



## COMUNICACIÓN INTERNA

**PARA:** **CLARA LILIANA GUATAME APONTE**  
Presidenta

**VICEPRESIDENTA, VICEPRESIDENTES, JEFAS DE OFICINA Y GERENTA DE ASUNTOS LEGALES Miembros del Comité Institucional de Coordinación de Control Interno (CICCI)**

**DE:** **MIGUEL ÁNGEL ESPINOSA RUÍZ**  
Jefe Oficina de Control Interno

**ASUNTO:** **Informe de seguimiento al sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) a diciembre de 2022.**

En cumplimiento de las actividades planeadas por la Oficina de Control Interno (OCI), en su Plan Anual de Auditoría Interna, la OCI efectuó seguimiento al sistema de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD).

### 1. Alcance

A 31 de diciembre de 2022.

### 2. CONCLUSIONES Y/O RECOMENDACIONES

- La Agencia Nacional de Hidrocarburos (ANH) atendió las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias con base en los parámetros de la Ley 1474 de 2011 y lo reglado temporalmente por el Decreto 491 de 2020, a través de la Vicepresidencia Administrativa y Financiera.
- Se evidenció que el Área de Atención al Ciudadano y Comunicaciones adscrita a la Vicepresidencia Administrativa y Financiera desarrolló las actividades necesarias para atender las PQRSD y cumplió con la responsabilidad de informar a la Presidencia de la entidad sobre la gestión desarrollada, en cumplimiento a lo dispuesto en el parágrafo 1º del artículo trigésimo noveno de la Resolución Interna ANH 048 de 2017, así: IdControl 1325464 segundo trimestre 2022, 11359504 tercer trimestre 2022 y 1404468 cuarto trimestre de 2022.





- Se evidenció publicación para el año 2022 del segundo, tercer y cuarto trimestre de informe pormenorizado PQRSD del 2022, en la página <https://www.anh.gov.co/es/atenci%C3%B3n-y-servicios-a-la-ciudadan%C3%ADa/pqrsd/> así como informe consolidado para el primer y segundo semestre de 2022.
- Se recomienda fortalecer los controles con base en las oportunidades de mejora con el fin de minimizar la materialización de riesgos descritos en el informe.
- Para el periodo evaluado la ANH atendió 964 PQRSD con un promedio mensual de 107 solicitudes (Ver anexo 1).

### 3. RIESGOS

#### 3.1. Inconsistencia en fuentes de Información

##### Observación

Se observaron fuentes de información diferentes para la generación de los informes del estado de PQRSD así:

- Sistema de Información de Gestión Documental-ControlDoc
- Hoja de cálculo que gestiona el área de Participación Ciudadana.

Al evaluar la información registrada en el sistema de información ControlDoc y la información suministrada por Área de Atención al Ciudadano (a partir de esta se generan informes publicados en la página web), se observaron diferencia en el número de PQRSD registrados en cada fuente de información. (ver detalle anexo 2):

#### Fuentes de Información PQRSD

##### Seguimiento PQRSD - OCI

	# Reg. ControlDOC	# Reg. VAF	(1) Diferencia ControlDoc - Atención Ciudadano
<b>Segundo Trimestre</b>	310	292	19
<b>Tercer Trimestre</b>	362	354	10
<b>Cuarto Trimestre</b>	322	318	7
<b>Total</b>	994	964	36

Nota:

(1): Numero de Registros que se encuentra ControlDoc y NO estan en la base de Información de Atención Ciudadano





## Riesgo

Información en fuentes de información inconsistente

**Nivel de Riesgo:** Medio

## Oportunidad de mejora

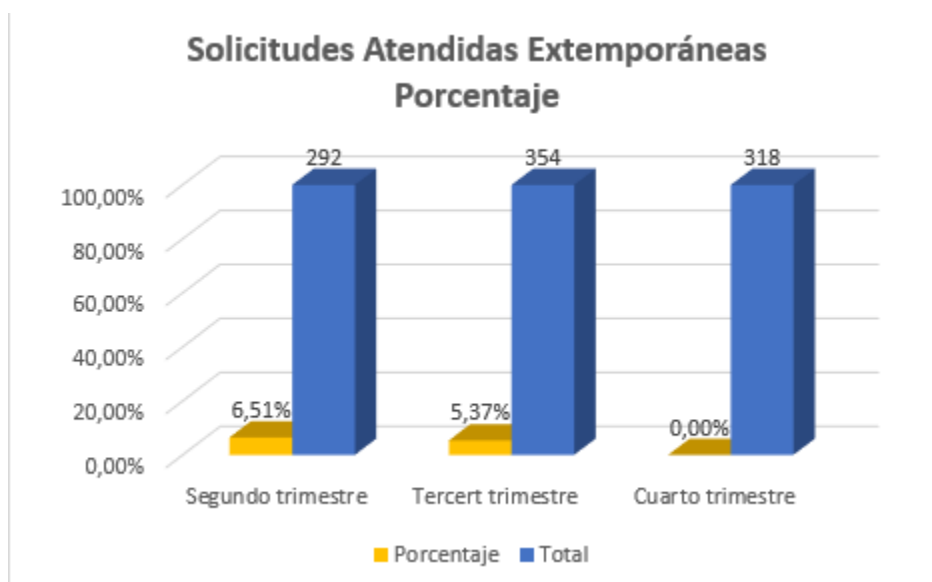
Con el propósito que la ANH tenga una sola fuente de información integra (Sistema de Información Documental-ControlDoc), se recomienda:

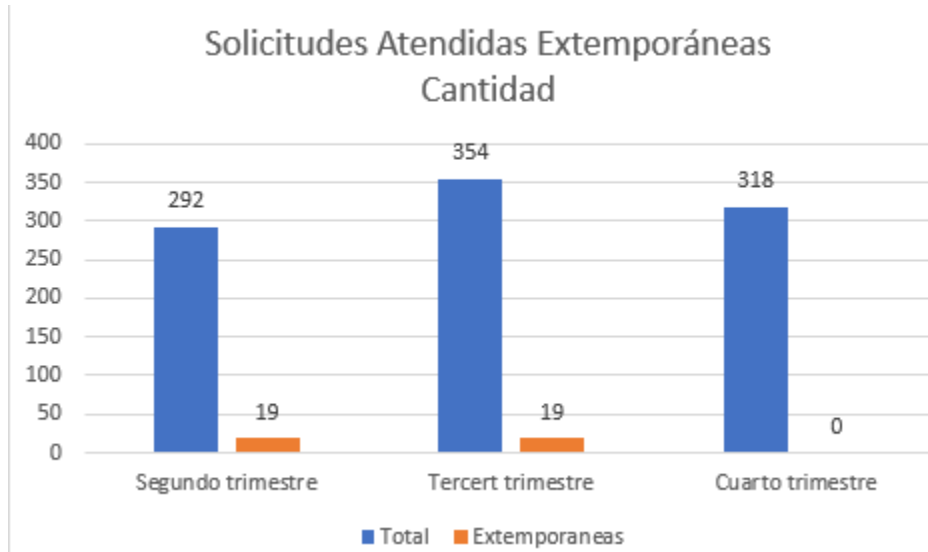
- Reforzar inducción a las áreas de la ANH sobre la clasificación de los documentos en las tablas de retención documental, con el fin de mitigar la materialización de riesgos en la inadecuada clasificación de los documentos en el sistema de Información de ControlDoc.
- Validar las tablas de retención documental actuales y en caso necesario ajustarlas al proceso.

### 3.2. Solicitudes Extemporáneas

#### Observación

Para el periodo del seguimiento se observaron treinta y ocho (38) solicitudes de PQRDS atendidas extemporaneamente con respuesta extemporánea:





## Riesgo

PQRSD atendidas fuera de plazo establecido

**Nivel de Riesgo:** Medio

## Oportunidad de mejora

Establecer controles en conjunto con el área de Gestión Documental (mesas de Trabajo, Validación de informes periódicamente), con el fin de minimizar la ocurrencia de vencimiento en plazos de respuesta a las PQRSD.

## 4. SEGUIMIENTO INFORME ANTERIOR

- Se continúa materializando el riesgo por falta de integridad en la información registrada en el Sistema de Gestión Documental – ControlDoc y la información de PQRSD que gestiona el la Vicepresidencia Administrativa y Financiera.

**Cordial Saludo**





Al contestar cite Radicado 20231300152213 Id: 1411680  
Folios: 7 Fecha: 2023-03-14 19:39:10  
Anexos: 0  
Remitente: OFICINA DE CONTROL INTERNO  
Destinatario: PRESIDENCIA y OTROS

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

Anexos: N/A  
Copias: N/A  
Aprobó: Miguel Angel Espinosa Ruíz – Jefe Oficina Control Interno  
Revisó: Miguel Angel Espinosa Ruíz – Jefe Oficina Control Interno  
Proyectó: Milton Aristobulo López – Contratista OCI





## ANEXO 1 Detalle PQRSD tipo y Trimestre

### PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS ANH - SEGUNDO-TERCER Y CUARTO TRIMESTRE 2022

PERIODO	MEDIOS DE RECEPCION			DETALLE							TOTAL
	CORREO ELECTRONICO	FORMULARIO ELECTRONICO	ENTREGA PERSONAL	Denuncia	CONSULTAS	DERECHO DE PETICION	SOLICITUD DE CERTIFICACIONES	SOLICITUD DE COPIAS	SOLICITUD DE INFORMACION	TRASLADOS	
SEGUNDO TRIMESTRE	264	25	3	0	6	76	3	1	196	10	292
TERCER TRIMESTRE	304	42	8	0	5	98	7	3	215	26	354
CUARTO TRIMESTRE	283	17	18	1	0	109	1	4	156	47	318
<b>TOTAL</b>											<b>964</b>

## ANEXO 2 Inconsistencia en fuentes de Información

SEGUNDO TRIMESTRE						
ID	RADICADO	FECHA RADICACIÓN	SERIE	SUBSERIE	TIPOLOGÍA DOCUMENTAL	
1151664	20224110126243	02/06/2022	CONCEPTOS	CONCEPTOS TECNICOS	RESPUESTA	
1151665	20224110126253	02/06/2022	CONCEPTOS	CONCEPTOS TECNICOS	RESPUESTA	
1151666	20224110126263	02/06/2022	CONCEPTOS	CONCEPTOS TECNICOS	RESPUESTA	
1219269	20224110745883	03/04/2022	CONCEPTOS	CONCEPTOS TECNICOS	RESPUESTA	
1219362	20224110746043	03/06/2022	CONCEPTOS	CONCEPTOS TECNICOS	RESPUESTA	
1247890	20224110970063	04/06/2022	CONCEPTOS	CONCEPTOS TECNICOS	RESPUESTA	
1251119	20224110978083	04/19/2022	CONCEPTOS	CONCEPTOS TECNICOS	RESPUESTA	
1251123	20224110978103	04/19/2022	CONCEPTOS	CONCEPTOS TECNICOS	RESPUESTA	
1251331	20224110978673	04/20/2022	CONCEPTOS	CONCEPTOS TECNICOS	RESPUESTA	
1255832	20224110991033	05/05/2022	CONCEPTOS	CONCEPTOS TECNICOS	RESPUESTA	
1255848	20224110991103	05/06/2022	CONCEPTOS	CONCEPTOS TECNICOS	RESPUESTA	
1256097	20224110991773	05/06/2022	CONCEPTOS	CONCEPTOS TECNICOS	RESPUESTA	
1259601	20224111002053	05/18/2022	CONCEPTOS	CONCEPTOS TECNICOS	RESPUESTA	
1280857	20224111033603	06/29/2022	CONCEPTOS	CONCEPTOS TECNICOS	RESPUESTA	
1280859	20224111033613	06/29/2022	CONCEPTOS	CONCEPTOS TECNICOS	RESPUESTA	
1280914	20224111033643	06/29/2022	CONCEPTOS	CONCEPTOS TECNICOS	RESPUESTA	
1282186	20224111037353	07/05/2022	CONCEPTOS	CONCEPTOS TECNICOS	RESPUESTA	
1282625	20224111039263	07/06/2022	CONCEPTOS	CONCEPTOS TECNICOS	RESPUESTA	
1282626	20224111039273	07/06/2022	CONCEPTOS	CONCEPTOS TECNICOS	RESPUESTA	

TERCER TRIMESTRE					
ID	RADICADO	FECHA RADICACIÓN	SERIE	SUBSERIE	TIPOLOGÍA DOCUMENTAL
1256461	20224110992203	05/07/2022	CONCEPTOS	CONCEPTOS TECNICOS	RESPUESTA
1265565	20224111019153	06/08/2022	CONCEPTOS	CONCEPTOS TECNICOS	RESPUESTA
1323851	20224111198083	09/15/2022	CONCEPTOS	CONCEPTOS TECNICOS	RESPUESTA
1324598	20224111199583	09/19/2022	CONCEPTOS	CONCEPTOS TECNICOS	RESPUESTA
1329976	20224111213623	10/07/2022	CONCEPTOS	CONCEPTOS TECNICOS	RESPUESTA





Al contestar cite Radicado 20231300152213 Id: 1411680  
 Folios: 7 Fecha: 2023-03-14 19:39:10  
 Anexos: 0  
 Remitente: OFICINA DE CONTROL INTERNO  
 Destinatario: PRESIDENCIA y OTROS

CUARTO TRIMESTRE					
ID	RADICADO	FECHA RADICACIÓN	SERIE	SUBSERIE	TIPOLOGÍA DOCUMENTAL
1257037	20224110994103	05/10/2022	CONCEPTOS	CONCEPTOS TECNICOS	RESPUESTA
1257220	20224110994833	05/10/2022	CONCEPTOS	CONCEPTOS TECNICOS	RESPUESTA
1257265	20224110995073	05/10/2022	CONCEPTOS	CONCEPTOS TECNICOS	RESPUESTA
1283995	20224111043113	07/11/2022	CONCEPTOS	CONCEPTOS TECNICOS	RESPUESTA
1284234	20224111043943	07/11/2022	CONCEPTOS	CONCEPTOS TECNICOS	RESPUESTA
1284523	20224111044603	07/12/2022	CONCEPTOS	CONCEPTOS TECNICOS	RESPUESTA
1335495	20223021303062	10/31/2022	PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	FELICITACIONES Y AGRADECIMIENTOS	COMUNICACIÓN DE FELICITACIÓN Y/O AGRADECIMIENTO

