

**Informe Pormenorizado**  
**Atención y trámite de PQRSD**  
**Cuarto 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.....	7
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.....	10
6.3. PQRSD RECIBIDAS POR MODALIDAD DE PETICIÓN.....	11
6.4. SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA.....	14
6.5. COMPARACIÓN DE PQRSD RECIBIDAS EN PERIODOS ANTERIORES.....	16
6.6. PETICIONES RECIBIDAS POR GRUPOS DE USUARIOS.....	17
6.7. ATENCIÓN DE PETICIONES POR DEPENDENCIAS DE LA ANH.....	18
6.8. PETICIONES RECIBIDAS POR UBICACIÓN GEOGRÁFICA.....	19
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.....	24
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 cuarto 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 exponen 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 cuarto 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 cuarto 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 atención al ciudadano.

### 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, sugerencias 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 PQRS, utilizando nuestra página web [www.anh.gov.co](http://www.anh.gov.co), el correo institucional [participacionciudadana@anh.gov.co](mailto:participacionciudadana@anh.gov.co) , [correspondenciaanh@anh.gov.co](mailto: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](http://www.Facebook.com/ANHColombia)

**Instagram:** [www.instagram.com/anh\\_colombia](http://www.instagram.com/anh_colombia)

**Twitter:** [www.twitter.com/anhcolombia](http://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 N° 59 -65 Piso 2.

**Radicación de correspondencia:** Avenida Calle 26 N° 59 -65 Piso 2.

**Atención a usuarios:** Avenida Calle 26 N° 59 -65 Piso 2.

**Quioscos de atención ciudadana:** Avenida Calle 26 N° 59 -65 Piso 2.

- **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 sea 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](http://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 (PQRSD).

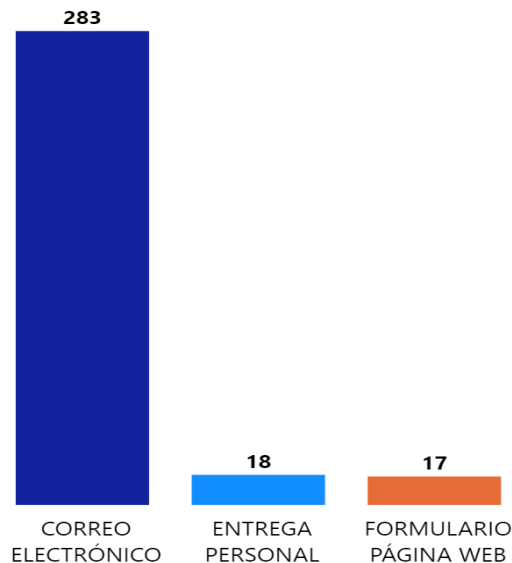
6.1. PQRSD RECIBIDAS EN LOS DIFERENTES CANALES DE ATENCIÓN.

Durante el periodo comprendido entre el 1° de octubre y el 31 de diciembre de 2022, se recibieron en la ANH un total de 318 requerimientos, distribuidos de la siguiente forma conforme a los medios de recepción: 283 solicitudes mediante **correo electrónico institucional**; 17 a través del **formulario electrónico de la página web** y 18 peticiones mediante **entrega personal**.

TABLA 1. MEDIOS DE RECEPCIÓN

MEDIOS DE RECEPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
CORREO ELECTRÓNICO	283	89%
ENTREGA PERSONAL	18	6%
FORMULARIO PÁGINA WEB	17	5%
<b>Total</b>	<b>318</b>	<b>100%</b>

GRÁFICO 1. MEDIOS DE RECEPCIÓN



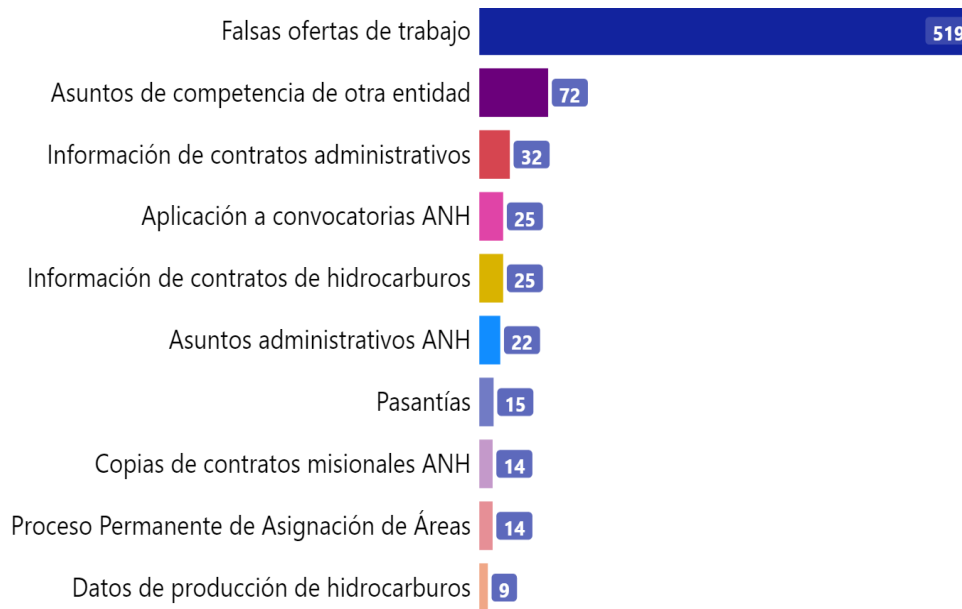
Como se puede observar, durante el periodo analizado, el principal canal utilizado por los usuarios de la ANH para presentar solicitudes es el virtual con 300 requerimientos. Es importante resaltar que el medio de recepción principal es el correo electrónico institucional, el cual recibió 89% de las peticiones, siendo este el más utilizado por los ciudadanos para comunicarse e interactuar con la entidad. Adicionalmente, este periodo refleja que el canal de atención presencial, mediante la entrega personal de peticiones ha aumentado con respecto al periodo anterior, recibiendo 18 requerimientos en este trimestre.

### ATENCIÓN TELEFÓNICA.

El equipo de Atención al Ciudadano de la Agencia Nacional de Hidrocarburos -ANH- recibió un total de 747 llamadas en el cuarto 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 de trabajo, asuntos que son competencia de otra entidad, información de contratos administrativos, aplicación a convocatorias, información de contratos de hidrocarburos, entre otros temas que se detallan en la gráfica.

## GRÁFICA 2. ATENCIÓN TELEFÓNICA.



## 6.2. PQRSD RECIBIDAS POR MODALIDAD DE PETICIÓN.

En el cuarto trimestre de 2022 fueron recibidas en la ANH un total de 318 peticiones, distribuidas así: 156 solicitudes de información, 109 derechos de petición, 47 traslados de PQRSD de otras entidades, 4 solicitudes de copias, 1 solicitud de certificaciones, y 1 denuncia.

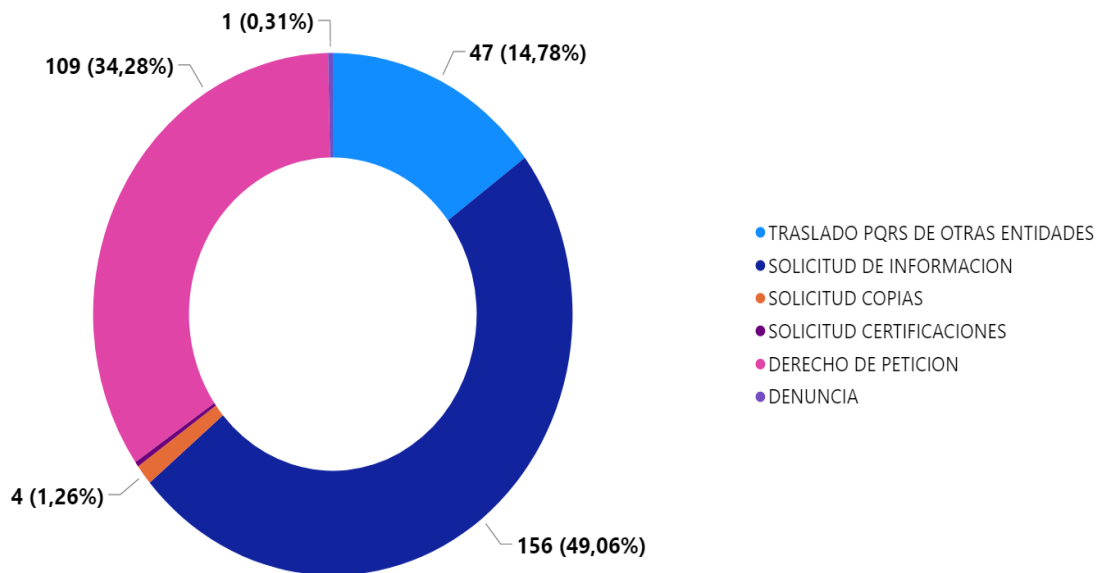
TABLA 2. MODALIDADES DE PETICIÓN DEL TRIMESTRE.

MODALIDAD DE PETICIÓN	CANTIDAD	%
DENUNCIA	1	0,3%
SOLICITUD CERTIFICACIONES	1	0,3%
SOLICITUD COPIAS	4	1,3%
TRASLADO PQRS DE OTRAS ENTIDADES	47	14,8%
DERECHO DE PETICION	109	34,3%
SOLICITUD DE INFORMACION	156	49,1%
<b>Total</b>	<b>318</b>	<b>100,0%</b>

En cuanto a la tipología de peticiones denominada quejas debe hacerse claridad que corresponden a solicitudes presentadas por ciudadanos a la Agencia Nacional de Hidrocarburos -ANH- para poner en evidencia reclamos frente a actuaciones de operadores, contratistas o terceros en la ejecución de contratos de exploración y producción de hidrocarburos (E&P). De esta forma, no se entienden como quejas presentadas en contra de la entidad.

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

GRÁFICA 3. MODALIDADES DE PETICIÓN.



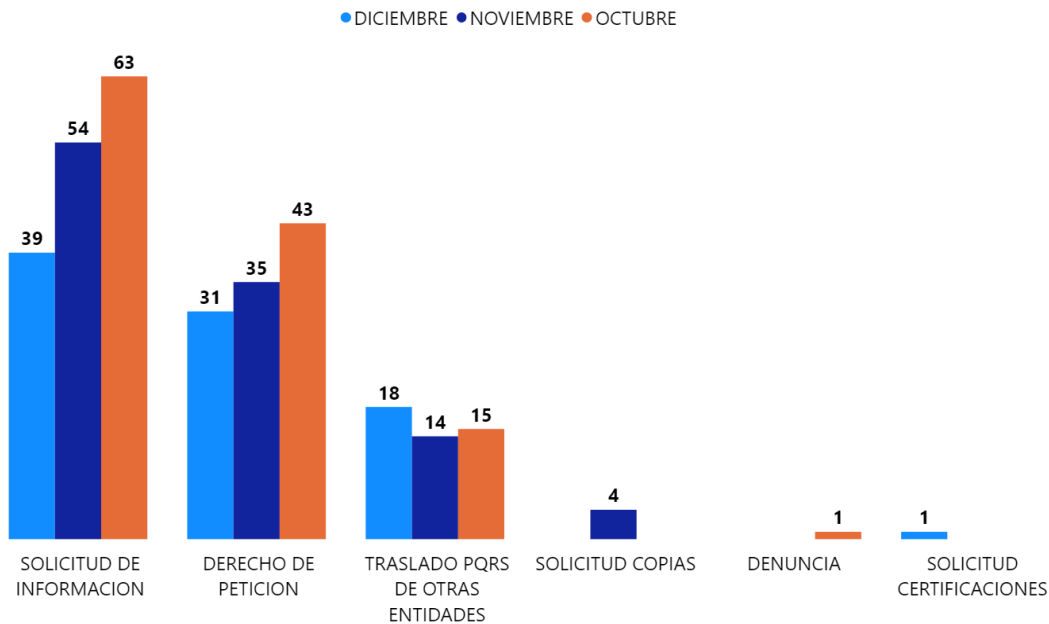
De las 318 solicitudes recibidas por la entidad durante el cuarto trimestre de 2022, el mayor porcentaje se registró en el mes de octubre con un total de 122 peticiones correspondientes al 38,4%, seguido del mes de noviembre con un total de 107 peticiones con el 33,6% y, finalmente el mes de diciembre con 89 peticiones (28% del total), como se puede apreciar en la Tabla 3 y su respectiva gráfica.

TABLA 3. MODALIDADES DE PETICIÓN POR MES.

MES	DICIEMBRE		NOVIEMBRE		OCTUBRE		Total	
MODALIDAD DE PETICIÓN	CANT	%	CANT	%	CANT	%	CANT	%
SOLICITUD DE INFORMACION	39	12,3%	54	17,0%	63	19,8%	<b>156</b>	<b>49,1%</b>
DERECHO DE PETICION	31	9,7%	35	11,0%	43	13,5%	<b>109</b>	<b>34,3%</b>
TRASLADO PQRS DE OTRAS ENTIDADES	18	5,7%	14	4,4%	15	4,7%	<b>47</b>	<b>14,8%</b>
SOLICITUD COPIAS			4	1,3%			<b>4</b>	<b>1,3%</b>
DENUNCIA					1	0,3%	<b>1</b>	<b>0,3%</b>
SOLICITUD CERTIFICACIONES	1	0,3%					<b>1</b>	<b>0,3%</b>
<b>Total</b>	<b>89</b>	<b>28,0%</b>	<b>107</b>	<b>33,6%</b>	<b>122</b>	<b>38,4%</b>	<b>318</b>	<b>100,0%</b>

En general, la tendencia se mantiene en este trimestre, teniendo en cuenta que los mayores porcentajes de peticiones se agrupan en las solicitudes de información (49,1%) y los derechos de petición (34,3%) que concentran las principales modalidades de peticiones atendidas por la ANH en este periodo, identificando esto como un comportamiento repetitivo en los informes pormenorizados trimestrales de PQRS de años anteriores.

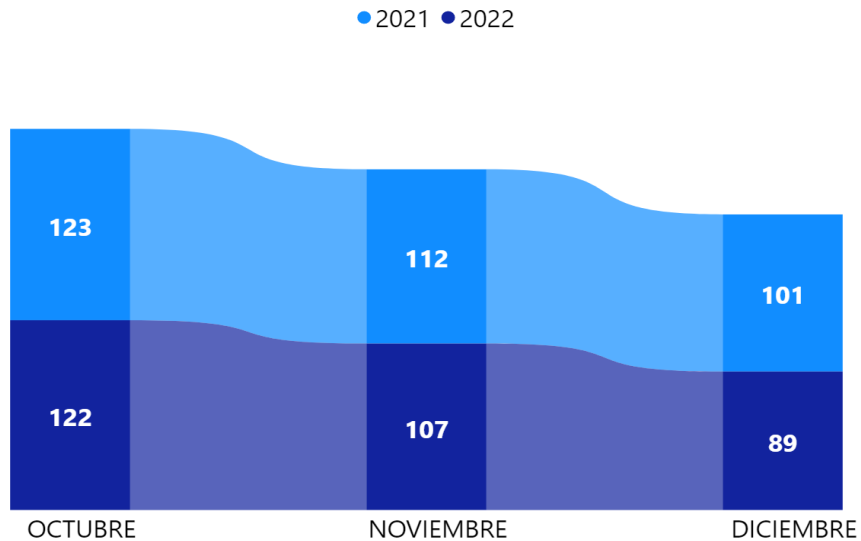
GRÁFICA 4. MODALIDAD DE PETICIÓN POR MES.



Adicionalmente, cabe señalar que en este cuarto trimestre el margen de solicitudes atendidas con respecto al mismo periodo del año 2021, es menor. La diferencia radica en que, para el cuarto

trimestre de 2022, se evidencia un leve descenso de las solicitudes generadas por los usuarios de la ANH durante los tres meses evaluados.

GRÁFICO 5. COMPARACIÓN DE PETICIONES POR PERIODO (2021-2022)



### 6.3. SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA.

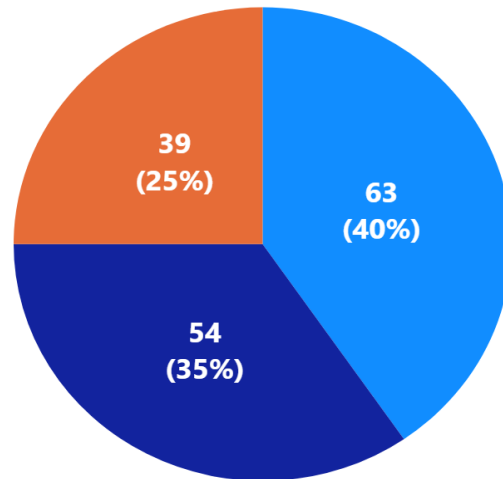
Durante el periodo comprendido entre el 1° de octubre y el 31 de diciembre de 2022 fueron recibidas en la entidad un total de 156 solicitudes de información, las cuales se encuentran distribuidas de la siguiente manera mes a mes:

TABLA 4. SOLICITUDES DE INFORMACIÓN POR MES.

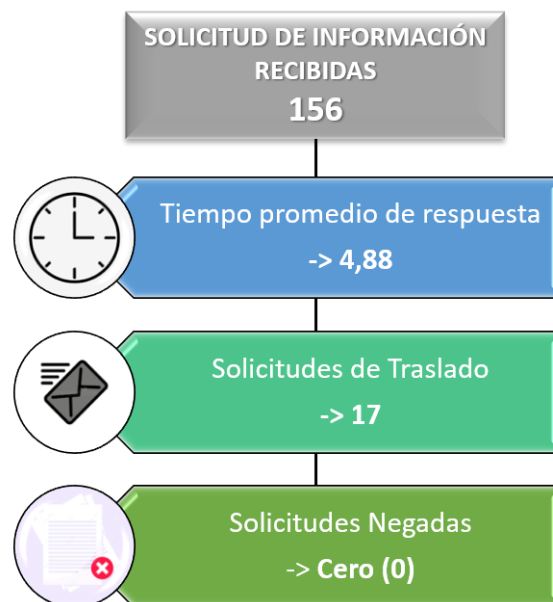
MES	CANTIDAD
OCTUBRE	63
NOVIEMBRE	54
DICIEMBRE	39
<b>Total</b>	<b>156</b>

GRÁFICA 6. SOLICITUDES DE INFORMACIÓN POR MES.

● OCTUBRE ● NOVIEMBRE ● DICIEMBRE



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 156 solicitudes de información el tiempo promedio de respuesta fue de 4,88 días. Vale la pena resaltar también que, en este periodo, las solicitudes de información trasladadas fueron 17 y la ANH no negó ninguna de las solicitudes presentadas.



## 6.5. COMPARACIÓN DE PQRS RECIBIDAS EN PERIODOS ANTERIORES.

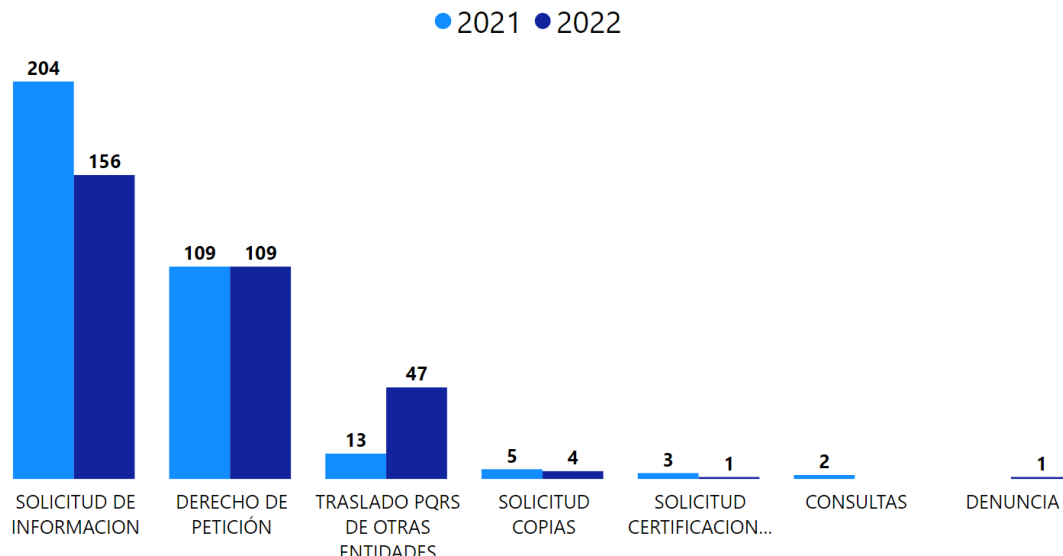
En las peticiones registradas para el cuarto trimestre del año 2022, se observa que se presentó una disminución de 18 peticiones correspondientes a una diferencia de un **5,4%**, con respecto al año 2021.

TABLA 5. COMPARACIÓN DE PETICIONES POR PERIODO (2021 – 2022)

MODALIDAD DE PETICIÓN	2021	2022	Total
SOLICITUD DE INFORMACION	204	156	<b>360</b>
DERECHO DE PETICIÓN	109	109	<b>218</b>
TRASLADO PQRS DE OTRAS ENTIDADES	13	47	<b>60</b>
SOLICITUD COPIAS	5	4	<b>9</b>
SOLICITUD CERTIFICACIONES	3	1	<b>4</b>
CONSULTAS	2		<b>2</b>
DENUNCIA		1	<b>1</b>
<b>Total</b>	<b>336</b>	<b>318</b>	<b>654</b>

En este sentido, la disminución porcentual anotada obedece a una menor cantidad de solicitudes de información presentadas en el periodo del 2022 con respecto al mismo trimestre del 2021, con una diferencia de 48 de estos requerimientos que se dejaron de solicitar para el trimestre 2022.

GRÁFICA 7. COMPARACIÓN DE PETICIONES POR PERIODO (2021-2022)



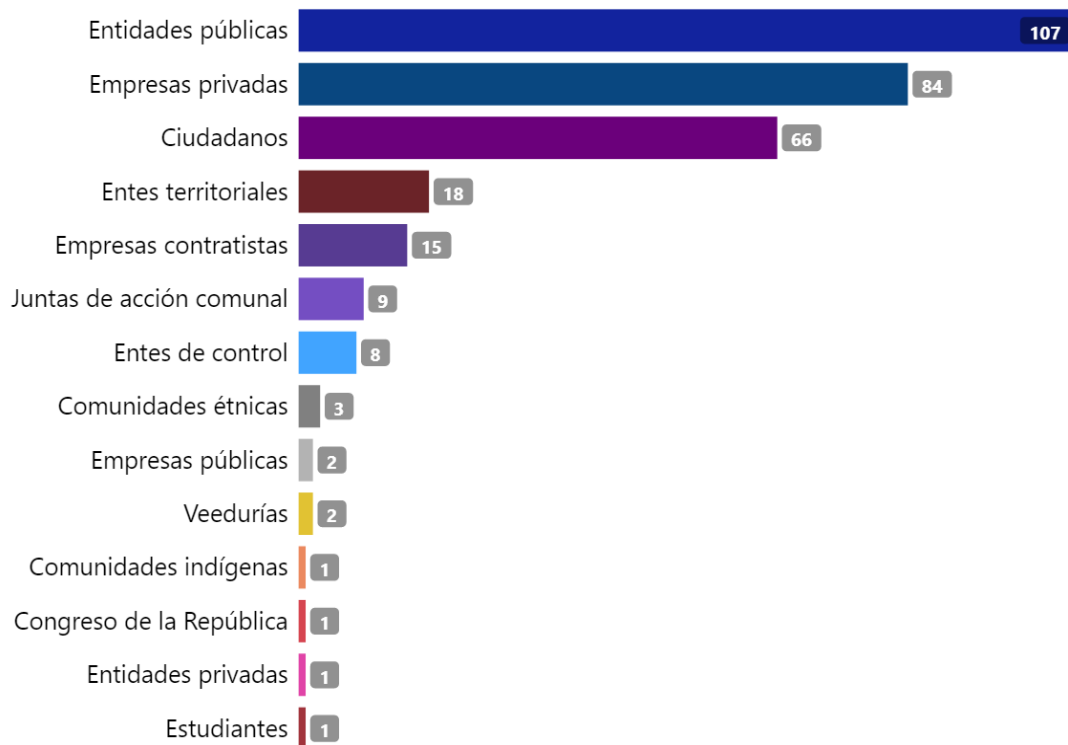


En segundo lugar, para el 2022 las solicitudes preponderantes corresponden al grupo de interés de entidades públicas, a diferencia del cuarto trimestre del 2021, en el que el grupo de usuarios relevante fue el de ciudadanos; sin embargo, los grupos de interés que más solicitudes realizaron si fueron las mismas para el 2022, es decir, las entidades públicas y las empresas privadas. En todo caso, esta situación se podrá analizar con más detalle a continuación al indicar los registros de los grupos de interés solicitantes.

## 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 107 solicitudes (31,4%), **Empresas privadas** con 84 solicitudes (45,5%), **Ciudadanos** con 66 peticiones (9%), **Entes Territoriales** con 18 requerimientos (5,8%), **Empresas Contratistas** con 15 peticiones (1,9%), **Juntas de Acción Comunal** con 9 solicitudes (2,8%), **Entes de control** con 8 requerimientos (2,52%), **Comunidades Étnicas** con 3 solicitudes (0,94).

GRÁFICA 8. PETICIONES RECIBIDAS POR GRUPOS DE USUARIOS

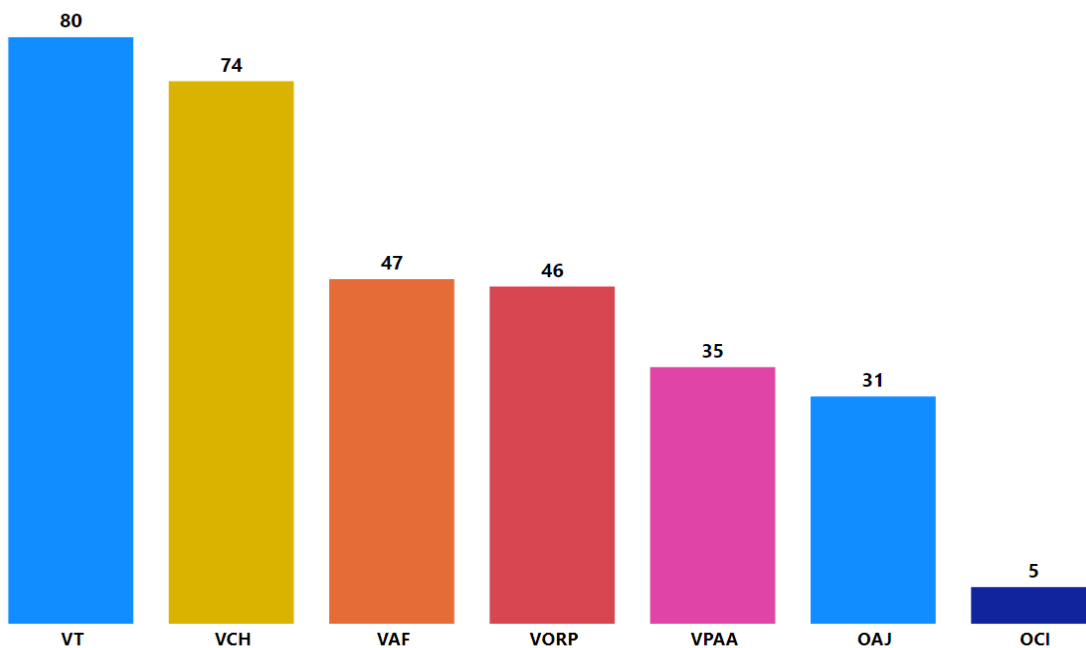


De las entidades públicas con mayores consultas o trámites presentados a la ANH se destacan el Ministerio de Minas y Energía -MME-, el Congreso de la República, la Fiscalía General de la Nación -FGN-, la Policía Nacional y el Departamento Nacional de Planeación -DNP-, entre otras.

### 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 **80** peticiones correspondientes al **26,2%** de todas las PQRSD enviadas a la ANH.

GRÁFICA 9. ATENCIÓN POR DEPENDENCIAS.

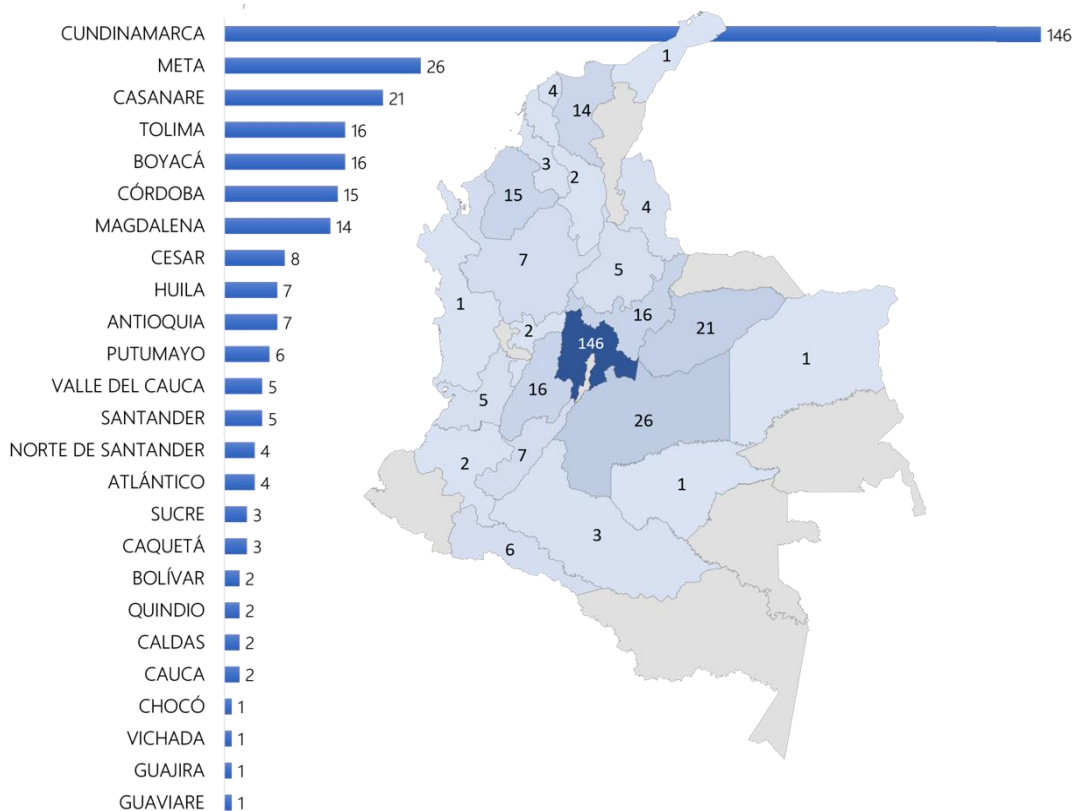


El porcentaje excedente de las solicitudes se asignó y tramitó por las dependencias de la siguiente forma: la Vicepresidencia de Contratos de Hidrocarburos -VCH- con 74 trámites (43,6%), la Vicepresidencia Administrativa y Financiera -VAF- con 47 trámites (8,97%), la Vicepresidencia de Operaciones, Regalías y Participaciones -VORP- con 46 solicitudes (10,26%), la Vicepresidencia de Promoción y Asignación de Áreas -VPAA- con 35 trámites (11,54%), la Oficina Asesora Jurídica -OAJ- con 31 trámites (15,38%), y la Oficina de Control Interno -OCI- con 5 trámites atendidos registrados como petición en el sistema de gestión documental ControlDoc (3,2%).

## 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, se tiene que los departamentos con mayores solicitudes son: Meta (26), Casanare (21), Córdoba (16), Boyacá (16), y Tolima (16); sin embargo, es el departamento de Cundinamarca (Bogotá D.C) con 146 peticiones la que cuenta con el mayor volumen de solicitudes. En segunda posición se encuentran los departamentos de Magdalena (14), Cesar (8), Huila (7), Antioquia (4) Putumayo (6), Valle del Cauca (5) y Santander (5); en tercera posición, con un volumen inferior de peticiones se encuentran los departamentos de Norte de Santander (4), Atlántico (4), Sucre (3) y Caquetá (3) y en cuarta posición se ubican los departamentos de Bolívar, Quindío, Caldas, Cauca, con 2 peticiones por cada departamento; finalmente, están los departamentos del Chocó, Vichada, Guajira y Guaviare con 1 petición por cada departamento, como se puede apreciar de forma más precisa en el Gráfico 11.

GRÁFICO 11. ATENCIÓN DE PETICIONES POR UBICACIÓN.



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 la ciudad de Bogotá; por otro lado, existe un importante número de solicitudes desde el departamento del Meta, lugar donde se desarrollan importantes proyectos hidrocarburíferos en el país, sobre los cuales se generan peticiones por parte de grupos de ciudadanos, entes territoriales, empresas contratistas y entidades públicas.

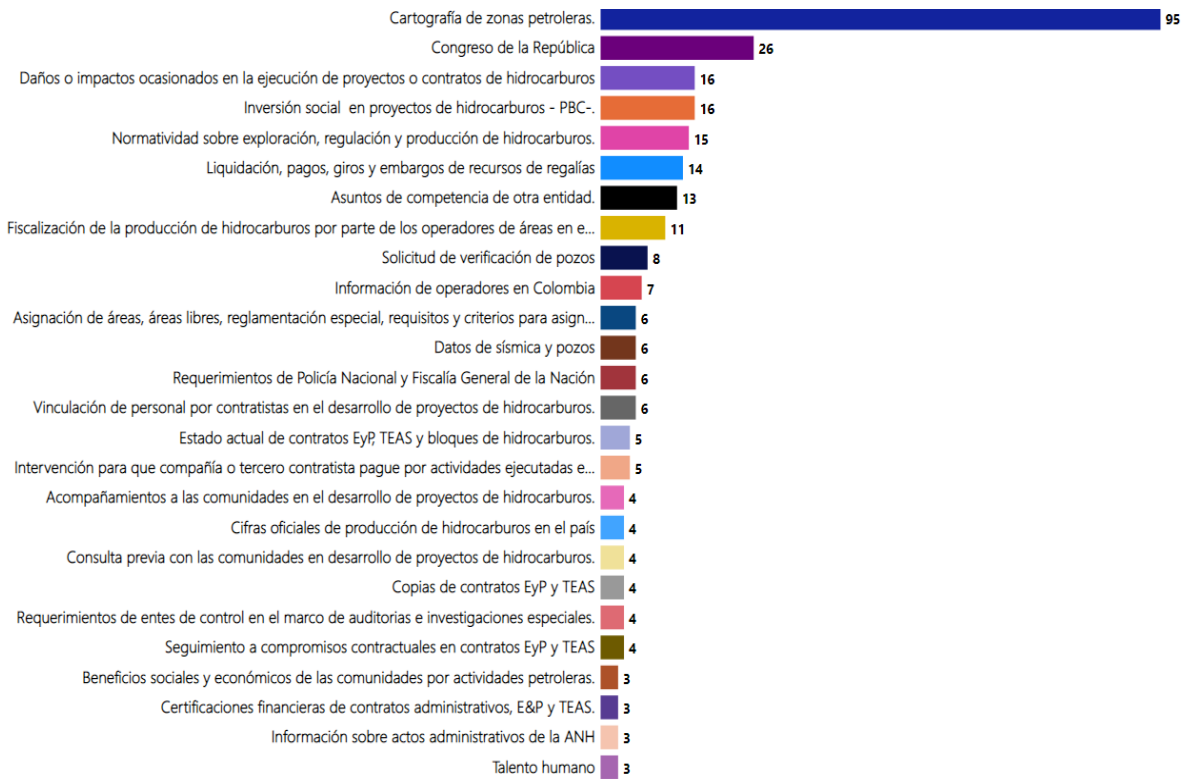
Adicionalmente, en los departamentos con mayor cantidad de solicitudes, Cundinamarca (Bogotá D.C.), Meta, Casanare y Boyacá, los principales temas requeridos durante el cuarto trimestre del 2022 han sido los asociados a gestión de la información técnica; comunidades y medio ambiente; asuntos administrativos, financieros y talento humano; promoción y asignación de áreas; gestión de la información técnica y fiscalización, principalmente.

## 6.8. 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 **(95)**, Congreso de la República **(26)**, daños o impactos ocasionados en la ejecución de proyectos o contratos de hidrocarburos **(16)**, inversión social en proyectos de hidrocarburos -PBC- **(16)** y normatividad sobre exploración, regulación y producción de hidrocarburos **(15)** que tuvieron una mayor demanda dentro de las solicitudes realizadas en el cuarto trimestre del 2022.

Realizando un análisis de 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.

GRÁFICA 12. PRINCIPALES TEMAS CONSULTADOS.



## 7. TIEMPOS PROMEDIO DE RESPUESTA.

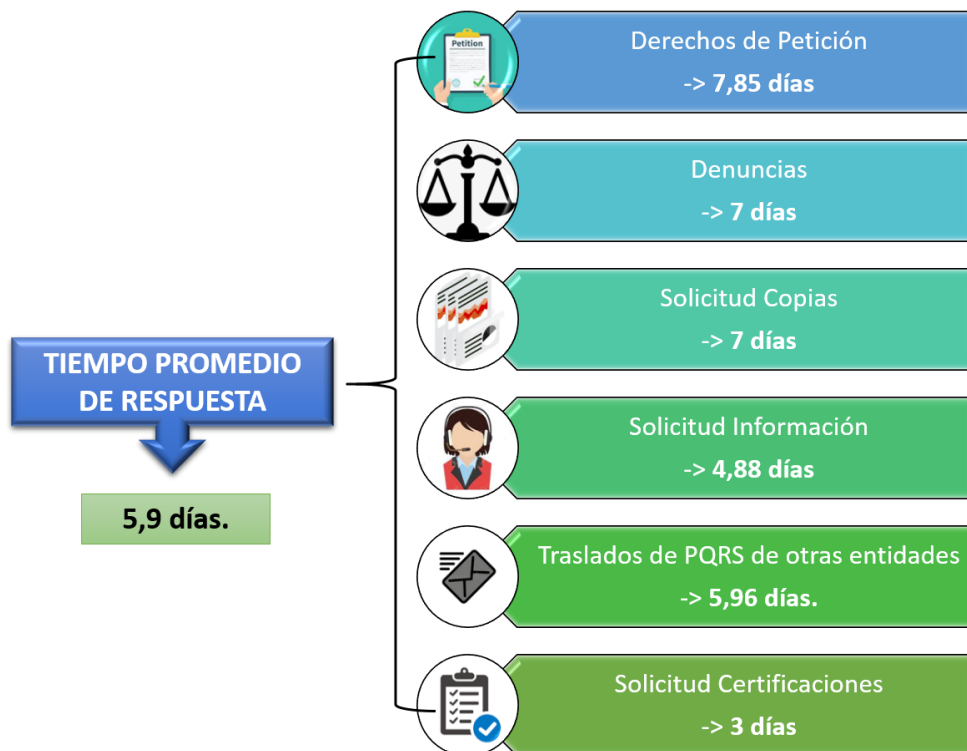
Previo a señalar los tiempos de respuesta de las solicitudes recibidas por la entidad en el cuarto trimestre de 2022 se detallan los términos o plazos de ley establecidos para resolver las distintas modalidades de peticiones.

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: derechos de petición **7,85 días**, denuncias **7 días**, solicitudes de información de **4,88 días**, solicitud copias **7 días**, traslados PQRSD de otras entidades **4,85 días** y solicitud de certificaciones **3 días**.

Como se puede advertir 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 cuarto trimestre del año 2021, mejorando los promedios de respuesta significativamente.

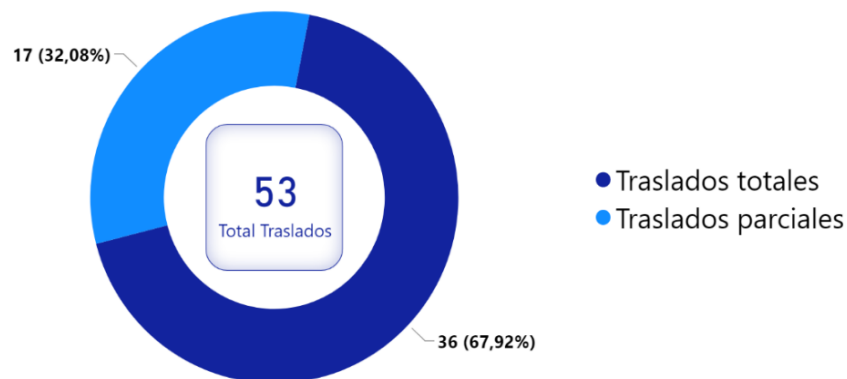
En el mismo trimestre del año 2021, los promedios de respuesta (días) fueron los siguientes: derechos de petición con un promedio de respuesta de 11,28 días, solicitud de certificaciones 5,33 días, solicitud de copias 10,8 días, solicitud de información 7,68 días y traslado de PQRSD de otras entidades 8,73 días.



## 8. TRASLADOS EFECTUADOS POR COMPETENCIA.

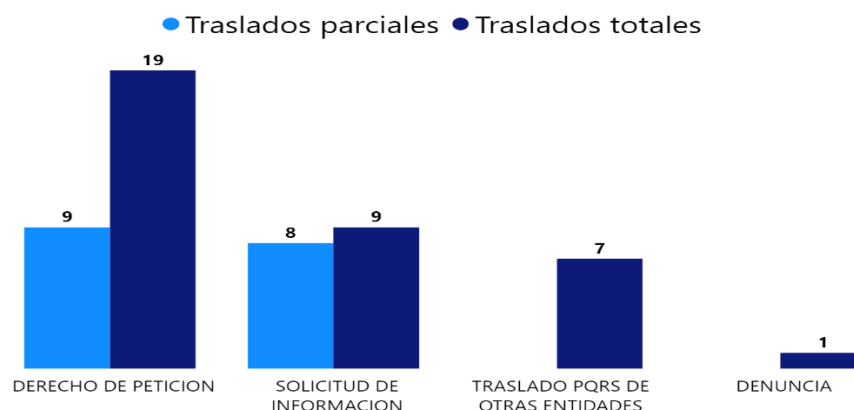
Durante el cuarto trimestre del año 2022, la ANH de las 318 solicitudes recibidas realizó 53 traslados, así: 17 traslados parciales a empresas operadoras de contratos de exploración y producción y a entidades públicas; 36 traslados totales a empresas privadas y entidades públicas respecto a peticiones que no correspondían a la competencia de la Agencia Nacional de Hidrocarburos -ANH-

GRÁFICA 14. TRASLADOS EFECTUADOS POR COMPETENCIA.

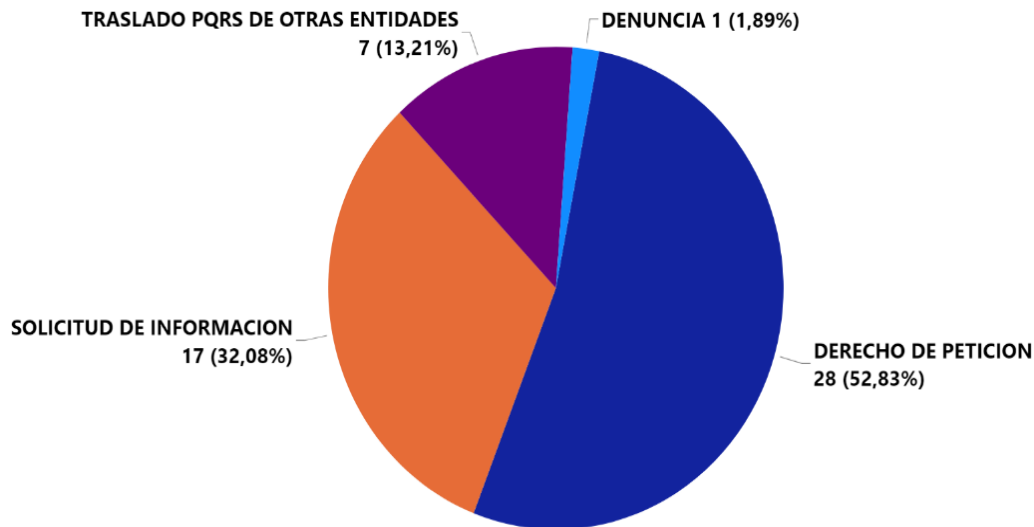


Adicionalmente, cabe resaltar que, de los 53 traslados realizados, 28 de ellos correspondían a derechos de petición, 17 solicitudes de información, 7 a traslados de PQRSD realizados por otras entidades a la ANH y 1 denuncia.

GRÁFICA 15. TIPO DE TRASLADO POR MODALIDAD DE PETICIÓN.



GRÁFICA 16. PORCENTAJE DE TRASLADOS EFECTUADOS POR COMPETENCIAS DE ACUERDO CON LA MODALIDAD DE PETICIÓN.



## 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 15 trámites correspondientes a solicitudes de información (10) y derechos de petición (5) atendidos con ampliación de plazos de respuesta de acuerdo con lo establecido en el parágrafo del artículo 14 de la Ley 1755 de 2015.

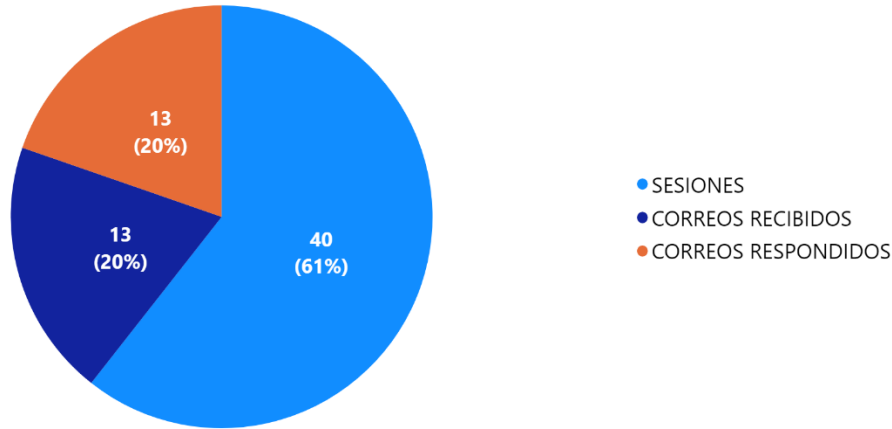
## 10. ATENCIÓN CHAT INSTITUCIONAL VIRTUAL SILVIAA.

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 consultas e inquietudes relacionadas con las funciones que desarrolla la entidad.

A continuación, se presentan los resultados del chat virtual entre el 1° de octubre de 2022 y el 31 de diciembre del 2022 de acuerdo a la atención prestada.



GRÁFICO 17. ATENCIÓN CHAT INSTITUCIONAL VIRTUAL SILVIAA.



A través del aplicativo virtual Silviaa durante el cuarto trimestre del 2022 se adelantaron 40 sesiones y fueron atendidos 13 correos electrónicos generados por los usuarios (misma cantidad recibida por el aplicativo)

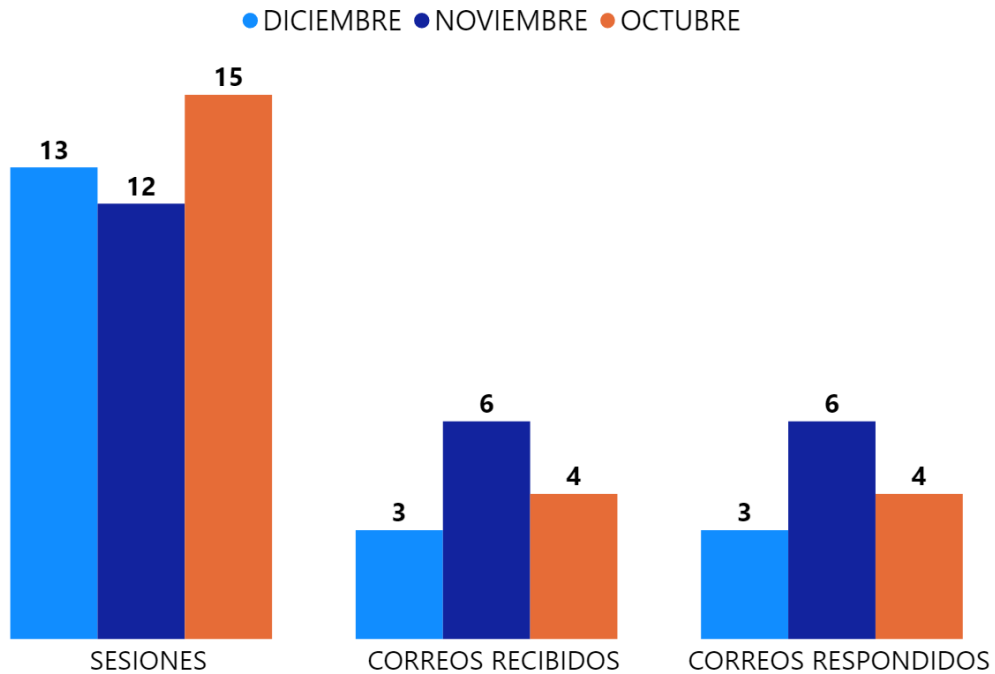
Así mismo, cabe mencionar que este cuarto trimestre de 2022, el aplicativo virtual Silvia presenta una disminución de sesiones con respecto al mismo trimestre del 2021.

En este sentido, se puede decir que durante este cuarto trimestre de 2022 el mes de octubre fue en el que se atendió la mayor cantidad de sesiones (15), y noviembre el mes en el que se recibió la mayor cantidad de correos electrónicos (6).

TABLA 6. ATENCIÓN CHAT INSTITUCIONAL VIRTUAL SILVIAA POR MES.

ASUNTO	DICIEMBRE	NOVIEMBRE	OCTUBRE
CORREOS RECIBIDOS	3	6	4
CORREOS RESPONDIDOS	3	6	4
SESIONES	13	12	15
<b>Total</b>	<b>19</b>	<b>24</b>	<b>23</b>

GRÁFICA 18. ATENCIÓN CHAT INSTITUCIONAL VIRTUAL SILVIAA POR MES.



Finalmente, todas y cada uno de los requerimientos recibidos por la ANH, mediante el aplicativo virtual Silviaa han sido atendidos sin excepción alguna, por parte del grupo de atención al ciudadano, mediante la propia herramienta de *Agenti* y 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 una disminución en el número de peticiones recibidas en la entidad, pasando de un total de 336 requerimientos en 2021 a 318 requerimientos en 2022.
- 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 300 solicitudes.
- El canal de atención telefónica refleja un continuo aumento, especialmente con la frecuente consulta sobre las falsas ofertas laborales. Sobre este aspecto se recomienda mantener los avisos con el comunicado de prensa oficial en el sitio web de la ANH y en sus redes sociales para dar alerta a los ciudadanos y evitar que sean víctimas de engaños por terceros.
- No se registraron reclamos y/o quejas frente a la gestión de la entidad en el periodo examinado. Tampoco se generaron sugerencias por los grupos de valor.
- Es importante identificar los diferentes temas que por su contenido pueden ser objeto de consulta a futuro en forma masiva, con el fin de anticiparnos a las peticiones que se puedan generar y a través del portal y demás herramientas tecnológicas, dar a conocer a los usuarios la posición de la entidad frente a sus inquietudes.
- 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.