

Informe Pormenorizado Atención y trámite de PQRSD Tercer Trimestre 2022

Contenido

INTRODUCCIÓN.....	3
1. OBJETIVO GENERAL.....	4
2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	4
3. GLOSARIO.....	5
3.1. CANALES DE ATENCIÓN.....	5
3. DERECHO DE PETICIÓN.....	6
4. NORMATIVIDAD APLICABLE EN MATERIA DE ATENCIÓN DE PETICIONES.....	6
5. ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA.....	7
6. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD).....	9
6.1. PQRSD RECIBIDAS EN LOS DIFERENTES CANALES DE ATENCIÓN.....	9
6.2. ATENCIÓN TELEFÓNICA.....	9
6.3. PQRSD RECIBIDAS POR MODALIDAD DE PETICIÓN.....	10
6.4. SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA.....	13
6.5. COMPARACIÓN DE PQRSD RECIBIDAS EN PERIODOS ANTERIORES.....	14
6.6. PETICIONES RECIBIDAS POR GRUPOS DE USUARIOS.....	16
6.7. ATENCIÓN DE PETICIONES POR DEPENDENCIAS DE LA ANH.....	17
6.8. PETICIONES RECIBIDAS POR UBICACIÓN GEOGRÁFICA.....	18
6.8. PRINCIPALES TEMAS CONSULTADOS.....	20
7. TIEMPOS PROMEDIO DE RESPUESTA.....	21
8. TRASLADOS EFECTUADOS POR COMPETENCIA.....	23
9. RESPUESTA A PETICIONES EXTEMPORÁNEAS Y PETICIONES SIN RESPUESTA.....	24
10. ATENCIÓN CHAT INSTITUCIONAL VIRTUAL SILVIAA.....	25
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	27

INTRODUCCIÓN.

El presente documento corresponde al Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) recibidas y atendidas por las diferentes dependencias de la Agencia Nacional de Hidrocarburos -ANH- durante el tercer trimestre de 2022. Se presenta un análisis comparativo con el mismo periodo del año 2021, con el fin de determinar la oportunidad de las respuestas y evaluar el comportamiento de los trámites año por año.

En su primera parte, se indican las solicitudes de acceso a la información pública y se describe el número total de PQRSD recibidas en la entidad durante el periodo analizado, discriminadas por la modalidad de petición. También se detalla la información teniendo en cuenta el canal de recepción y las dependencias a las cuales fueron asignadas las PQRSD. De igual manera, se señalan los tiempos promedio de respuestas a los requerimientos.

Finalmente, con fundamento en la información analizada, se formulan las recomendaciones que se consideran pertinentes con el propósito de mejorar la prestación del servicio en el trámite de derechos de petición por parte de la ANH.

1. OBJETIVO GENERAL.

Presentar el informe pormenorizado de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) recibidas y atendidas por la Agencia Nacional de Hidrocarburos –ANH- durante el tercer trimestre del año 2022.

2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.

- Exponer la gestión realizada por la Agencia Nacional de Hidrocarburos en el trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) por parte de sus diferentes dependencias a través de los diferentes canales de atención habilitados por la entidad.
- Presentar un análisis del comportamiento presentado en el tercer trimestre de las anualidades de 2021 y 2022 para establecer las cantidades de trámites y la variación de peticiones recibidas por la entidad.
- Efectuar un análisis de las solicitudes de acceso a la información pública presentadas a la entidad y verificar el cumplimiento de la ley 1712 de 2014 en cuanto a las exigencias de reserva de la información.
- Revisar los tiempos promedio de respuesta a las solicitudes efectuadas de la entidad y proponer acciones de seguimiento a los términos de atención de peticiones por las dependencias internas de la entidad.
- Elaborar un diagnóstico del trámite de respuesta a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) que contribuya a la toma de decisiones por parte de la Presidencia de la entidad en la mejora continua del proceso de Participación Ciudadana.

3. GLOSARIO.

3.1. CANALES DE ATENCIÓN.

La Agencia Nacional de Hidrocarburos –ANH- cuenta con cuatro canales de atención a través de los cuales los ciudadanos y grupos de interés pueden formular peticiones, quejas, sugerencia y denuncias sobre los temas de competencia de la entidad.

- **Canal Virtual:** es el medio dispuesto por la ANH, mediante el cual se pueden formular PQRSD, utilizando nuestra página web www.anh.gov.co, el correo institucional participacionciudadana@anh.gov.co, correspondenciaanh@anh.gov.co y el chat institucional disponible en el Asesor Virtual de Asesoría -SILVIAA- y su App virtual. Igualmente, se encuentran a disposición de todos los ciudadanos las redes sociales de la ANH.

Linkedin: Agencia Nacional de Hidrocarburos –ANH-.

Facebook: www.Facebook.com/ANHColombia

Instagram: www.instagram.com/anh_colombia

Twitter: www.twitter.com/anhcolombia

Youtube: Canal Youtube ANH

- **Canal Escrito:** conformado por los mecanismos de recepción de documentos escritos a través de correo postal, radicación personal, correo electrónico, formulario electrónico dispuesto en la página web, buzón de sugerencias y fax.
- **Canal Presencial:** permite el contacto directo con el grupo de Participación Ciudadana con el fin de brindar información de manera personalizada frente a peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias o recibir la misma de manera verbal adelantando el trámite de radicación en el evento de ser necesario.

Servicio de orientación: Avenida Calle 26 No. 59 -65 Piso 2º.

Radicación de correspondencia: Avenida Calle 26 No. 59 -65 Piso 2º.

Atención a usuarios: Avenida Calle 26 No. 59 -65 Piso 2º.

Quioscos de atención ciudadana: Avenida Calle 26 No. 59 -65 Piso 2º.

- **Canal Telefónico:** medio de comunicación verbal, a través del cual, los grupos de valor pueden formular sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, que serán atendidas por el grupo de Participación Ciudadana.

Línea gratuita Nacional: 01-8000-953-000.

Línea de atención a PQRSD: +60 (1) 5931717 ext. 1310.

PBX: (60+1) 5931717 ext. 1310.

3. DERECHO DE PETICIÓN.

Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas verbales o escritas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener resolución completa y de fondo sobre las mismas. Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que necesario invocarlo.

El Derecho de Petición puede ser ejercido a través de modalidades tales como:

- Solicitud de Información: cuando se solicita acceso a la información pública que la entidad genera, obtiene, adquiere o controla en el ejercicio de su función.
- Solicitud de copias: cuando se solicita la reproducción de la información pública de la entidad.
- Solicitud de asesoría: cuando se solicita acompañamiento sistémico, programado y documentado a la entidad, con el propósito de fortalecer su capacidad técnica o resolver una situación administrativa, que generalmente culmina con la emisión de un concepto técnico o jurídico, informe o decreto.
- Consulta: cuando se presenta una solicitud para que se exprese la opinión o criterio de la entidad en relación con las materias a su cargo.
- Queja: cuando se formula una manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad en relación con las materias a su cargo.
- Reclamo: cuando se exige, reivindica o demanda ante la entidad una solución, ya sea por motivo de interés general o particular, referente a la indebida prestación de sus servicios.
- Sugerencia: cuando se presenta a la entidad la manifestación de una idea o propuesta para mejorar la prestación de un servicio la gestión institucional.
- Denuncia: cuando se pone en conocimiento de la entidad una conducta presuntamente irregular para que se adelante la correspondiente investigación, para lo cual se deben indicar las circunstancias de tiempo, modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades.

4. NORMATIVIDAD APLICABLE EN MATERIA DE ATENCIÓN DE PETICIONES.

- Constitución Política de Colombia 1991 (Artículo 23).
- Ley 1437 de 2011 *“por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”* (Artículo 3° y siguientes).

- 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”* (Artículo 76).
- Ley 1712 de 2014 *“Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”*.
- 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”*.
- Resolución ANH No. 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”*.

5. ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA.

En desarrollo del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2022 de la Agencia Nacional de Hidrocarburos -ANH- y de conformidad con lo establecido en la Ley 1712 de 2014, *“Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”*, las entidades deben publicar en su sitio web las diferentes categorías de información. Así las cosas, en nuestro portal web www.anh.gov.co se cuenta con acceso al enlace <https://www.anh.gov.co/es/transparencia/> en donde los grupos de valor podrán consultar los siguientes temas de su interés:

5. 1. Políticas, Lineamientos y manuales.

5. 1. 1. Políticas y lineamientos sectoriales e institucionales.

CÓDIGO DE INTEGRIDAD Y DE BUEN GOBIERNO.
POLÍTICA DE TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES ANH.
POLÍTICA GENERAL DE SEGURIDAD Y PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN.
POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO.
LINEAMIENTOS PARA LA RENDICIÓN DE CUENTAS ANH.

5. 1. 2. Manuales

MANUAL DE CONTRATACIÓN ANH.
MANUAL DE PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO.
MANUAL DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO Y GESTIÓN AMBIENTAL PARA CONTRATISTAS Y PROVEEDORES.
MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL Y DE CONTROL DE LA ANH.
MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS ANH_ RESOLUCIÓN 182 DE 2019.

MANUAL ESTRATEGICO DE COMUNICACIONES INTERNAS.
MANUAL PARA EL AHORRO Y USO EFICIENTE DE ENERGÍA.
MANUAL PARA EL AHORRO Y USO EFICIENTE DEL RECURSO HIDRICO.
MANUAL PARA EL MANEJO DE RESIDUOS SOLIDOS.
MANUAL PARA LA GESTIÓN DEL CICLO DE VIDA DE LAS HERRAMIENTAS INFORMATICAS.
MANUAL DE ORDEN Y ASEO 5-S.
MANUAL DE TELETRABAJO.

5. 1. 3 Planes Estratégicos, sectoriales e institucionales.

PLAN ESTRATÉGICO ANH 2018-2022_V2.
PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES – PETIC 2019-2022.
PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES SECTORIALES 2011-2019.
PLAN ESTRATÉGICO ANH 2015 – 2018.

5. 1. 4 Plan de Rendición de Cuentas.

PLAN ESTRATÉGICO DE RENDICIÓN DE CUENTAS 2019-2022.

5. 1. 5 Plan de Servicio Ciudadano.

PLAN ESTRATÉGICO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA 2019-2022.

5. 1. 6. Plan Antitrámites.

ESTRATEGIA ANTITRÁMITES ANH

5. 1. 7. Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de conformidad con el Artículo 73 de la Ley 1474 de 2011.

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2021.
ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES 2021.
MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN.

5. 1. 8. Políticas Extensivas al Público.

5. 2. Plan de Gasto Público.

5. 2. 1. Plan de Acción.
5. 2. 2. Plan Anual de Adquisiciones.

5. 3. Programa y proyectos en ejecución.

5. 4. Metas, objetivos e indicadores de gestión y/o desempeño.

5. 5. Participación en la Formulación de Políticas.

5. 6. Informes de Empalme Representante Legal.

6. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRS).

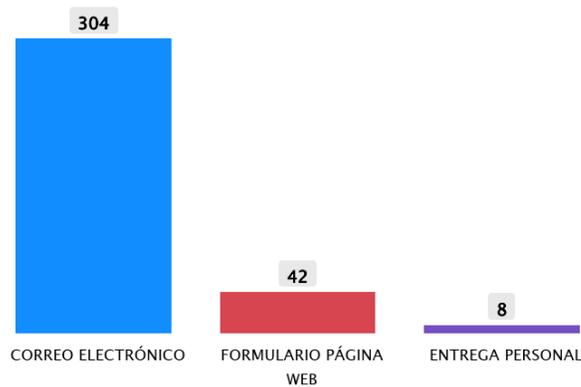
6.1. PQRS RECIBIDAS EN LOS DIFERENTES CANALES DE ATENCIÓN.

Durante el periodo comprendido entre el 1° de julio y el 30 de septiembre de 2022, se recibieron en la ANH un total de 354 requerimientos, distribuidos de la siguiente forma conforme a los medios de recepción: 304 solicitudes mediante **correo electrónico institucional**; 42 a través del **formulario de la página web** de la ANH y 8 peticiones mediante **entrega personal**.

Tabla 1. Medios de recepción.

MEDIOS DE RECEPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
CORREO ELECTRÓNICO	304	86%
FORMULARIO PÁGINA WEB	42	12%
ENTREGA PERSONAL	8	2%
Total	354	100%

Gráfica 1. Medios de recepción.



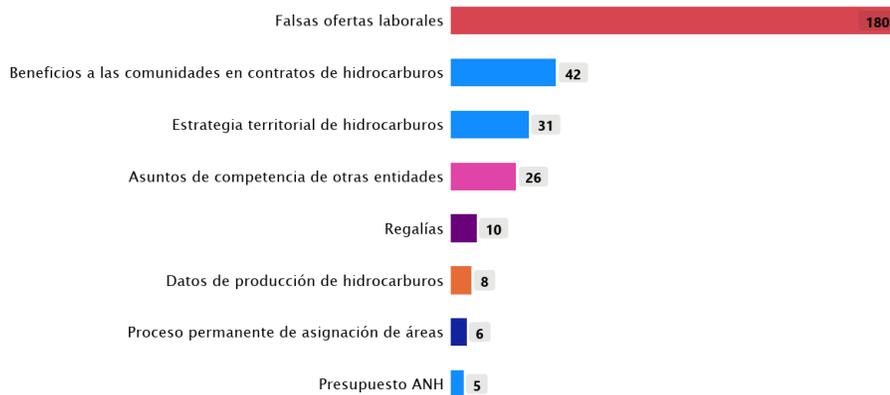
Como se puede observar, durante el periodo analizado el principal canal utilizado por los usuarios de la ANH para presentar solicitudes es el canal de atención virtual. Es importante resaltar que el correo electrónico institucional ha sido el medio más utilizado por los ciudadanos para comunicarse e interactuar con la entidad (86% de los requerimientos). Adicionalmente, en este periodo se observa que el canal de atención mediante entrega personal de peticiones en la sede de la ANH ha sido utilizado en menor medida por los peticionarios (2% de los requerimientos).

6.2. ATENCIÓN TELEFÓNICA.

El equipo de Atención al Ciudadano de la Agencia Nacional de Hidrocarburos -ANH- recibió un total de 308 llamadas en el tercer trimestre de 2022. La atención efectuada se realizó a través de la plataforma de Microsoft Teams conforme al enlace creado por la Oficina de Tecnologías de la Información

con la extensión telefónica de servicio al ciudadano. Los temas más consultados fueron: falsas ofertas laborales (180), seguido por beneficios a las comunidades en contratos de hidrocarburos (42); Estrategia Territorial de Hidrocarburos (31); asuntos de competencia de otras entidades (26); regalías (10); datos de producción de hidrocarburos (8); Proceso Permanente de Asignación de Áreas (6), entre otros temas consultados observables en la siguiente gráfica.

Gráfica 2. Atención telefónica.



6.3. PQRSD RECIBIDAS POR MODALIDAD DE PETICIÓN.

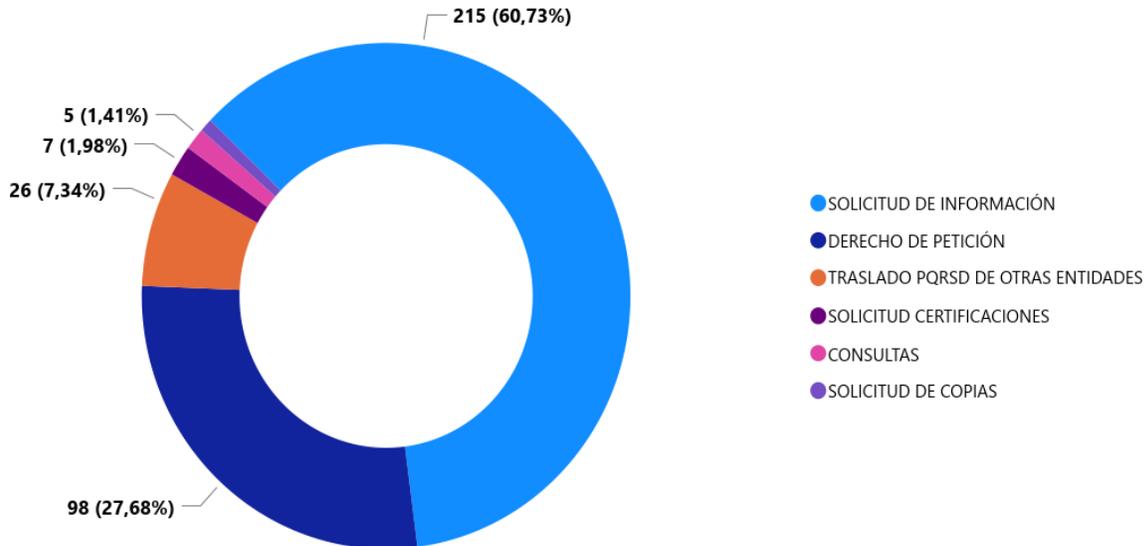
En el tercer trimestre de 2022 fueron recibidas en la ANH un total de 354 peticiones, distribuidas así: 215 solicitudes de información, 98 derechos de petición, 26 traslados de PQRSD de otras entidades, 7 solicitudes de certificaciones, 5 consultas y 3 solicitud de copias.

Tabla 2. Modalidad de petición por trimestre.

MODALIDAD DE PETICIÓN	CANTIDAD	%
CONSULTAS	5	1%
DERECHO DE PETICIÓN	98	28%
SOLICITUD CERTIFICACIONES	7	2%
SOLICITUD DE COPIAS	3	1%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	215	61%
TRASLADO PQRSD DE OTRAS ENTIDADES	26	7%
Total	354	100%

Como se puede apreciar, durante este periodo no fueron formuladas quejas y/o reclamos para ser atendidos por la ANH.

Gráfica 3. Modalidad de peticiones por trimestre.

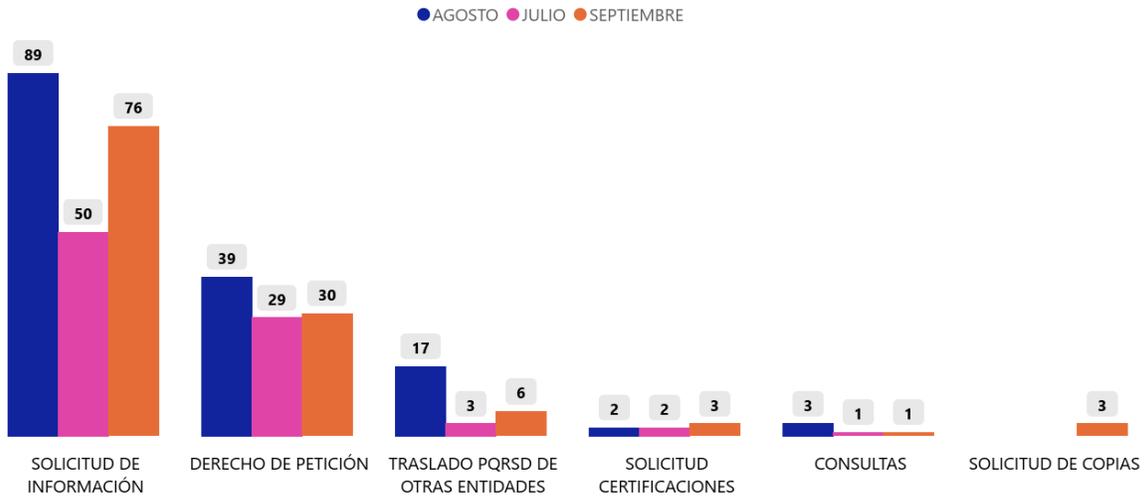


De las 354 solicitudes recibidas por la entidad en el tercer trimestre de 2022, el mayor porcentaje se registró en el mes de agosto con un total de 150 peticiones correspondientes al 42%, seguido del mes de septiembre con un total de 119 peticiones con el 34% y julio con 85 peticiones (24% del total). Estos datos se pueden apreciar en la Tabla 3 y su respectiva gráfica.

Tabla 3. Modalidades de petición por mes.

MES MODALIDAD DE PETICIÓN	AGOSTO		JULIO		SEPTIEMBRE		Total	
	CANT	%	CANT	%	CANT	%	CANT	%
CONSULTAS	3	0,85%	1	0,28%	1	0,29%	5	1,41%
DERECHO DE PETICIÓN	39	11,01%	29	8,09%	30	8,57%	98	27,67%
SOLICITUD CERTIFICACIONES	2	0,56%	2	0,56%	3	0,86%	7	1,98%
SOLICITUD DE COPIAS					3	0,86%	3	0,86%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	89	25,13%	50	13,93%	76	21,67%	215	60,73%
TRASLADO PQRS DE OTRAS ENTIDADES	17	4,80%	3	0,84%	6	1,72%	26	7,36%
Total	150	42,35%	85	23,70%	119	33,95%	354	100,00%

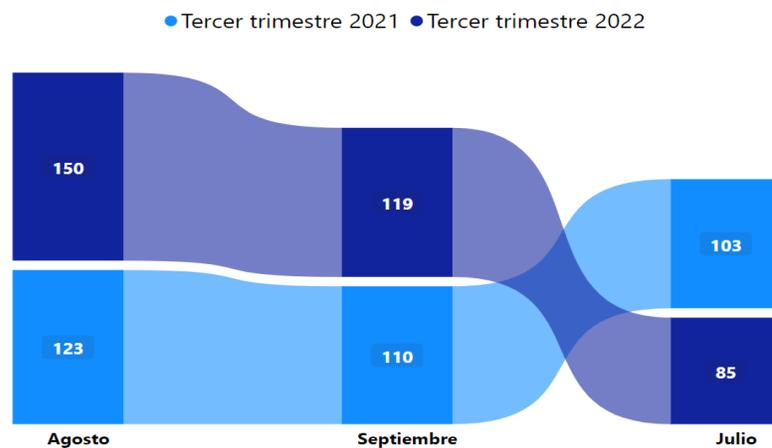
Gráfica 4. Modalidad de petición por mes.



En general, la tendencia en el comportamiento del tipo o modalidad de solicitudes efectuadas a la ANH se mantiene. En efecto, los mayores porcentajes de peticiones se agrupan en las solicitudes de información y los derechos de petición que concentran las principales modalidades de peticiones atendidas por la ANH en este periodo, identificando esto como un comportamiento repetitivo evidente en los informes pormenorizados trimestrales de PQRSO de años anteriores.

Adicionalmente, cabe señalar que en este tercer trimestre el margen de solicitudes atendidas con respecto al mismo periodo del año 2021 es mayor. La diferencia radica en que, para este periodo de 2022, hubo un aumento de las peticiones en los tres meses evaluados, así: mayor magnitud de requerimientos en cada uno de los meses respectivos a diferencia a diferencia de lo acontecido en el periodo 2021 (Gráfico 5).

Gráfica 5. Comparación de peticiones por periodo (2021 -2022).



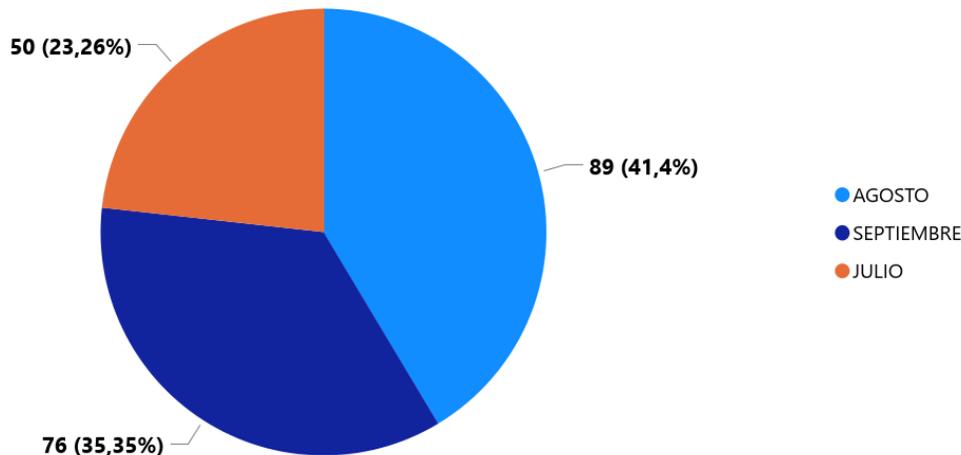
6.4. SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA.

Durante el periodo comprendido entre el 1° de julio y el 30 de septiembre de 2022 fueron recibidas en la ANH un total de 215 solicitudes de información, las cuales se encuentran distribuidas de la siguiente manera mes a mes:

Tabla 4. Solicitudes de información por mes.

MES	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
AGOSTO	89
JULIO	50
SEPTIEMBRE	76
Total	215

Gráfica 6. Solicitudes de información por mes.



Teniendo en cuenta la información consolidada por el equipo de Atención al Ciudadano de la Vicepresidencia Administrativa y Financiera -VAF-, para el periodo analizado de las 215 solicitudes de información el tiempo promedio de respuesta fue de 4,91 días. Cabe resaltar también que, en este periodo las solicitudes de información trasladadas fueron 15 y la ANH no negó ninguna de las solicitudes presentadas.

SOLICITUDES DE INFORMACIÓN RECIBIDAS

(215)

Tiempo promedio
de respuesta

4,91



Solicitudes
trasladadas

15



Solicitudes negadas

Cero (0)



6.5. COMPARACIÓN DE PQRSD RECIBIDAS EN PERIODOS ANTERIORES.

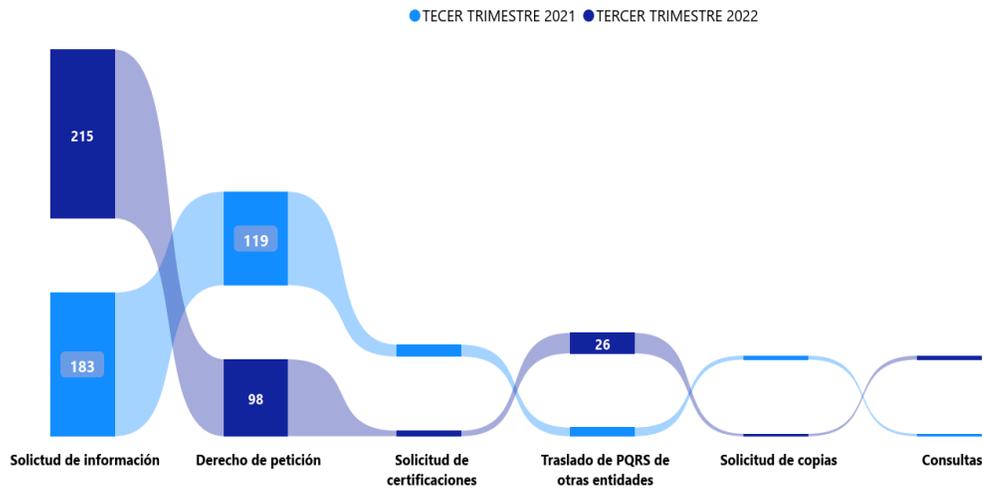
En las peticiones registradas para el tercer trimestre del año 2022, se observa que hay un aumento de 18 peticiones correspondientes a una diferencia de un **5,37%**, con respecto al año 2021.

Tabla 5. Comparación de peticiones por periodo (2021-2022).

MODALIDAD DE PETICIÓN	TERCER TRIMESTRE 2021	TERCER TRIMESTRE 2022
Consultas	3	5
Derecho de petición	119	98
Solicitud de certificaciones	15	7
Solicitud de copias	5	3
Solicitud de información	183	215
Traslado de PQRSD de otras entidades	11	26
Total	336	354

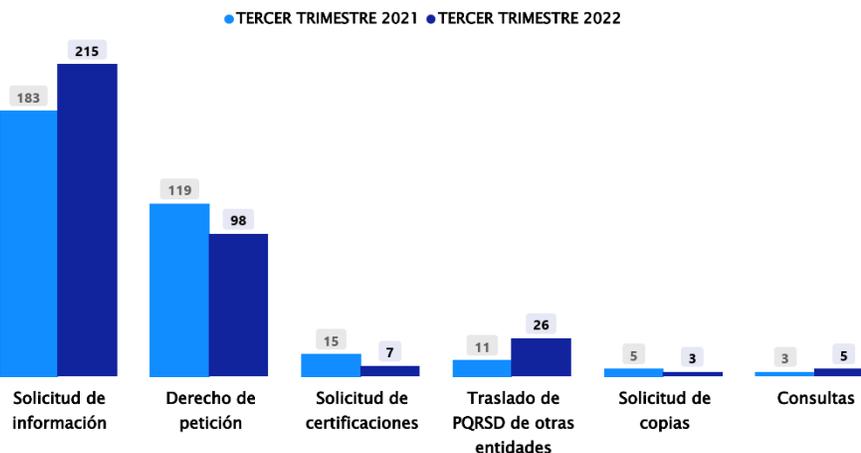
En este sentido, el aumento porcentual anotado obedece a una mayor cantidad de solicitudes de información presentadas en el periodo 2022, con una diferencia de 32 de estos requerimientos (17%); y 15 Traslados de PQRSD de otras entidades (136%). Adicionalmente, se puede observar que los usuarios de alto valor para la entidad efectuaron en el mayor de los casos su consulta de información sobre diferentes procesos, mapas o contratos por medio del Asesor Virtual SILVIAA que permite una búsqueda más expedita en estos asuntos.

Gráfica 7. Comparación de peticiones por periodo (2021-2022).



En segundo lugar, para el 2022 las solicitudes preponderantes continúan siendo del grupo de interés de Entidades Públicas, al igual que en el tercer trimestre del 2021; sin embargo, las entidades que más solicitudes realizaron para el año 2021 fueron el Ministerio de Minas y Energía -MME-, la Agencia Nacional de Tierras -ANT- y la Fiscalía General de la Nación, a diferencia que en el tercer trimestre del año en progreso las entidades públicas que presentaron la mayor cantidad de requerimientos a la ANH fueron el Ministerio de Minas y Energía, la Autoridad Nacional de Licencias Ambientales -ANLA- y el Congreso de la República con un total de 66 requerimientos. En todo caso, esta situación se podrá analizar con más detalle más adelante cuando se indiquen los registros de grupos de interés solicitantes.

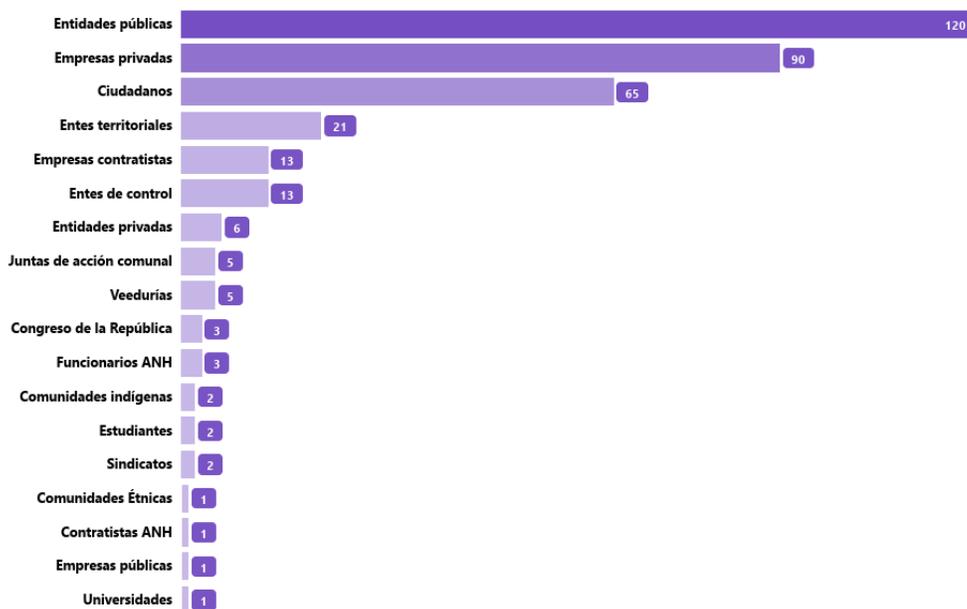
Gráfica 8. Comparación de peticiones por periodo (2021-2022).



6.6. PETICIONES RECIBIDAS POR GRUPOS DE USUARIOS.

De acuerdo con los datos registrados por el equipo de Atención al Ciudadano los principales grupos de usuarios de la Agencia Nacional de Hidrocarburos -ANH- en este periodo fueron los siguientes: **entidades públicas** con 120 solicitudes (34%), **empresas privadas** con 90 solicitudes (25%), **ciudadanos** con 65 peticiones (18%), **entes territoriales** con 21 peticiones (6%), **empresas contratistas** con 13 requerimientos (4%), **entes de control** con 13 requerimientos (4%); y **entidades privadas** con 6 solicitudes (2%).

Gráfica 9. Peticiones recibidas por grupos de usuarios.

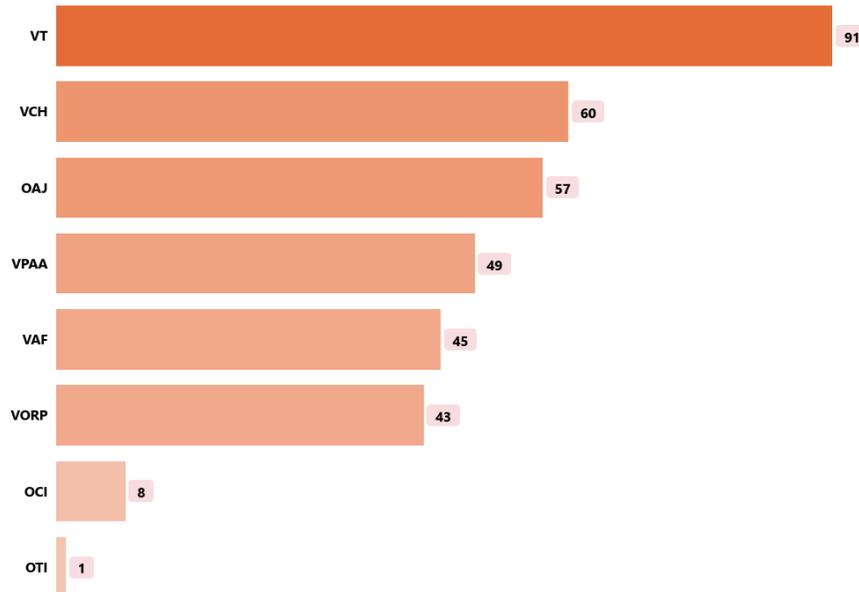


De las entidades públicas con mayores consultas o trámites presentados a la ANH se destacan el Ministerio de Minas y Energía -MME-, la Autoridad Nacional de Licencias Ambientales -ANLA-, el Congreso de la República y la Unidad Nacional de Protección -UNP- ; respecto a las empresas privadas la mayor cantidad de consultas o trámites presentados fueron por parte de Consultorías Mineras de Bucaramanga, COLGEOLICA - PS Córdoba S.A.S., XUENERGY FV S.A.S e INGENOSTRUM COLOMBIA S.A.S.; y finalmente, el último grupo con mayor cantidad de consultas a la Agencia corresponde a los ciudadanos con 65 solicitudes presentadas en el tercer trimestre del año 2022.

6.7. ATENCIÓN DE PETICIONES POR DEPENDENCIAS DE LA ANH.

La atención de la mayor cantidad de peticiones presentadas en el periodo examinado estuvo a cargo de la Vicepresidencia Técnica -VT- quien tramitó un total de **91** peticiones correspondientes al **25,71%** de todas las PQRSD enviadas a la ANH.

Gráfica 10. Atención de peticiones por dependencias.



El porcentaje excedente de las solicitudes se asignó y tramitó por las dependencias de la siguiente forma: la Vicepresidencia de Contratos de Hidrocarburos -VCH- con **60** trámites (**16,95%**), la Oficina Asesora Jurídica -OAJ- con **57** trámites (**16,10%**), la Vicepresidencia de Promoción y Asignación de Áreas -VPAA- con **49** trámites (**13,84%**), la Vicepresidencia Administrativa y Financiera -VAF- con **45** peticiones (**12,71%**), la Vicepresidencia de Operaciones, Regalías y Participaciones -VORP- con **43** trámites (**12,15%**), Oficina de Control Interno -OCI- con **8** trámites atendidos (**2,26%**), Oficina de Tecnologías de la Información con **1** trámites atendidos (**0,28%**).

Los principales porcentajes de las peticiones atendidas por las dependencias de la ANH fueron la Vicepresidencia Técnica -VT- mediante el Grupo de Gerencia la Gerencia de Gestión de la Información Técnica, la cual atendió 73 de las 91 peticiones que recibió la dependencia; en segundo lugar, la Vicepresidencia de Contratos de Hidrocarburos -VCH- tramitó 59 peticiones, puntualmente desde la Gerencia de Seguridad, Comunidades y Medio Ambiente se atendieron 42 peticiones; y en

tercer lugar, la Oficina Asesora Jurídica -OAJ-, la cual atendió directamente las 57 peticiones que le fueron asignadas. Algunos de los temas principales que trataron los grupos mencionados anteriormente fueron:

1. Cartografía de zonas petroleras, es la principal de las temáticas con 79 peticiones (28,01%) realizadas por los usuarios de la ANH y atendidas por la Gerencia de Gestión de la Información Técnica de la Vicepresidencia Técnica.
2. Asuntos del Congreso de la República es la segunda temática con 38 peticiones (13,84%) de usuarios de la ANH.
3. En tercer lugar, encontramos la temática de localización de predios y áreas con contratos de hidrocarburos, de la cual se tramitaron 32 solicitudes (11,35%) desde la Vicepresidencia de Contratos de Hidrocarburos.

Continuando con las temáticas que tuvieron mayor relevancia en el periodo evaluado se encuentran: estado actual de contratos EyP y TEAS y liquidación, pagos, giros y embargos de recursos de regalías de la cual se tramitaron 19 peticiones, respectivamente (6,74%); solicitud de verificación de pozos con 16 solicitudes e intervención para pagos por contratistas con 9 solicitudes, correspondientes al 3,19%.

Es importante señalar que las 354 peticiones tramitadas por la ANH en el tercer trimestre de 2022 tuvieron respuesta mediante gestión digital. Así mismo fueron registradas en el Sistema de Gestión Documental ControlDoc y con soportes de respuesta enviados por correo certificado Certimail a través de medios digitales por correo electrónico.

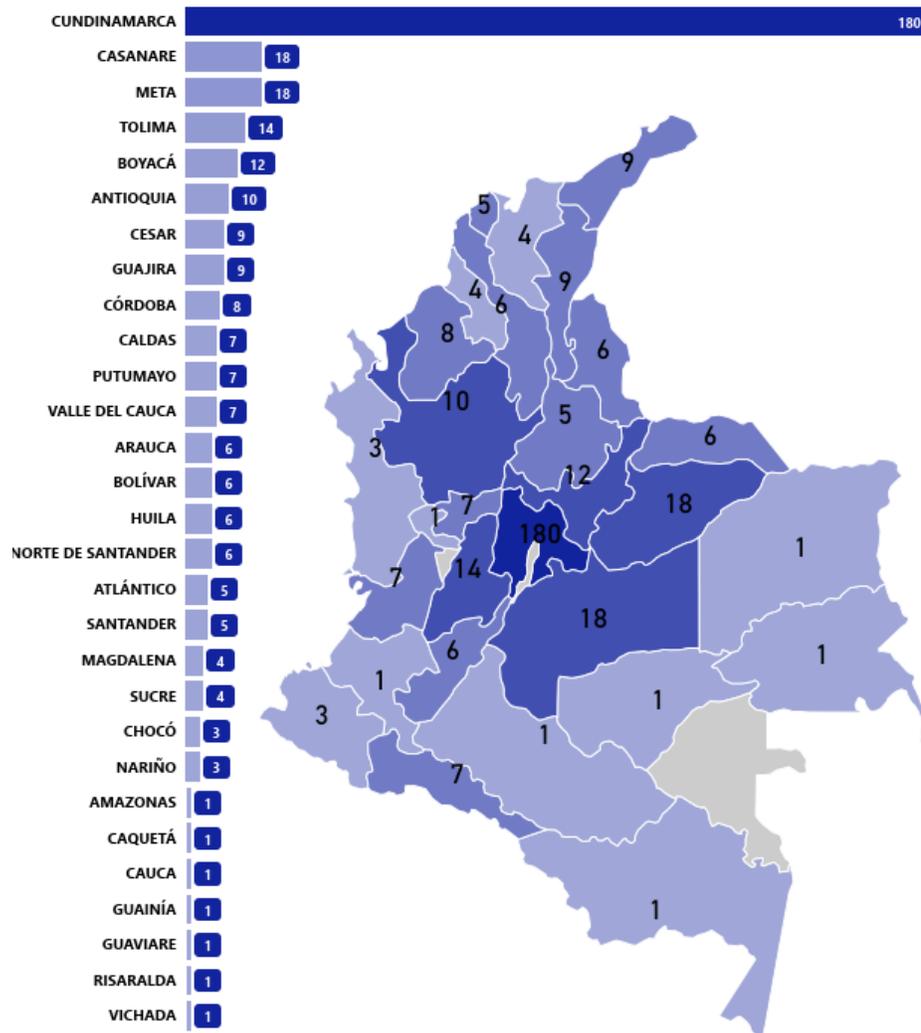
Esta gestión digital en todo el proceso de atención de peticiones en la entidad se fortaleció con ocasión de las medidas adoptadas durante la pandemia del año 2020 por el COVID-19, aspecto que ha permitido el aprovechamiento de las herramientas de tecnologías disponibles en la ANH, la racionalización de gastos y trámites y el cumplimiento de las iniciativas de cero papel del Gobierno Nacional.

6.8. PETICIONES RECIBIDAS POR UBICACIÓN GEOGRÁFICA.

Uno de los aspectos importantes que considera la ANH para realizar el análisis del comportamiento de las peticiones recibidas por periodos es revisar los lugares desde donde se formulan peticiones a la entidad. Al respecto, de acuerdo con los datos de este periodo se tiene que los departamentos con mayores solicitudes son: Casanare **(18)**, Meta **(18)** y Tolima **(14)**; sin embargo, es el

departamento de **Cundinamarca (Bogotá DC.) con 180** peticiones la que cuenta con el mayor volumen de solicitudes. En segunda posición se encuentran los departamentos de Boyacá (**12**), Antioquia (**10**), Cesar (**9**), Guajira (**9**) y Córdoba (**8**); En tercera posición con un volumen inferior de peticiones se encuentran los departamentos de Caldas, Putumayo y Valle del Cauca con **7** solicitudes cada uno; Arauca, Bolívar, Huila y Norte de Santander con **6** solicitudes cada departamento; y en cuarta posición se ubican los departamentos de Atlántico y Santander con **5** peticiones por departamento.

Gráfica 11. Peticiones por ubicación geográfica.



Los datos presentados en el gráfico anterior reflejan dos aspectos importantes: por un lado, los grupos de usuarios de la ANH se encuentran radicados principalmente en el departamento de Cundinamarca (Bogotá DC).

Por otro lado, existe un importante número de solicitudes desde el departamento del Meta, relacionado con requerimientos de información sobre los principales proyectos hidrocarburíferos se desarrollan en dicho departamento, sobre los cuales se generan peticiones por parte de grupos de Ciudadanos, Entidades Públicas, Congreso de la República y empresas privadas.

Adicionalmente, en los departamentos con mayor cantidad de solicitudes Cundinamarca (Bogotá D.C), Meta, Casanare y Santander, los principales temas requeridos durante el tercer trimestre del 2022 están asociados con temas como: asuntos administrativos, financieros y del talento humano, Congreso de la República, contratos misionales, gestión de la información técnica y fiscalización.

6.9. PRINCIPALES TEMAS CONSULTADOS.

Respecto a los principales temas consultados a la ANH se puede observar que los de mayor persistencia fueron los siguientes: cartografía de zonas petroleras con **79** solicitudes; Congreso de la República (**38**); localización de predios y áreas con contratos de hidrocarburos (**32**); estado actual de contratos EyP y TEAS (**19**); liquidación, pagos, giros y embargos de recursos de regalías (**19**) y solicitud de verificación de pozos (**16**) que tuvieron una mayor demanda dentro de las solicitudes verificadas en el tercer trimestre de 2022.

Gráfica 12. Principales temas consultados.



Al analizar los principales temas de consulta se encuentra que en su mayoría se trata de asuntos cuya información está disponible también en la página web de la entidad. Esta circunstancia nos lleva a plantear nuevamente dentro de las recomendaciones de este informe, la continua actualización de la información dispuesta en la web para que los grupos de usuarios puedan acceder fácilmente a los datos públicos de la entidad, sin necesidad de acudir a la interposición de derechos de petición o requerimientos de información particulares.

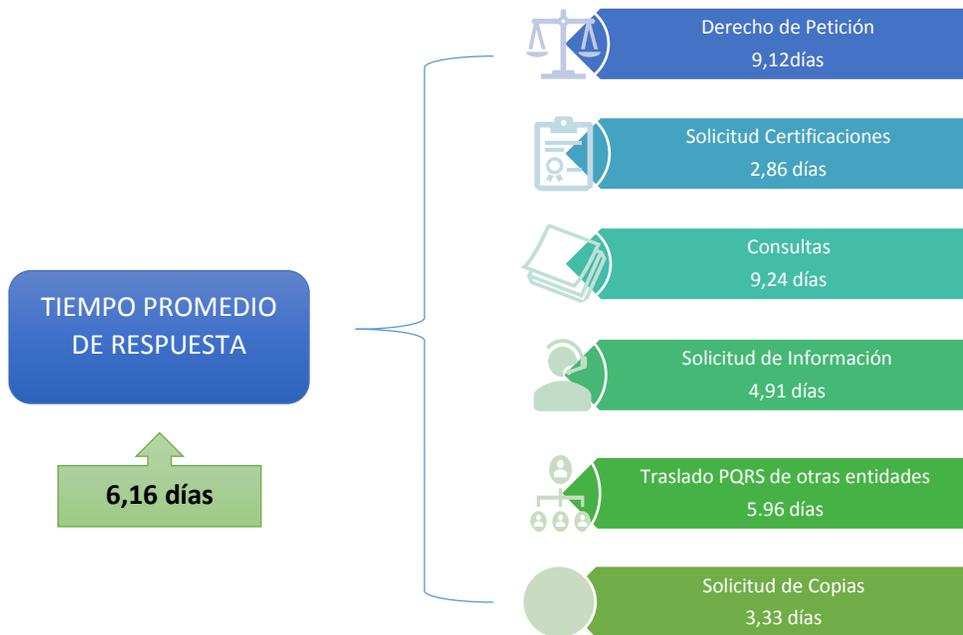
7. TIEMPOS PROMEDIO DE RESPUESTA.

Previo a señalar los tiempos de respuesta en los cuales fueron atendidas las solicitudes recibidas por la entidad en el tercer trimestre de 2022, se detallan los términos o plazos de ley establecidos para resolver las distintas modalidades de peticiones.

Tipo de petición	Plazo Ley 1755 de 2015 – Ley 5ª de 1992.
Peticiones en interés general	Quince (15) días
Solicitud de información	Diez (10) días
Solicitud de copias de documentos	Diez (10) días
Consultas	Treinta (30) días
Solicitudes del Congreso de la República	Cinco (5) días

De acuerdo con las principales tipologías documentales en el registro de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias -PQRSD- de la ANH, tenemos que los tiempos de respuesta en promedio fueron: consultas **9,24 días**; derechos de petición **9,12 días**; solicitudes de información **4,91 días**; solicitud certificaciones **2,86 días**; traslados PQRSD de otras entidades **5,96 días**, y solicitud de copias **3,33 días**.

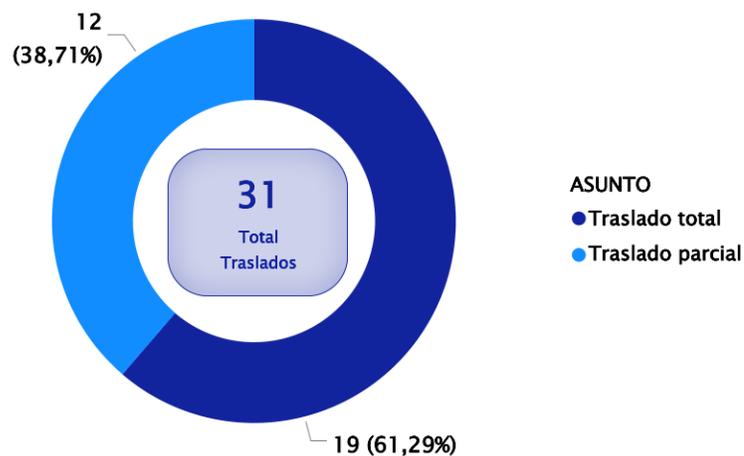
Como se puede evidenciar de los datos presentados, la ANH en este periodo se mantuvo en el cumplimiento de los plazos de respuesta previstos por la ley 1755 de 2015. Cabe resaltar que hubo una respuesta más efectiva y eficaz por parte de las dependencias en comparación a la vigencia del tercer trimestre del año 2021 mejorando los promedios de respuesta en un 49%. En el año anterior (2021) los promedios de respuesta (días) fueron los siguientes: derechos de petición con un promedio de respuesta de 15,17 días; solicitudes de información 9,21 días; consultas 12 días, y traslados de PQRSD a otras peticiones con 12,18 días.



8. TRASLADOS EFECTUADOS POR COMPETENCIA.

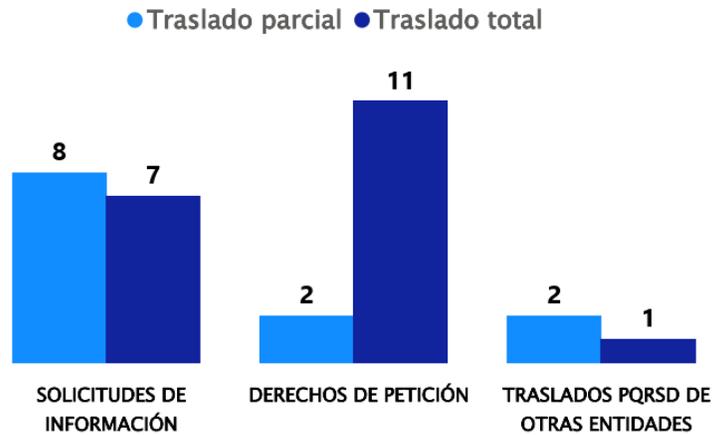
Durante el tercer trimestre del año 2022, de las 354 solicitudes recibidas la ANH realizó 12 traslados parciales a empresas operadoras de contratos de exploración y producción y a entidades públicas. Igualmente, se efectuaron 19 traslados totales a empresas y entidades públicas de peticiones que no correspondían a la competencia de la Agencia Nacional de Hidrocarburos. Se debe aclarar que estos traslados son los hechos por la Agencia Nacional de Hidrocarburos -ANH- a otras entidades, para que respondan los requerimientos según sus competencias.

Gráfica 13. Traslados efectuados por competencia.

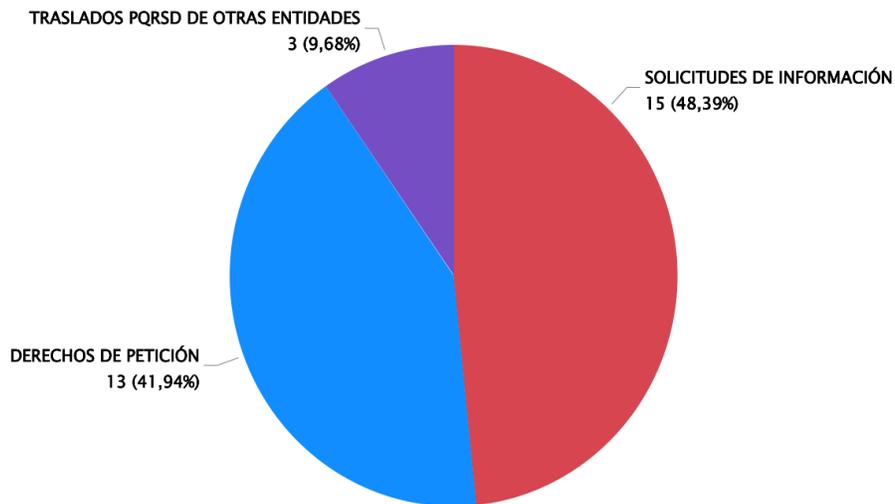


Adicionalmente, cabe resaltar que de los 31 traslados efectuados, 15 de ellos correspondían a solicitudes de información, 13 a derechos de petición y 3 a traslados de PQRSD hechos por otras entidades a la Agencia Nacional de Hidrocarburos -ANH-.

Gráfica 14. Traslados efectuados por competencias según tipología de solicitudes.



Gráfica 15. Porcentaje de traslados efectuados por competencias (según tipología de solicitudes).



9. RESPUESTA A PETICIONES EXTEMPORÁNEAS Y PETICIONES SIN RESPUESTA.

En el periodo examinado todas las peticiones recibidas por la entidad fueron efectivamente contestadas y remitidos sus soportes mediante el sistema de gestión documental de la entidad a través de

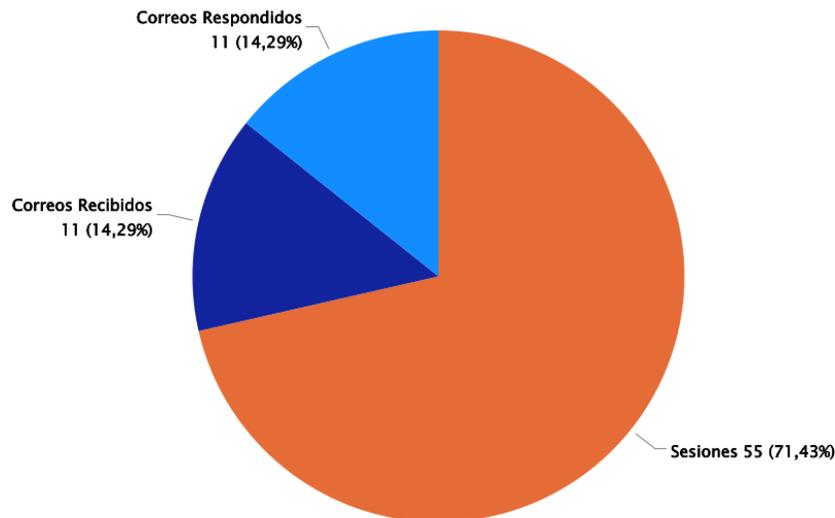
correo electrónico certificado. En todo caso, se presentaron 19 solicitudes respondidas en forma extemporánea que corresponden a 8 derechos de petición, 10 solicitudes de información y un traslado de PQRSD a otras entidades. Para todos los señalados trámites se contó con ampliación de términos de respuesta de acuerdo con lo establecido en el parágrafo del artículo 14 de la Ley 1755 de 2015.

10. ATENCIÓN CHAT INSTITUCIONAL VIRTUAL SILVIAA.

En el marco del mejoramiento del servicio de atención al ciudadano, la Agencia Nacional de Hidrocarburos -ANH- tiene a disposición el Asesor Virtual SILVIAA, a través del cual se reciben inquietudes relacionadas con las funciones que desarrolla la entidad.

A continuación, se presentan los resultados del chat virtual entre el 1° de julio y el 30 de septiembre de 2022 de acuerdo con la atención prestada.

Gráfica 16. Atención chat institucional Virtual SILVIAA.



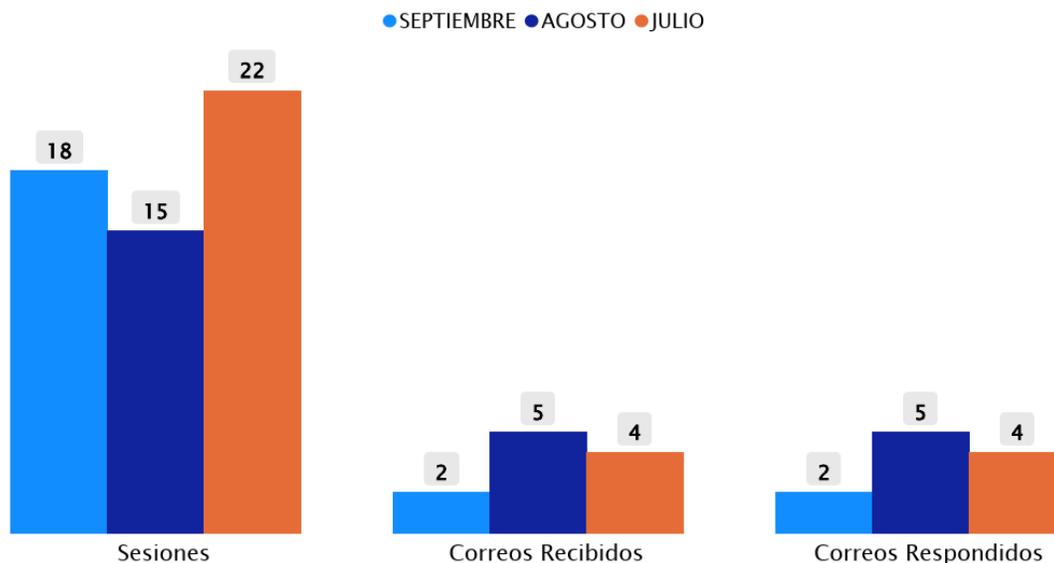
A través del aplicativo virtual Silviaa durante el tercer trimestre del 2022 se adelantaron 55 sesiones y fueron atendidos 11 correos electrónicos generados por los usuarios (misma cantidad recibida por el aplicativo).

Así mismo, en este tercer trimestre de 2022, el aplicativo virtual Silviaa presentó una disminución de sesiones y solicitudes respecto al año 2021.

Tabla 6. Atención chat institucional virtual SILVIAA por mes.

ASUNTO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE
Correos Recibidos	4	5	2
Correos Respondidos	4	5	2
Sesiones	22	15	18
Total	30	25	22

Gráfica 17. Atención chat institucional virtual SILVIAA.



Finalmente, todas las solicitudes recibidas por la ANH mediante el aplicativo virtual Silviaa han sido atendidos por parte del grupo de atención al ciudadano y la propia herramienta de *Agenti* por el *robot* del aplicativo.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

Teniendo en cuenta las cifras presentadas en el presente informe y las situaciones observadas durante el periodo de análisis respecto a la comparación efectuada con el mismo periodo del año inmediatamente anterior (2021), se considera pertinente tener en cuenta las siguientes conclusiones y recomendaciones, con el propósito de mejorar la atención a los usuarios de PQRSD de la Agencia Nacional de Hidrocarburos -ANH-:

- Comparando las PQRSD del actual trimestre con el mismo periodo del año anterior se presentó un leve aumento en el número de peticiones recibidas en la entidad (pasando de un total de 336 a 354 requerimientos).
- El canal de atención utilizado de forma preponderante por los grupos de valor para el presente trimestre fue el virtual (correo electrónico y formulario de página web) con un total de 346 solicitudes, que equivalen a 99,58% del total de requerimientos que ingresaron a la ANH.
- No se registraron reclamos y quejas frente a la gestión de la entidad en el periodo examinado. Tampoco se generaron sugerencias por los grupos de valor.
- En comparación con el mismo periodo evaluado del año 2021, se resalta que en este tercer trimestre del 2022 hay una mejora de los tiempos de respuesta equivalente a un 49% más pronto y eficaz, resaltando el cumplimiento de los términos establecidos según la ley.
- El presente informe permite identificar los diferentes temas que por su contenido pueden ser objeto de consulta a futuro en forma masiva. Esto nos permite anticiparnos a las peticiones que se puedan generar y a través del portal y demás herramientas tecnológicas, dar a conocer a los usuarios la información de su interés.
- Se recomienda a todas las dependencias de la entidad tener especial atención con los derechos de petición que pueden llegar a correos institucionales de los funcionarios de la ANH y no a través de los canales oficiales de registro como Participación Ciudadana, Notificaciones Judiciales o Correspondencia. De ahí que es importante seguir efectuando campañas internas de capacitación y orientación en la atención de peticiones para evitar la materialización de riesgos por falta de respuesta a peticiones o respuestas extemporáneas.
- Con ocasión del funcionamiento del Asesor Virtual SILVIAA de la ANH y a fin de atender rápidamente este tipo de requerimientos ciudadanos, es de gran relevancia mantener actualizada e incrementar la base de conocimiento de preguntas de Agenti, con el objeto de permitir a los grupos de valor la auto-consulta de sus solicitudes o dudas en los temas que sean de su interés.