



**MINISTERIO DE MINAS Y  
ENERGÍA**

# **Informe Pormenorizado Atención y trámite de PQRSD**

**PRIMER TRIMESTRE 2023**

**ANH**   
AGENCIA NACIONAL DE HIDROCARBUROS

## 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 VALOR.....	17
6.7. ATENCIÓN DE PETICIONES POR DEPENDENCIAS DE LA ANH.....	18
6.8. PETICIONES RECIBIDAS POR UBICACIÓN GEOGRÁFICA.....	19
6.9. PRINCIPALES TEMAS CONSULTADOS.....	21
7. TIEMPOS PROMEDIO DE RESPUESTA.....	22
8. TRASLADOS EFECTUADOS POR COMPETENCIA.....	24
9. RESPUESTA A PETICIONES EXTEMPORÁNEAS Y PETICIONES SIN RESPUESTA.....	26
10. ATENCIÓN CHAT INSTITUCIONAL VIRTUAL SILVIAA.....	26
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	28

## 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 primer trimestre de 2023. Se presenta un análisis comparativo con el mismo periodo del año 2022, 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 primer trimestre del año 2023.

## 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 primer trimestre de las anualidades de 2022 y 2023 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 tres 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 PQRSD, 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 presencial:** permite el contacto directo con el grupo de atención al ciudadano 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 atención al ciudadano.

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

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

PBX: (60+1) 5931717.

### 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 N° 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 2023 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 el menú de transparencia en el que se encuentran temas asociados a la Información de la entidad, las Normativas, Contratación, Planeación, presupuesto e informes, Trámites, Participación, Datos abiertos, Información específica por grupos de interés y la Obligación de reporte de información específica por parte de la entidad. Cada uno de estos contiene una lista desplegable en el que puede encontrar temas de su interés, como en el caso

de la sección Normativa se encuentra el listado de las *Políticas, lineamientos y manuales*:

## 5. 1. Políticas, lineamientos y manuales.

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

CÓDIGO DE INTEGRIDAD Y DE BUEN GOBIERNO.  
POLÍTICA INSTITUCIONAL DE PARTICIPACION CIUDADANA ANH 2023.  
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 ADMINISTRATIVA ANH.  
MANUAL DE PROTOCOLO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO.  
MANUAL DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO Y GESTIÓN AMBIENTAL PARA CONTRATISTAS Y PROVEEDORES.  
MANUAL PARA EL AHORRO Y USO EFICIENTE DE ENERGÍA ELÉCTRICA.  
MANUAL PARA EL AHORRO Y USO EFICIENTE DEL RECURSO HÍDRICO.  
MANUAL MANEJO INTEGRADO DE RESIDUOS SOLIDOS.  
MANUAL DE ORDEN Y ASEO 5-S.  
MANUAL PARA EL MANEJO SEGURO DE SUSTANCIAS QUÍMICAS.  
MANUAL DE GESTIÓN OPERATIVA PARQUE AUTOMOTOR Y SERVICIO DE TRANSPORTE.

### 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.  
PLAN ESTRATEGICO SECTORIAL 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 2022.  
 ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES 2021.  
 MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN.

5. 1. 8. Políticas Extensivas al Público.

FLUJOGRAMA TRÁMITE ANH.  
 PROCEDIMIENTO Y DOCUMENTOS SOPORTE PARA EL TRÁMITE.  
 RESOLUCIÓN 316 DE 2018.  
 RESOLUCIÓN 1005 DE 2014

5. 1. 9. Índice de Transparencia y Acceso a la información -ITA-.

DIRECTIVA ITA 26 DE 2020.  
 MATRIZ REPORTE DE CUMPLIMIENTO ITA 2020.  
 REPORTE DE CUMPLIMIENTO ITA 2020.

**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 enero y el 31 de marzo de 2023, se recibieron en la ANH un total de 359 requerimientos, distribuidos de la siguiente forma conforme a los medios de recepción: 309 solicitudes mediante **correo electrónico institucional**; 31 a través del **formulario electrónico** de la página web y 19 peticiones mediante **entrega personal**.

**TABLA 1. MEDIOS DE RECEPCIÓN**

MEDIOS DE RECEPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
CORREO ELECTRONICO	309	86,1%
ENTREGA PERSONAL	19	5,3%
FORMULARIO PÁGINA WEB	31	8,6%
<b>Total</b>	<b>359</b>	<b>100,0%</b>

Imagen 1. Tabla medios de recepción.

**GRÁFICA 1. MEDIOS DE RECEPCIÓN**

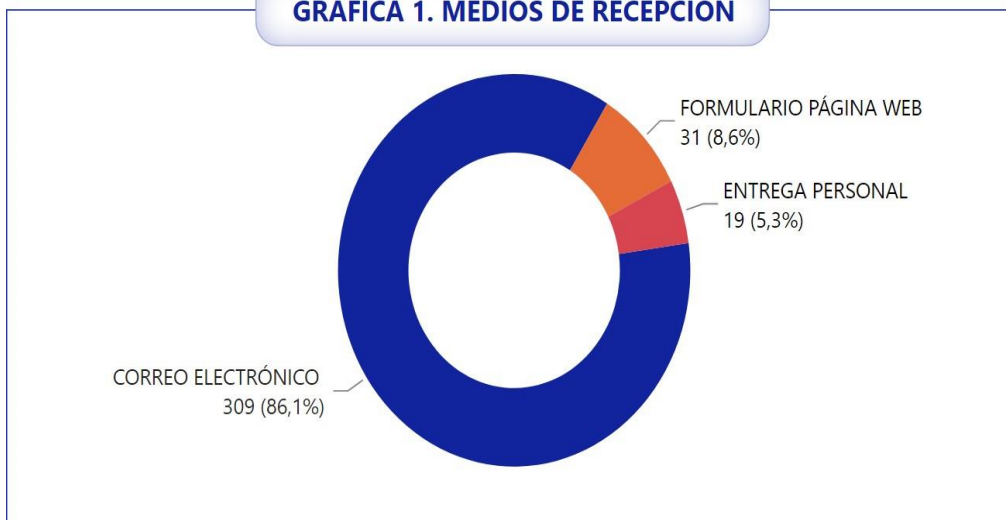


Imagen 2. Gráfica medios de recepción.

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 con 340 requerimientos. Es importante resaltar que el medio de recepción principal es el correo electrónico institucional, el cual recibió 86% de las solicitudes, 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 19 requerimientos en este trimestre.

## 62. ATENCIÓN TELEFÓNICA.

El equipo de atención al ciudadano de la Agencia Nacional de Hidrocarburos -ANH- recibió un total de 126 llamadas en el primer trimestre de 2023. 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 principalmente: la aplicación a convocatorias ANH, falsas ofertas de trabajo, pasantías, información de contratos de hidrocarburos, entre otros temas consultados observables en la gráfica.

**GRÁFICA 2. ATENCIÓN TELEFÓNICA**

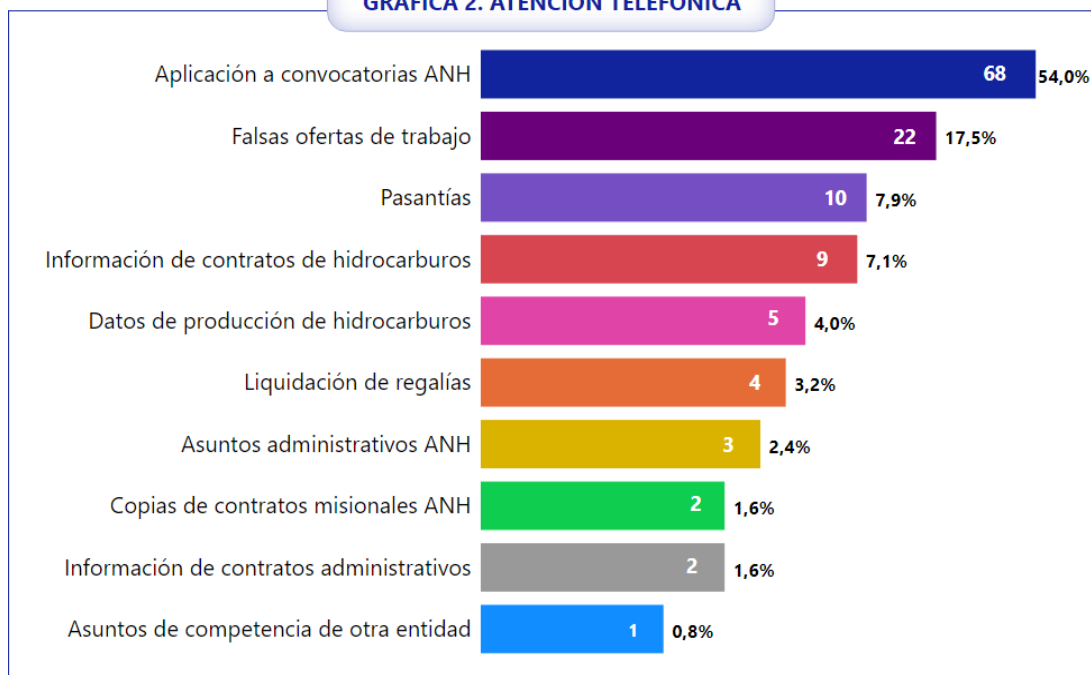


Imagen 3. Gráfica de atención telefónica.

### 63. PQRSD RECIBIDAS POR MODALIDAD DE PETICIÓN.

En el primer trimestre de 2023 fueron recibidas en la ANH un total de 359 solicitudes, distribuidas así: 193 solicitudes de información; 106 derechos de petición; 47 traslados de PQRSD de otras entidades; 10 solicitudes de certificaciones; 2 solicitudes de copias, y 1 consulta.

**TABLA 2. MODALIDADES DE PETICIÓN DEL TRIMESTRE**

MODALIDAD DE PETICIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	193	53,8%
DERECHO DE PETICIÓN	106	29,5%
TRASLADOS PQRSD DE OTRAS ENTIDADES	47	13,1%
SOLICITUD CERTIFICACIONES	10	2,8%
SOLICITUD COPIAS	2	0,6%
CONSULTAS	1	0,3%
<b>Total</b>	<b>359</b>	<b>100,0%</b>

Imagen 4. Tabla de modalidades de petición.

En cuanto a la tipología de peticiones denominada quejas generalmente se efectúan requerimientos 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).

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

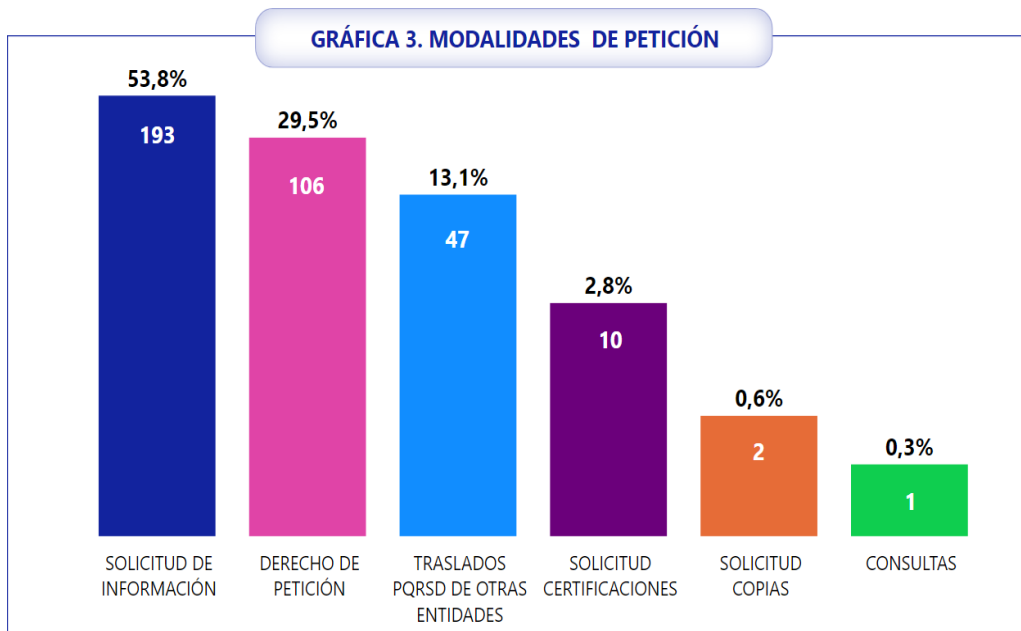


Imagen 5. Gráfica de modalidades de petición.

De las 359 solicitudes recibidas por la entidad durante el primer trimestre de 2023, el mayor porcentaje se registró en el mes de marzo con un total de 123 correspondientes al 34,3%, seguido del mes de febrero con un total de 122 (34%) y del mes de enero con 114 que representa un 31,8% 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	enero		febrero		marzo		Total	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	66	18,4%	64	17,8%	63	17,5%	<b>193</b>	<b>53,8%</b>
DERECHO DE PETICIÓN	33	9,2%	36	10,0%	37	10,3%	<b>106</b>	<b>29,5%</b>
TRASLADOS PQRSO DE OTRAS ENTIDADES	11	3,1%	18	5,0%	18	5,0%	<b>47</b>	<b>13,1%</b>
SOLICITUD CERTIFICACIONES	4	1,1%	3	0,8%	3	0,8%	<b>10</b>	<b>2,8%</b>
SOLICITUD COPIAS	0	0	1	0,3%	1	0,3%	<b>2</b>	<b>0,6%</b>
CONSULTAS	0	0	0	0	1	0,3%	<b>1</b>	<b>0,3%</b>
<b>Total</b>	<b>114</b>	<b>31,8%</b>	<b>122</b>	<b>34,0%</b>	<b>123</b>	<b>34,3%</b>	<b>359</b>	<b>100,0%</b>

Imagen 6. Tabla de modalidades de petición por mes.

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 (53,8%) y los derechos de petición (29,5%) 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.

**GRÁFICA 4. MODALIDAD DE PETICIONES POR MES**

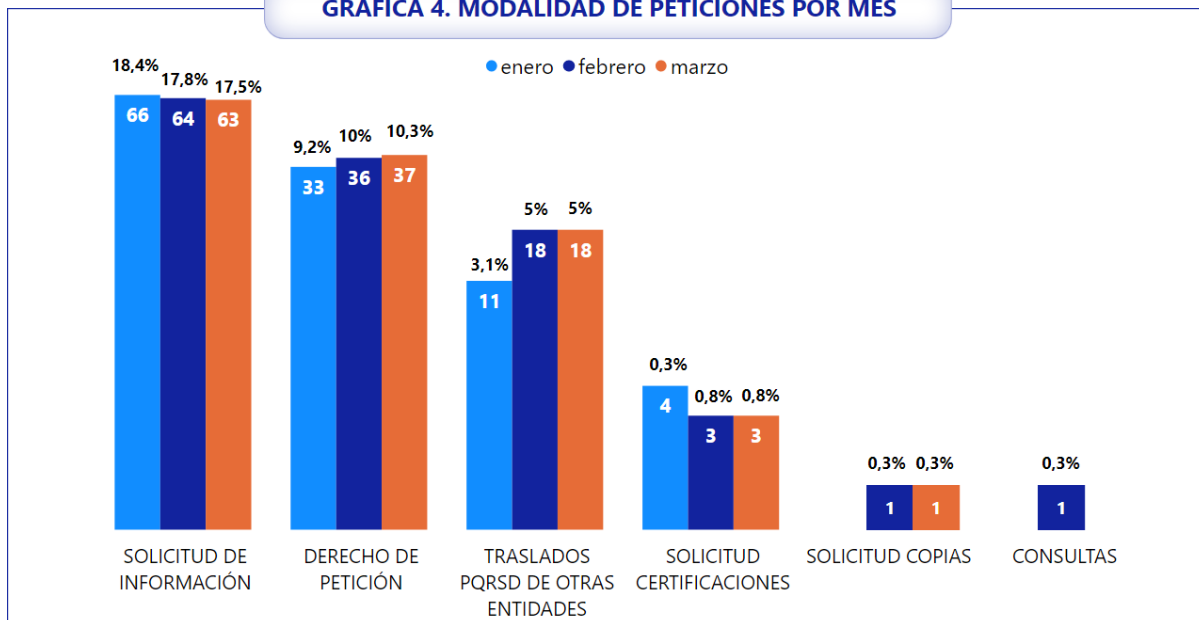


Imagen 7. Gráfica de modalidades de petición por mes.

Adicionalmente, cabe señalar que este primer trimestre el margen de solicitudes atendidas con respecto al mismo periodo del año 2022 es mayor. La diferencia radica en que, para el primer trimestre de 2023, se evidencia un aumento de las solicitudes generadas por los usuarios de la ANH durante los tres meses evaluados.

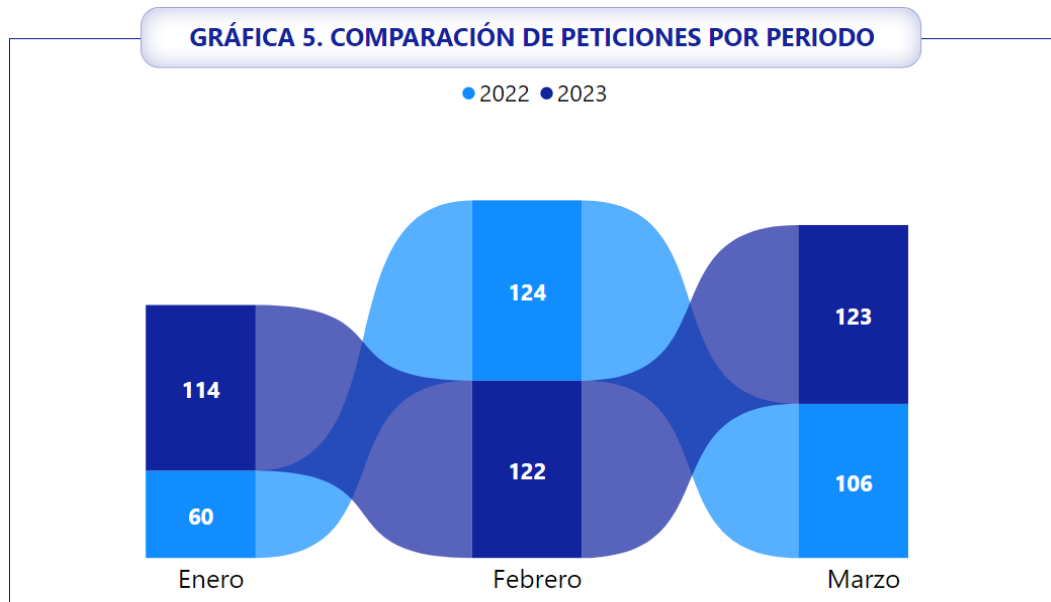


Imagen 8. Gráfica de comparación de petición por trimestre (2022-2023).

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

Durante el periodo comprendido entre el 1° de enero y el 31 de marzo de 2023 fueron recibidas en la ANH un total de 193 solicitudes de información, las cuales se encuentran distribuidas de la siguiente manera mes a mes:

**TABLA 4. SOLICITUDES DE INFORMACIÓN POR MES**

MES	CANTIDAD	PORCENTAJE
ENERO	66	34,2%
FEBRERO	64	33,2%
MARZO	63	32,6%
<b>Total</b>	<b>193</b>	<b>100,0%</b>

Imagen 9. Tabla solicitudes de información pública.

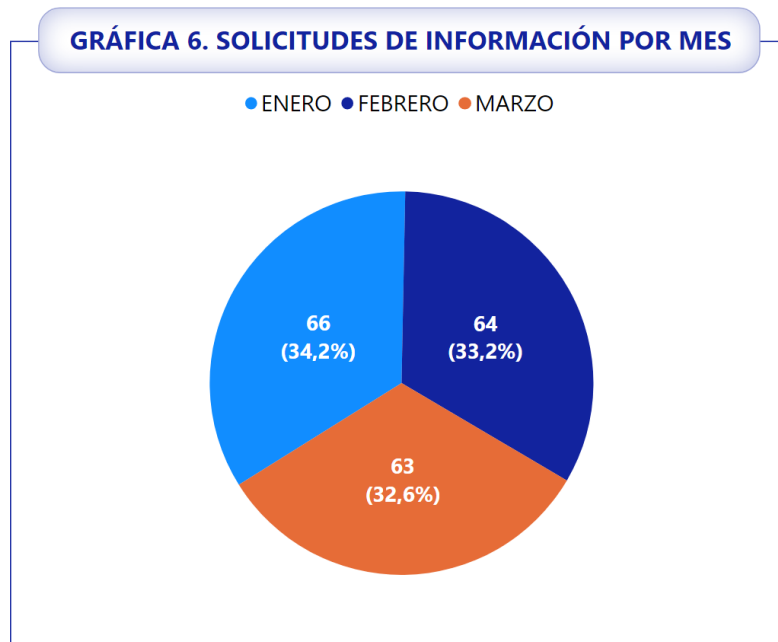


Imagen 10. Gráfica de solicitudes de información pública.

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 193 solicitudes de información el tiempo promedio de respuesta fue de 6,7 días. Vale la pena resaltar también que, en este periodo las solicitudes de información trasladadas fueron 13 y la ANH no negó ninguna de las solicitudes presentadas.

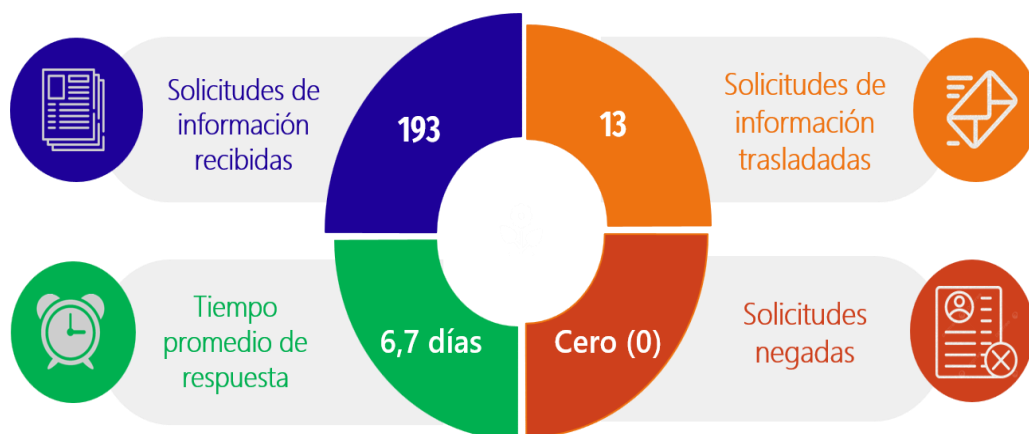


Imagen 11. Términos de solicitudes de información pública.

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

En las peticiones registradas para el primer trimestre del año 2023, se observa que, se presentó un aumento de 69 peticiones correspondientes a una diferencia de un **19,2%**, con respecto al año 2022.

**TABLA 5. COMPARACIÓN DE PETICIONES POR PERIODO (2022 - 2023)**

MODALIDAD DE PETICIÓN	2022	2023	Total
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	195	193	<b>388</b>
DERECHO DE PETICIÓN	64	106	<b>170</b>
TRASLADOS PQRSD DE OTRAS ENTIDADES	14	47	<b>61</b>
SOLICITUD CERTIFICACIONES	13	10	<b>23</b>
SOLICITUD COPIAS	4	2	<b>6</b>
CONSULTAS	0	1	<b>1</b>
<b>Total</b>	<b>290</b>	<b>359</b>	<b>649</b>

Imagen 12. Tabla comparativa de peticiones entre trimestres (2022-2023).

En este sentido, el aumento porcentual anotado obedece a una mayor cantidad de derechos de petición y traslados de PQRSD de otras entidades presentadas en el periodo evaluado del 2023, con respecto al mismo trimestre del 2022, con una diferencia de 69 de estos requerimientos que se solicitaron por encima de lo presentado para el mismo trimestre de 2022.



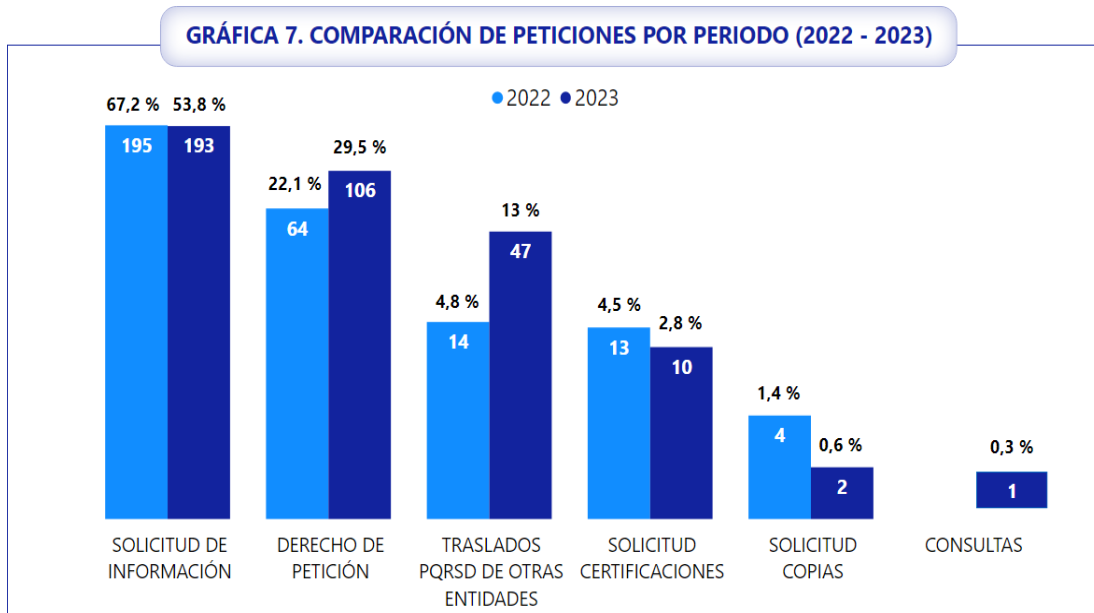


Imagen 13. Gráfica comparativa de peticiones entre trimestres por modalidad de petición.

En segundo lugar, para el 2023 las solicitudes preponderantes corresponden al grupo de valor de empresas privadas, a diferencia del primer trimestre del 2022, en el que el grupo de valor principal fue el de ciudadanos. Es decir, en 2023 se evidencia que la mayor cantidad de solicitudes fue generada por las empresas privadas, seguidas por las entidades públicas y en tercer lugar se encuentra la cantidad de peticiones generadas por los ciudadanos. En todo caso, esta situación se podrá analizar con más detalle a continuación al indicar los registros de los grupos de valor solicitantes.

## 6.6. PETICIONES RECIBIDAS POR GRUPOS DE VALOR.

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: empresas privadas con 103 solicitudes (28,7%); entidades públicas con 90 solicitudes (25,1%); ciudadanos con 88 peticiones (24,5%); empresas contratistas 25 peticiones (7%); entes territoriales con 11 requerimientos (3,1%); juntas de acción comunal con 9 solicitudes (2,5%); periodistas con 7 solicitudes (1,9%) y sindicatos con 7 requerimientos (1,9%).

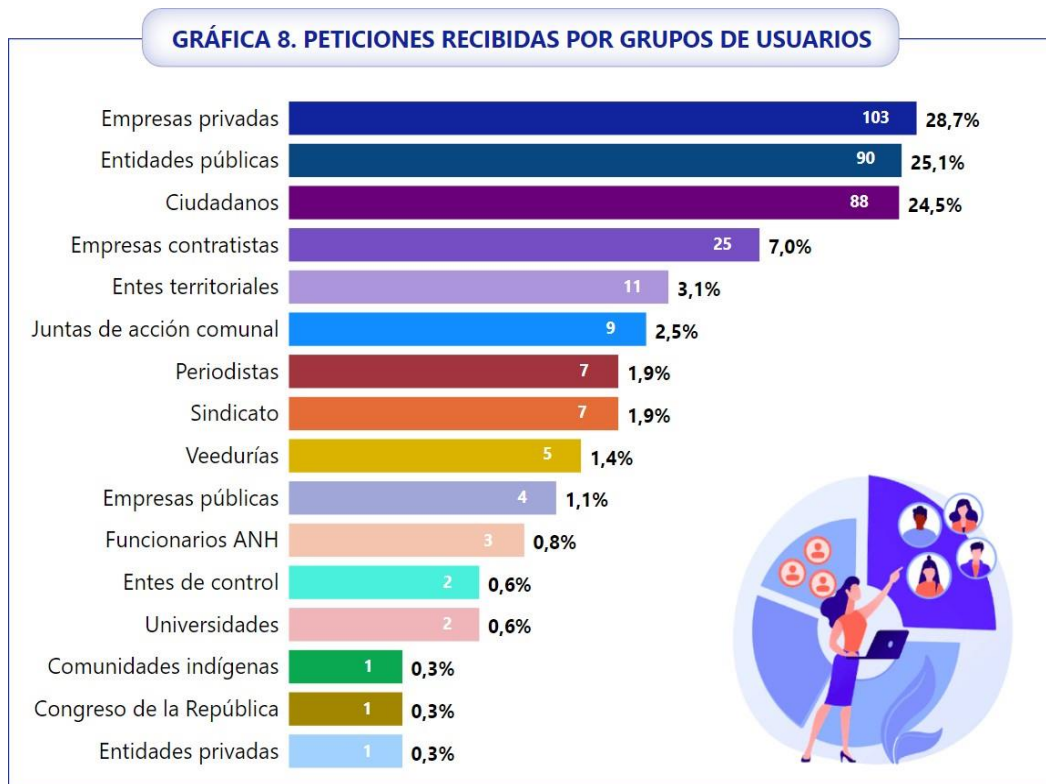


Imagen 14. Gráfica de peticiones de acuerdo con el grupo de valor.

De las empresas privadas con mayores consultas o trámites presentados a la ANH se destacan Notus Energía Colombia S.A.S con 19 requerimientos asociados principalmente al tema de cartografía de zonas petroleras; respecto a las entidades públicas la entidad que presentó la mayor cantidad de trámites fue el Ministerio de Minas y Energía -MME- con 23 solicitudes, de las cuales 14 corresponden a traslados de PQRSD de otras entidades, 8 a solicitudes de información y 1 derecho de petición, relacionados con temas como solicitudes del Congreso de la República respecto a asuntos de competencia de la ANH, entre otros.

## 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 de Promoción y Asignación de Áreas -VPAA-, quien tramitó un total de 120 peticiones correspondientes al 33,4% de todas las PQRSD enviadas a la ANH.

**GRÁFICA 9. ATENCIÓN POR DEPENDENCIAS**

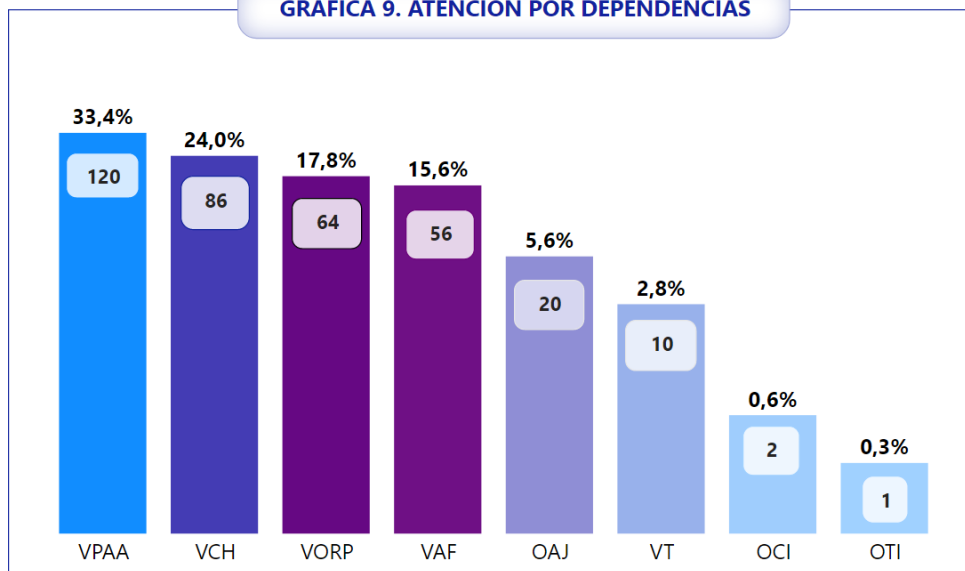


Imagen 15. Gráfica de peticiones de acuerdo con el grupo de valor.

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 86 trámites (24%); la Vicepresidencia de Operaciones, Regalías y Participaciones -VORP- con 64 solicitudes (17,8%); la Vicepresidencia Administrativa y Financiera -VAF- con 56 trámites (15,6%); la Oficina Asesora Jurídica -OAJ- con 20 trámites (5,6%); la Vicepresidencia Técnica -VT- con 10 solicitudes (2,8%); la Oficina de Control Interno -OCI- con 2 trámites (0,6%), y la Oficina de Tecnologías de Información -OTI- con 1 trámite atendido (0,3%).

## 68. 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. En este sentido, la ciudad de Bogotá D.C. sigue siendo el lugar en el que se generan la mayor cantidad de peticiones contando con 146 solicitudes para este trimestre.

Los departamentos con mayor cantidad de solicitudes son: Meta (35), Casanare (25), Antioquia (17), Huila (15) y Santander (14); en segunda posición se encuentran los departamentos de Valle del Cauca (12), Boyacá (12), Cesar (11), Córdoba (11) y Magdalena (9); en tercera posición, con un volumen inferior de peticiones se encuentran los departamentos de Atlántico (8), Bolívar (8), Tolima, Guajira, Norte de Santander y Putumayo 7 solicitudes por cada departamento; en cuarta posición se ubican los departamentos de Cundinamarca (5), Arauca, Caquetá, y Quindío con 4 peticiones por cada departamento; finalmente están los departamentos de Sucre (3), Cauca (2), Chocó, Yopal, Caldas, Nariño y Risaralda con 1 petición por cada departamento, como se puede apreciar de forma precisa en el Gráfico 11.

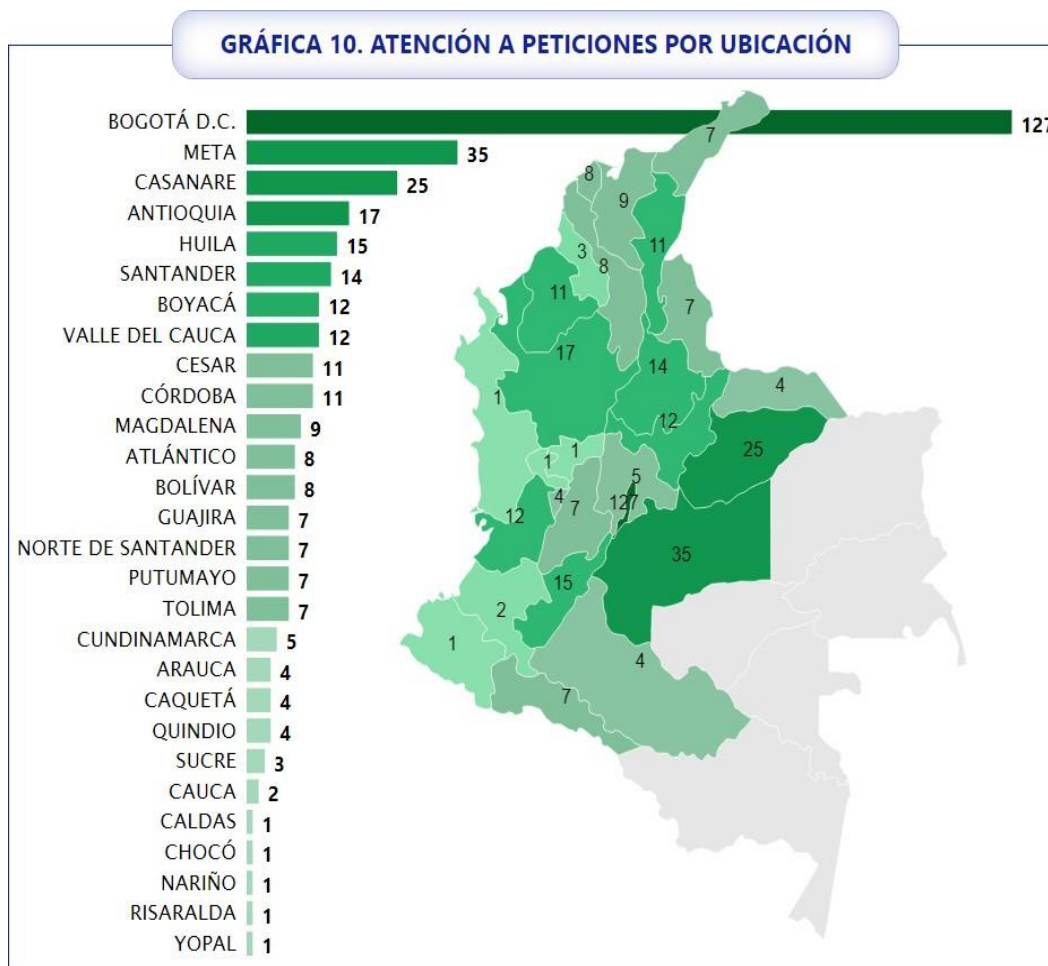


Imagen 16. Gráfica de peticiones por ubicación geográfica.

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 la ciudad de Bogotá; por otro lado, existe un destacado 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 valor como ciudadanos (13), empresas privadas (9), entidades públicas (9), juntas de acción comunal (2) y veedurías (1).

Adicionalmente, en los demás departamentos con mayor cantidad de solicitudes como Casanare, Antioquia, Huila y Santander, los temas requeridos durante el primer trimestre del 2023 han estado asociados a la promoción y asignación de áreas, gestión de la información técnica, regalías y derechos económicos, comunidades y medio ambiente, y contratos misionales principalmente.

## 69. 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 (57); localización de predios y áreas con contratos de hidrocarburos (49); estado actual de contratos EyP, Teas y bloques de hidrocarburos (24); liquidación, pagos, giros y embargos de recursos de regalías (21); Congreso de la República (20); fiscalización de la producción de hidrocarburos por parte de los operadores de áreas en el país (17); asuntos de competencia de otra entidad (13); requerimientos de Policía Nacional y Fiscalía General de la Nación (12); inversión social en proyectos de hidrocarburos -PBC- (10); daños o impactos ocasionados en la ejecución de proyectos o contratos de hidrocarburos (9); acompañamientos a las comunidades en el desarrollo de proyectos de hidrocarburos (7); asuntos sindicales (7); solicitud de información geológica y geofísica (sísmica y estratigrafía) (6), y solicitud de verificación de pozos (6).

**GRÁFICA 11. PRINCIPALES TEMAS CONSULTADOS**



**Imagen 17.** Gráfica de peticiones por ubicación geográfica.

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.

## 7. TIEMPOS PROMEDIO DE RESPUESTA.

Previo a señalar los tiempos de respuesta de las solicitudes recibidas por la entidad en el primer trimestre de 2023, se detallan los términos o plazos de ley establecidos para resolverlas 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

Imagen 18. Términos de respuesta para PQRSD.

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 **14 días**; derechos de petición **10 días**; traslados de PQRSD de otras entidades **7,6 días**; solicitudes de información de **6,7 días**; solicitud certificaciones **5,7 días** y solicitud de copias **4,5 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 primer trimestre del año 2022, mejorando los promedios de respuesta significativamente.

En el mismo trimestre del año 2022, los promedios de respuesta (días) fueron los siguientes: derechos de petición con un promedio de respuesta de 10,13 días; solicitud de certificaciones 9,31 días; solicitud de información 7,26 días; solicitud de copias 6,5 días, y traslado de PQRSD de otras entidades 8 días.



Imagen 19. Tiempos de respuesta en la atención a PQRSD del trimestre.

## 8. TRASLADOS EFECTUADOS POR COMPETENCIA.

Durante el primer trimestre del año 2023, la ANH de las 359 solicitudes recibidas, realizó 19 traslados parciales a empresas operadoras de contratos de exploración y producción y a entidades públicas. Igualmente, se efectuaron 30 traslados totales a empresas públicas, empresas privadas y entidades públicas respecto a peticiones que no correspondían a la competencia de la Agencia Nacional de Hidrocarburos -ANH-.



**GRÁFICA 12. TRASLADOS EFECTUADOS POR COMPETENCIA**



Imagen 20. Gráfica de traslados efectuados por competencia.

Adicionalmente, cabe resaltar que, de los 49 traslados realizados, 31 de ellos correspondían a derechos de petición, 13 a solicitudes de información y 5 a traslados de PQRSD realizados por otras entidades a la ANH.

**GRÁFICA 13. TRASLADOS EFECTUADOS POR COMPETENCIA DE ACUERDO A LA MODALIDAD DE PETICIÓN**

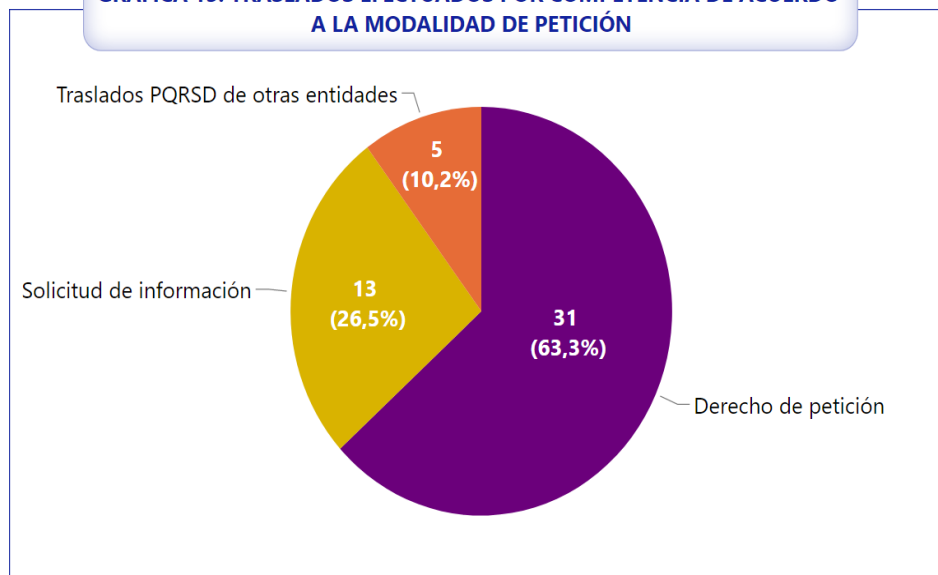


Imagen 21. Gráfica de traslados de acuerdo con la modalidad de petición.

## 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 19 solicitudes respondidas en forma extemporánea, que corresponden a las modalidades de solicitudes de información (9), derecho de petición (7), traslados PQRSD de otras entidades (2) y solicitud de certificaciones (1).

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

A continuación, se presentan los resultados del chat virtual entre el 1° de enero de 2023 y el 31 de marzo del 2023 de acuerdo con la atención prestada.

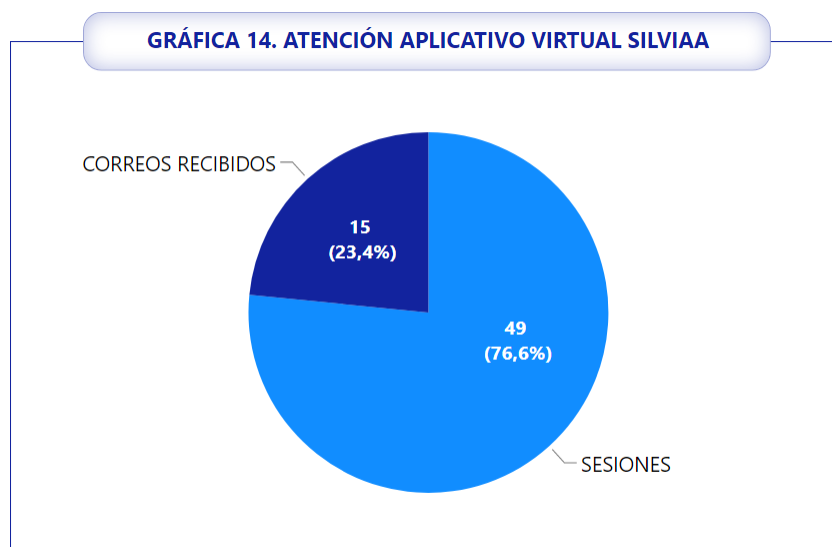


Imagen 22. Gráfica de atención mediante chat institucional Silviaa por modalidad de petición.

De las 64 atenciones efectuadas a través del aplicativo virtual Silviaa durante el primer trimestre del 2023, se adelantaron 49 sesiones y fueron atendidos 15 correos electrónicos generados por los usuarios (misma cantidad recibida por el aplicativo).

Así mismo, cabe mencionar que este primer trimestre de 2023, el aplicativo virtual Silvia presenta una disminución de atenciones recibidas con respecto al mismo trimestre del 2022.

**TABLA 6. ATENCIÓN APLICATIVO VIRTUAL SILVIAA**

MODALIDAD	ENERO	FEBRERO	MARZO	Total
CORREOS RECIBIDOS	8	2	5	15
SESIONES	12	23	14	49
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>25</b>	<b>19</b>	<b>64</b>

Imagen 23. Tabla de atención chat institucional silviaa por mes.

**GRÁFICA 15. ATENCIÓN APLICATIVO VIRTUAL SILVIAA POR MES**

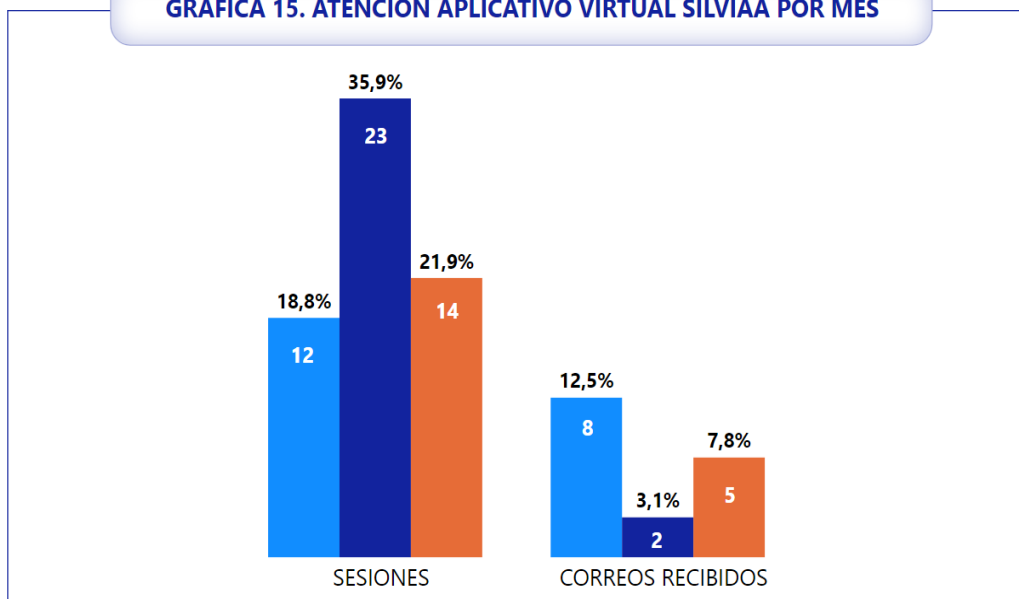


Imagen 24. Gráfica de atención chat institucional Silviaa por mes y modalidad.

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 (2022), 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 aumento en el número de peticiones recibidas en la entidad, pasando de un total de 318 requerimientos en 2022 a 359 requerimientos en 2023.
- El canal de atención utilizado de forma preponderante por los grupos de valor para el presente trimestre sigue siendo el virtual (correo electrónico y formulario de página web) con un total de 340 solicitudes.
- Respecto al canal de atención telefónica se observa un cambio relevante en relación con la cantidad de consultas generadas en contraste al primer trimestre del 2022, año en el que se generaron 683 llamadas y en este primer trimestre de 2023 se recibieron 126.
- Sumado a lo anterior, este primer trimestre de 2023 deja ver que el comunicado de prensa oficial dispuesto 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 a causa de falsas ofertas laborales ha surtido un efecto favorable, debido a que esta temática ha disminuido considerablemente frente al mismo trimestre de 2022.
- Se observa que en este trimestre se presentó un mayor rendimiento y eficacia en los tiempos promedio de respuesta a los requerimientos evidenciado en la disminución del promedio de días en que se da trámite a las diferentes modalidades de petición según lo establecido en la ley. En este sentido, es importante continuar con la actualización de la información que genera la Agencia y anticipar consultas en función del marco de la transformación energética que se propone el actual gobierno.
- No se registraron reclamos, quejas frente a la gestión de la entidad en el periodo examinado.
- En este periodo no se generaron sugerencias de los grupos de valor a través de los canales de atención de la Agencia. No obstante, la encuesta de percepción ciudadana realizada durante este primer trimestre del 2023 recopiló 10 comentarios de la ciudadanía en los que se desataca la buena atención y el agradecimiento por la atención prestada.

- 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.
- Con ocasión del funcionamiento del Asesor Virtual de la ANH Silviaa y a fin de atender rápidamente este tipo de requerimientos ciudadanos, se recomienda mantener actualizada e incrementar la base de conocimiento de preguntas, con el objeto de permitir a los grupos de valor la auto-consulta de sus consultas en los temas que sean de su interés.



Agencia Nacional de Hidrocarburos -ANH-  
Avenida Calle 26 No. 59 - 65 Piso 2°  
Edificio de la Cámara Colombiana de la Infraestructura  
Bogotá D.C. – Colombia  
Teléfono (PBX): (57-1) 5931717.  
[participacionciudadana@anh.gov.co](mailto:participacionciudadana@anh.gov.co)  
[www.anh.gov.co](http://www.anh.gov.co)