	14	374483	4/03/2019
368798	12/02/2019	SI	10	14	374479	4/03/2019
368799	12/02/2019	SI	10	14	374475	4/03/2019
368802	12/02/2019	SI	10	14	374455	4/03/2019
368804	12/02/2019	SI	10	14	374454	4/03/2019
368806	12/02/2019	SI	10	14	374449	4/03/2019
368807	12/02/2019	SI	10	14	374491	4/03/2019
368809	12/02/2019	SI	10	14	374489	4/03/2019
368810	12/02/2019	SI	10	13	373687	1/03/2019
368814	12/02/2019	SI	10	13	373756	1/03/2019
368815	12/02/2019	SI	10	13	373754	1/03/2019
368816	12/02/2019	SI	10	13	373749	1/03/2019
368817	12/02/2019	SI	10	13	373759	1/03/2019
368820	12/02/2019	SI	10	13	373787	1/03/2019
368822	12/02/2019	SI	10	14	374471	4/03/2019
368825	12/02/2019	SI	10	13	373747	1/03/2019
368826	12/02/2019	SI	10	14	374484	4/03/2019
368828	12/02/2019	SI	10	13	373742	1/03/2019
368832	12/02/2019	SI	10	13	373736	1/03/2019
368833	12/02/2019	SI	10	13	373751	1/03/2019
368839	12/02/2019	SI	10	13	373733	1/03/2019
368841	12/02/2019	SI	10	13	373729	1/03/2019
368844	12/02/2019	SI	10	13	373727	1/03/2019
368847	12/02/2019	SI	10	17	375634	7/03/2019
368850	12/02/2019	SI	10	13	373717	1/03/2019
368851	12/02/2019	SI	10	13	373715	1/03/2019
368854	12/02/2019	SI	10	13	373713	1/03/2019
368855	12/02/2019	SI	10	13	373744	1/03/2019
368857	12/02/2019	SI	10	13	373735	1/03/2019
368859	12/02/2019	SI	10	13	373712	1/03/2019
368861	12/02/2019	SI	10	13	373708	1/03/2019
368863	12/02/2019	SI	10	13	373731	1/03/2019
368866	12/02/2019	SI	10	14	374428	4/03/2019
368867	12/02/2019	SI	10	13	373721	1/03/2019
368869	12/02/2019	SI	10	14	374426	4/03/2019
368870	12/02/2019	SI	10	14	374468	4/03/2019
368873	12/02/2019	SI	10	13	373699	1/03/2019
368874	12/02/2019	SI	10	13	373689	1/03/2019
368875	12/02/2019	SI	10	14	374423	4/03/2019
368879	12/02/2019	SI	10	14	374419	4/03/2019
368880	12/02/2019	SI	10	14	374482	4/03/2019
368881	12/02/2019	SI	10	14	374465	4/03/2019
368884	12/02/2019	SI	10	14	374409	4/03/2019
368885	12/02/2019	SI	10	14	374362	4/03/2019
368888	12/02/2019	SI	10	13	373702	1/03/2019
368890	12/02/2019	SI	10	13	373706	1/03/2019
368894	12/02/2019	SI	10	13	373789	1/03/2019
368895	12/02/2019	SI	10	13	373701	1/03/2019
368901	12/02/2019	SI	10	13	373696	1/03/2019

Avenida Calle 26 No. 59 - 65 Piso 2  
Edificio de la Cámara Colombiana de la Infraestructura  
Bogotá D.C. - Colombia. Código postal: 111321  
Teléfono: +57 (1) 593 17 17. [www.anh.gov.co](http://www.anh.gov.co)



El futuro  
es de todos

Minenergía



Al contestar cite Radicado 20201300110453 Id: 508732  
Folios: 25 Fecha: 2020-05-26 09:28:25  
Anexos: 0  
Remitente: OFICINA DE CONTROL INTERNO  
Destinatario: VICEPRESIDENCIA CONTRATOS DE HIDROCARBUROS y OTROS

ID COMUNICACIÓN ENTRANTE	FECHA RADICACIÓN	CLASE	PLAZO RESPUESTA	DÍAS TRANSCURRIDOS PARA SUMINISTRAR RESPUESTA	ID RADICADO RESPUESTA	FECHA RADICADO RESPUESTA
368904	12/02/2019	SI	10	13	373694	1/03/2019
368907	12/02/2019	SI	10	13	373693	1/03/2019
368908	12/02/2019	SI	10	13	373690	1/03/2019
368927	12/02/2019	SI	10	13	373734	1/03/2019
368932	12/02/2019	SI	10	14	374477	4/03/2019
368942	12/02/2019	SI	10	14	374458	4/03/2019
368946	12/02/2019	SI	10	14	374472	4/03/2019
368948	12/02/2019	SI	10	14	374459	4/03/2019
368949	12/02/2019	SI	10	13	373709	1/03/2019
368952	12/02/2019	SI	10	14	374360	4/03/2019
368954	12/02/2019	SI	10	13	373697	1/03/2019
368958	12/02/2019	SI	10	14	374446	4/03/2019
368959	12/02/2019	SI	10	13	373719	1/03/2019
369062	13/02/2019	SI	10	13	374673	4/03/2019
369617	14/02/2019	SI	10	17	376777	11/03/2019
370569	18/02/2019	Q	10	15	376985	11/03/2019
370600	18/02/2019	Q	10	15	376977	11/03/2019
373325	28/02/2019	DP	10	12	378704	18/03/2019
377556	13/03/2019	DP	10	16	384965	5/04/2019
378152	14/03/2019	SI	10	17	386054	10/04/2019
378156	14/03/2019	SI	10	35	393406	8/05/2019
378330	15/03/2019	DP	10	30	391177	2/05/2019
378643	18/03/2019	DP	10	17	386803	12/04/2019
378649	18/03/2019	SI	10	36	394781	13/05/2019
378653	18/03/2019	SI	10	36	394996	13/05/2019
378950	18/03/2019	SI	10	36	394783	13/05/2019
379360	20/03/2019	SI	10	29	392436	6/05/2019
379639	21/03/2019	SI	10	12	386051	10/04/2019
379920	21/03/2019	SI	10	34	395094	14/05/2019
380722	26/03/2019	DP	10	17	388354	22/04/2019
380735	26/03/2019	DP	10	34	396017	16/05/2019
380760	26/03/2019	SI	10	31	394784	13/05/2019
380835	26/03/2019	SI	10	12	387205	12/04/2019
380842	26/03/2019	SI	10	21	389552	26/04/2019
381429	27/03/2019	Q	10	27	393570	8/05/2019
381920	28/03/2019	SI	10	29	394821	13/05/2019
381922	28/03/2019	SI	10	29	394988	13/05/2019
382844	1/04/2019	SI	10	27	394822	13/05/2019
382997	1/04/2019	SI	10	31	396415	17/05/2019
383010	1/04/2019	SI	10	31	396416	17/05/2019
383029	1/04/2019	SI	10	31	396418	17/05/2019
383033	1/04/2019	SI	10	31	396419	17/05/2019
383041	1/04/2019	SI	10	31	396420	17/05/2019
383045	1/04/2019	SI	10	31	396421	17/05/2019
383049	1/04/2019	SI	10	31	396422	17/05/2019
384506	5/04/2019	DP	10	17	392108	3/05/2019
385745	9/04/2019	SI	10	32	398860	27/05/2019
386361	11/04/2019	SI	10	24	396423	17/05/2019
386451	11/04/2019	SI	10	20	394834	13/05/2019
386816	12/04/2019	SI	10	25	397032	21/05/2019
387249	15/04/2019	SI	10	12	391951	3/05/2019
387254	15/04/2019	SI	10	24	397032	21/05/2019





Al contestar cite Radicado 20201300110453 Id: 508732  
Folios: 25 Fecha: 2020-05-26 09:28:25  
Anexos: 0  
Remitente: OFICINA DE CONTROL INTERNO  
Destinatario: VICEPRESIDENCIA CONTRATOS DE HIDROCARBUROS y OTROS

ID COMUNICACIÓN ENTRANTE	FECHA RADICACIÓN	CLASE	PLAZO RESPUESTA	DÍAS TRANSCURRIDOS PARA SUMINISTRAR RESPUESTA	ID RADICADO RESPUESTA	FECHA RADICADO RESPUESTA
387838	16/04/2019	DP	10	23	397233	21/05/2019
387940	17/04/2019	SI	10	15	394547	10/05/2019
388033	17/04/2019	SI	10	156	S.R.	29/11/2019
388273	22/04/2019	DP	10	16	395752	15/05/2019
388366	22/04/2019	SI	10	23	398252	24/05/2019
389158	24/04/2019	SI	10	20	398024	23/05/2019
389350	25/04/2019	DP	10	16	396809	20/05/2019
389352	25/04/2019	DP	10	16	396809	20/05/2019
389353	25/04/2019	DP	10	16	396809	20/05/2019
389354	25/04/2019	DP	10	16	396809	20/05/2019
389355	25/04/2019	DP	10	16	396809	20/05/2019
389356	25/04/2019	DP	10	16	396809	20/05/2019
389357	25/04/2019	DP	10	16	396809	20/05/2019
390660	30/04/2019	SI	10	54	415957	18/07/2019
392210	6/05/2019	SI	10	14	398358	24/05/2019
392321	6/05/2019	SI	10	19	400711	31/05/2019
392717	7/05/2019	SI	10	20	402001	5/06/2019
393975	9/05/2019	SI	10	36	410282	2/07/2019
394644	13/05/2019	SI	10	34	410282	2/07/2019
396130	17/05/2019	SI	10	27	408343	26/06/2019
396134	17/05/2019	SI	10	13	402413	6/06/2019
397192	21/05/2019	SI	10	46	418665	26/07/2019
399695	29/05/2019	SI	10	24	411356	4/07/2019
400191	30/05/2019	SI	10	13	406252	19/06/2019
400801	31/05/2019	SI	10	17	408126	26/06/2019
403758	10/06/2019	SI	10	14	409385	28/06/2019
403769	10/06/2019	DP	10	21	413489	10/07/2019
403966	11/06/2019	SI	10	57	431003	3/09/2019
404666	13/06/2019	DP	10	17	413079	9/07/2019
404747	13/06/2019	DP	10	20	414444	12/07/2019
406005	18/06/2019	SI	10	115	S.R.	29/11/2019
406334	19/06/2019	SI	10	13	412947	9/07/2019
407110	21/06/2019	DP	10	16	415293	16/07/2019
408439	27/06/2019	SI	10	16	417100	22/07/2019
409419	28/06/2019	SI	10	107	S.R.	29/11/2019
409192	28/06/2019	DP	10	107	S.R.	29/11/2019
409161	28/06/2019	DP	10	107	S.R.	29/11/2019
389703	26/04/2019	DP	10	150	S.R.	29/11/2019
386097	10/04/2019	DP	10	31	399036	27/05/2019
380979	26/03/2019	DP	10	171	S.R.	29/11/2019
372296	25/02/2019	DP	10	20	381039	26/03/2019
372269	25/02/2019	DP	10	19	380159	22/03/2019
369052	13/02/2019	DP	10	199	S.R.	29/11/2019
367032	7/02/2019	DP	10	203	S.R.	29/11/2019

Fuente: Cálculos en días hábiles, realizados por la Oficina de Control Interno a partir de la información suministrada por el Área de atención al ciudadano – julio 2019. Nota: DP – Derecho de Petición, SI- Solicitud de información y Q – Queja. S.R. Sin registro de trámite al 29/11/2019.





Al contestar cite Radicado 20201300110453 Id: 508732  
 Folios: 25 Fecha: 2020-05-26 09:28:25  
 Anexos: 0  
 Remitente: OFICINA DE CONTROL INTERNO  
 Destinatario: VICEPRESIDENCIA CONTRATOS DE HIDROCARBUROS y OTROS

**Anexo 5.**  
**PQRSD Segundo semestre 2019**

Estado de la solicitud	No.	%
Cumplidas	383	51,90%
Cumplidas con prórroga	29	3,93%
Vencidas 1 - 5 días	80	10,84%
Vencidas 6 - 10 días	38	5,15%
Vencidas 11 - 20 días	33	4,47%
Vencidas Mas de 20 días	26	3,52%
Sin fecha de respuesta	68	9,21%
Fecha de respuesta 0	76	10,30%
En celda se registra: No aplica	5	0,68%
<b>Total</b>	<b>738</b>	<b>100,00%</b>





Fuente: Estimación Oficina de Control Interno a partir de la información del Área de atención al ciudadano y comunicaciones.

**Anexo 6.**  
**PQRSD 2018-2019**

TIPO DE SOLICITUD	2018	2019	Variación %	2018 Participación %	2019 Participación %
SOLICITUD (INFORMACIÓN, CERTIFICACIÓN, COPIAS)	516	704	36,4%	43,2%	53,9%
DERECHO DE PETICIÓN	589	384	-34,8%	49,3%	29,4%
CONSULTA	23	12	-47,8%	1,9%	0,9%
QUEJA	64	62	-3,1%	5,4%	4,8%
RECLAMO	2	3	50,0%	0,2%	0,2%
SUGERENCIA	1	2	100,0%	0,1%	0,2%
TRASLADO DE OTRAS ENTIDADES	0	2	-	0,0%	0,2%
TRASLADO A OTRAS ENTIDADES	0	53	-	0,0%	4,1%
RESPUESTA DERECHO DE PETICION	0	33	-	0,0%	2,5%
AMPLIACION DE INFORMACION	0	34	-	0,0%	2,6%
COMUNICACION (FELICITACION O AGRADECIMIENTO)	0	11	-	0,0%	0,8%
(en blanco)		5	-	0,0%	0,4%
	<b>1.195</b>	<b>1.305</b>	9,2%	100,0%	100,0%
Diferencia reportes del área a OCI		137	-		<b>9,5%</b>
Considerando diferencia de reportes a la OCI	<b>1.195</b>	<b>1.442</b>	20,7%		

Fuente: Estimación Oficina de Control Interno a partir de la información del Área de atención al ciudadano y comunicaciones.

**Anexo 7.**  
**SEGUNDO SEMESTRE 2019**  
**PQRSD POR ÀREA**

	Total PQR		Cumplidos		Incumplidas	
	No.	%	No.	%	No.	%
VICEPRESIDENCIA	36	6%	13	36,11%	23	63,89%





	Total PQR		Cumplidos		Incumplidas	
	No.	%	No.	%	No.	%
DE CONTRATOS DE HIDROCARBUROS						
VICEPRESIDENCIA DE OPERACIONES, REGALIAS Y PARTICIPACIONES	28	5%	16	57,14%	12	42,86%
PRESIDENCIA	69	12%	37	53,62%	32	46,38%
VICEPRESIDENCIA DE PROMOCION Y ASIGNACION DE AREAS	6	1%	4	66,67%	2	33,33%
VICEPRESIDENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	429	73%	324	75,52%	105	24,48%
VICEPRESIDENCIA TECNICA	21	4%	18	85,71%	3	14,29%
<b>Total</b>	<b>589</b>	<b>100%</b>	<b>412</b>	<b>69,95%</b>	<b>177</b>	<b>30,05%</b>

**Anexo 8.**

Avenida Calle 26 No. 59 - 65 Piso 2  
 Edificio de la Cámara Colombiana de la Infraestructura  
 Bogotá D.C. - Colombia. Código postal: 111321  
 Teléfono: +57 (1) 593 17 17. [www.anh.gov.co](http://www.anh.gov.co)





**SEGUNDO SEMESTRE 2019 PQRS**  
**POR TIPOLOGIA DOCUMENTAL**

Tipología Documental	Total PQR		Cumplidas		Incumplidos	
	No.	%	No.	%	No.	%
RESPUESTA DERECHO DE PETICION	5	0,85%	0	0,00%	5	100,00%
SOLICITUD COPIAS	2	0,34%	0	0,00%	2	100,00%
TRASLADO PQRS A OTRAS ENTIDADES	22	3,74%	9	40,91%	13	59,09%
AMPLIACION DE INFORMACION	20	3,40%	9	45,00%	11	55,00%
TRASLADO DERECHO DE PETICIÓN DE OTRAS ENTIDADES	2	0,34%	1	50,00%	1	50,00%
QUEJA	20	3,40%	12	60,00%	8	40,00%
SOLICITUD DE INFORMACION	303	51,44%	208	68,65%	95	31,35%
RECLAMO	3	0,51%	2	66,67%	1	33,33%
TRASLADO PQRS DE OTRAS ENTIDADES	10	1,70%	7	70,00%	3	30,00%
DERECHO DE PETICION	195	33,11%	158	81,03%	37	18,97%
CONSULTA	4	0,68%	3	75,00%	1	25,00%
SOLICITUD CERTIFICACIONES	1	0,17%	1	100,00%	0	0,00%
VACIAS	2	0,34%	2	100,00%	0	0,00%
<b>Total</b>	<b>589</b>	<b>100%</b>	<b>412</b>	<b>69,95%</b>	<b>177</b>	<b>30,05%</b>

