



Informe pormenorizado de atención y trámite de PQRSD

SEGUNDO TRIMESTRE 2023





Informe pormenorizado
de atención y trámite de PQRSD
Segundo trimestre
2023



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).....	10
6.1. PQRSD recibidas en los diferentes canales de atención.....	10
6.2. Atención telefónica.....	11
6.3. PQRSD recibidas por modalidad de petición.....	12
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.....	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.....	26

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 segundo trimestre de 2023. Se presenta un análisis comparativo con el mismo periodo de 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 segundo trimestre de 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 las diferentes dependencias y a través de los diferentes canales de atención habilitados por la entidad.
- Analizar el comportamiento presentado en el segundo trimestre de los años 2022 y 2023 para establecer la cantidad de trámites y la variación de peticiones recibidas por la entidad.
- Analizar 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 para mejorar continuamente el 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, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) 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, los correos institucionales 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 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 recibirlas de manera verbal adelantando el trámite de radicación, en caso de ser necesario.

Servicio de orientación: Avenida Calle 26 n.º 59-65, piso 2.

Radicación de correspondencia: Avenida Calle 26 n.º 59-65, piso 2.

Atención a usuarios: Avenida Calle 26 n.º 59-65, piso 2.

Quioscos de atención ciudadana: Avenida Calle 26 n.º 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 su resolución completa y de fondo. 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 las siguientes modalidades:

- **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 o 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.

Por tanto, 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 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 contienen una lista desplegable en

la que pueden encontrar temas de su interés. Por ejemplo, en 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 ESTRATÉGICO 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 SOPORTES 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)

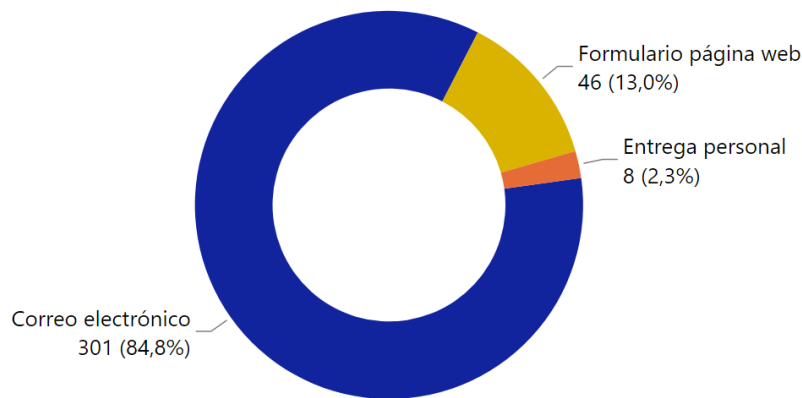
6.1. PQRSD recibidas en los diferentes canales de atención

Durante el periodo comprendido entre el 1° de abril y el 30 de junio de 2023, se recibieron en la ANH un total de 355 requerimientos, distribuidos de la siguiente forma conforme a los medios de recepción: 301 solicitudes mediante correo electrónico institucional; 46 a través del formulario electrónico de la página web y 8 peticiones mediante entrega personal.

Imagen 1. Tabla medios de recepción

Medios de recepción	Cantidad	Porcentaje
Correo electrónico	301	84,8%
Formulario página web	46	13,0%
Entrega personal	8	2,3%
Total	355	100,0%

Imagen 2. Medios de recepción



Una vez analizados los datos, el principal canal utilizado por los usuarios de la ANH para presentar solicitudes corresponde al virtual con 347 requerimientos. Es importante resaltar que el medio de recepción principal es el correo electrónico institucional, el cual recibió el 85 % de las solicitudes, siendo el más utilizado por los ciudadanos para comunicarse e interactuar con la entidad.

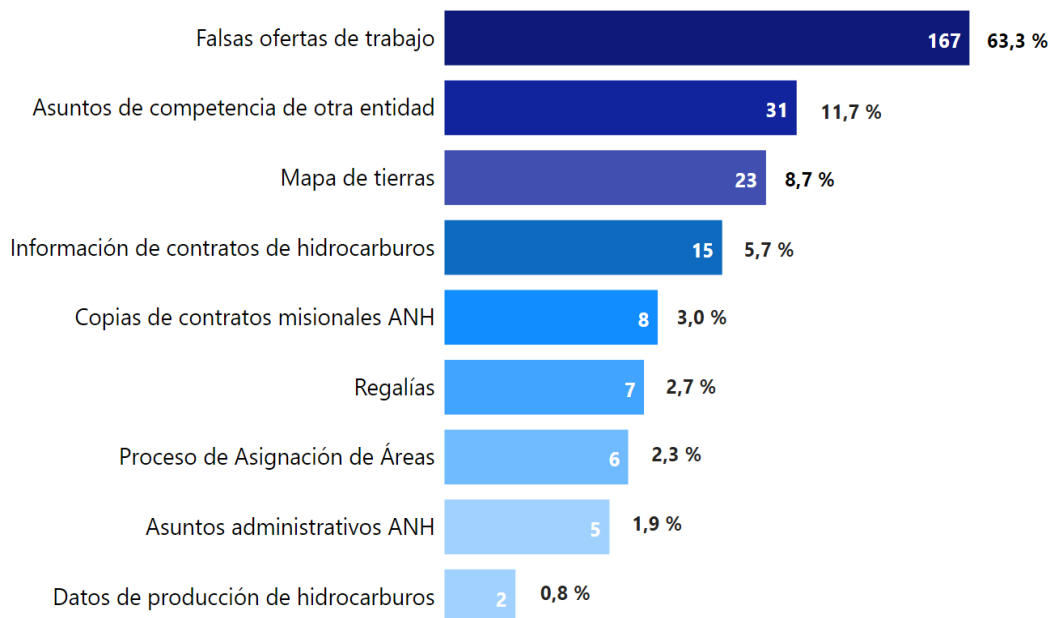
Adicionalmente, este periodo refleja que el medio de recepción tipificado como “entrega personal” recibió una menor cantidad de solicitudes con respecto al periodo anterior, con 11 requerimientos menos en este trimestre.

6.2. Atención telefónica

El equipo de atención al ciudadano de la Agencia Nacional de Hidrocarburos -ANH- recibió un total de 264 llamadas en el segundo 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: falsas ofertas de trabajo, pasantías, asuntos de competencia de otra entidad, mapa de tierras e información de contratos de hidrocarburos, entre otros temas consultados y visibles en la gráfica.

Imagen 3. Atención telefónica



6.3.PQRSD recibidas por modalidad de petición

En el segundo trimestre de 2023 fueron recibidas en la ANH un total de 355 solicitudes, distribuidas así: 178 solicitudes de información, 110 derechos de petición, 57 traslados de PQRSD de otras entidades, 7 solicitudes de certificaciones, 2 solicitudes de copias, y 1 denuncia.

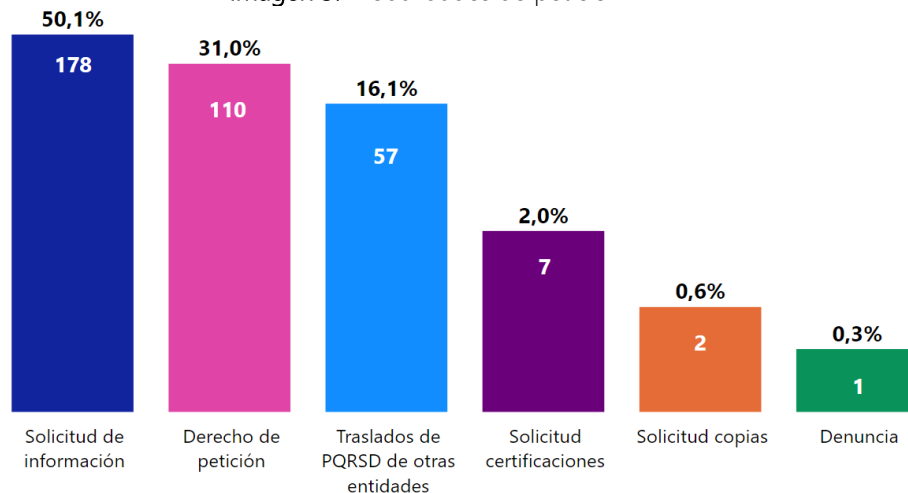
Imagen 4. Tabla de modalidades de petición

Modalidad de petición	Cantidad	Porcentaje
Solicitud de información	178	50,1%
Derecho de petición	110	31,0%
Traslados de PQRSD de otras entidades	57	16,1%
Solicitud certificaciones	7	2,0%
Solicitud copias	2	0,6%
Denuncia	1	0,3%
Total	355	100,0%

En cuanto a la tipología de peticiones denominada quejas, hace referencia a los requerimientos ciudadanos enviados 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 o reclamos para ser atendidos por la ANH.

Imagen 5. Modalidades de petición



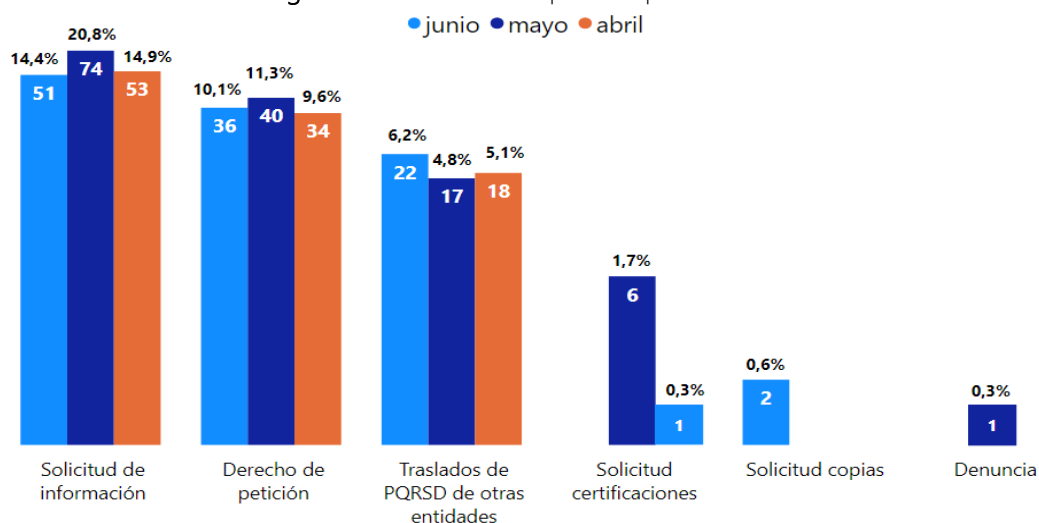
De las 355 solicitudes recibidas durante el segundo trimestre de 2023, el mayor porcentaje se registró en mayo con un total de 137 peticiones correspondientes al 38,6 %, seguido por junio con un total de 112 (31,5 %) y abril con 106, que representa un 29,9 % del total. Estos datos se pueden apreciar en la tabla y su respectiva gráfica.

Imagen 6. Tabla de modalidades de petición por mes

Mes Modalidad de petición	abril		mayo		junio		Total	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Solicitud de información	53	14,9%	74	20,8%	51	14,4%	178	50,1%
Derecho de petición	34	9,6%	40	11,3%	36	10,1%	110	31,0%
Traslados de PQRSD de otras entidades	18	5,1%	17	4,8%	22	6,2%	57	16,1%
Solicitud certificaciones	1	0,3%	6	1,7%	0	0	7	2,0%
Solicitud copias	0	0	0	0	2	0,6%	2	0,6%
Denuncia	0	0	0	0	1	0,3%	1	0,3%
Total	106	29,9%	137	38,6%	112	31,5%	355	100,0%

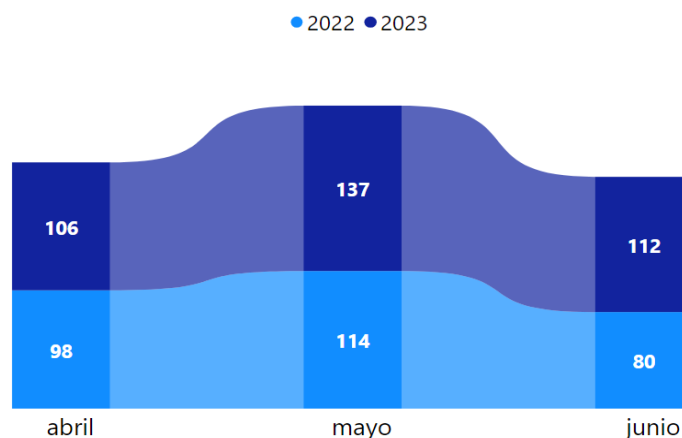
En general, la tendencia se mantiene en este trimestre, teniendo en cuenta que los mayores porcentajes de peticiones se agrupan en las solicitudes de información (50,1 %) y los derechos de petición (31 %), que concentran las principales modalidades de peticiones atendidas por la ANH en este periodo, identificando esto como un comportamiento repetitivo evidente en los informes pormenorizados trimestrales de PQRSD de años anteriores.

Imagen 7. Modalidades de petición por mes



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

Imagen 8. Comparación de peticiones por trimestre (2022-2023)



6.4. Solicitudes de acceso a la información pública

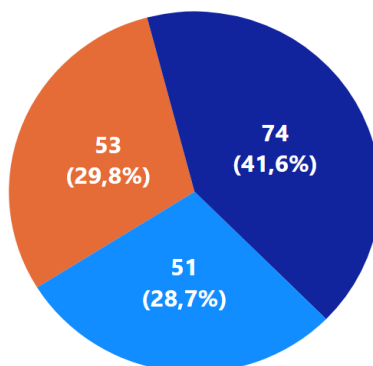
Durante el periodo comprendido entre el 1° de abril y el 30 de junio de 2023, se recibieron un total de 178 solicitudes de información, las cuales se encuentran distribuidas de la siguiente manera mes a mes:

Imagen 9. Tabla solicitudes de información pública

Mes	Cantidad	Porcentaje
abril	53	29,8%
mayo	74	41,6%
junio	51	28,7%
Total	178	100,0%

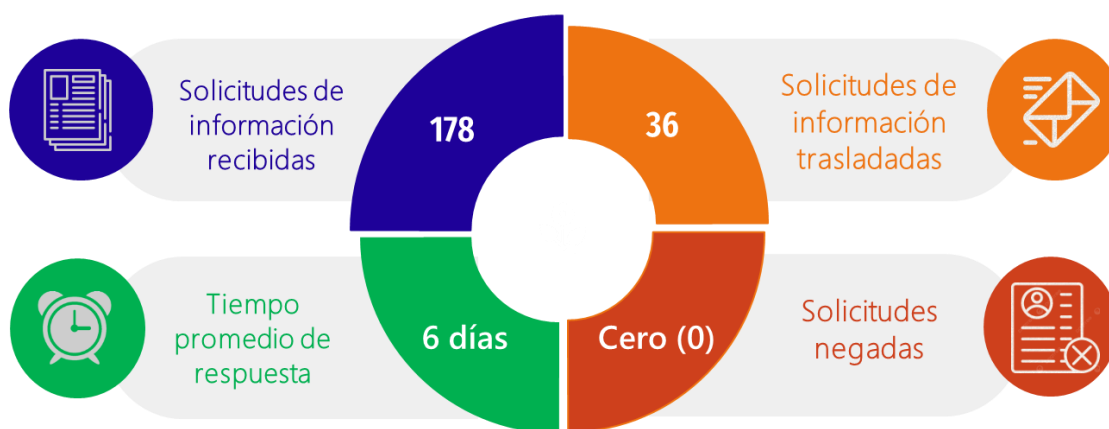
Imagen 10. Solicitudes de información pública

● abril ● mayo ● junio



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 178 solicitudes de información, el tiempo promedio de respuesta fue de 6 días. Vale la pena resaltar también que, en este periodo, las solicitudes de información trasladadas fueron 36 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

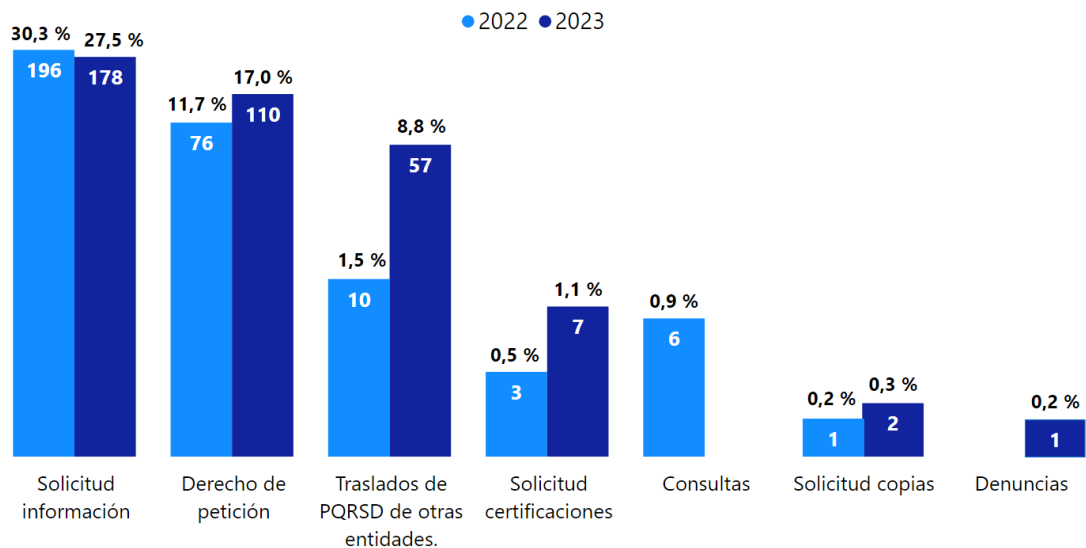
En las peticiones registradas para el segundo trimestre del 2023, se observa que se presentó un aumento de 63 peticiones, correspondientes a una diferencia de un **17,7 %**, con respecto al 2022.

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

Modalidad de petición	2022	2023	Total
Solicitud información	196	178	374
Derecho de petición	76	110	186
Traslados de PQRSD de otras entidades.	10	57	67
Solicitud certificaciones	3	7	10
Consultas	6	0	6
Solicitud copias	1	2	3
Denuncias	0	1	1
Total	292	355	647

En este sentido, el aumento porcentual anotado obedece a una mayor cantidad de derechos de petición, traslados de PQRSD de otras entidades y solicitudes de certificaciones presentadas en el periodo evaluado del 2023, con respecto al mismo trimestre del 2022, con una diferencia de 63 de estos requerimientos que se solicitaron, superior a lo presentado para el mismo trimestre de 2022.

Imagen 13. Comparación de peticiones entre trimestres por modalidad de petición

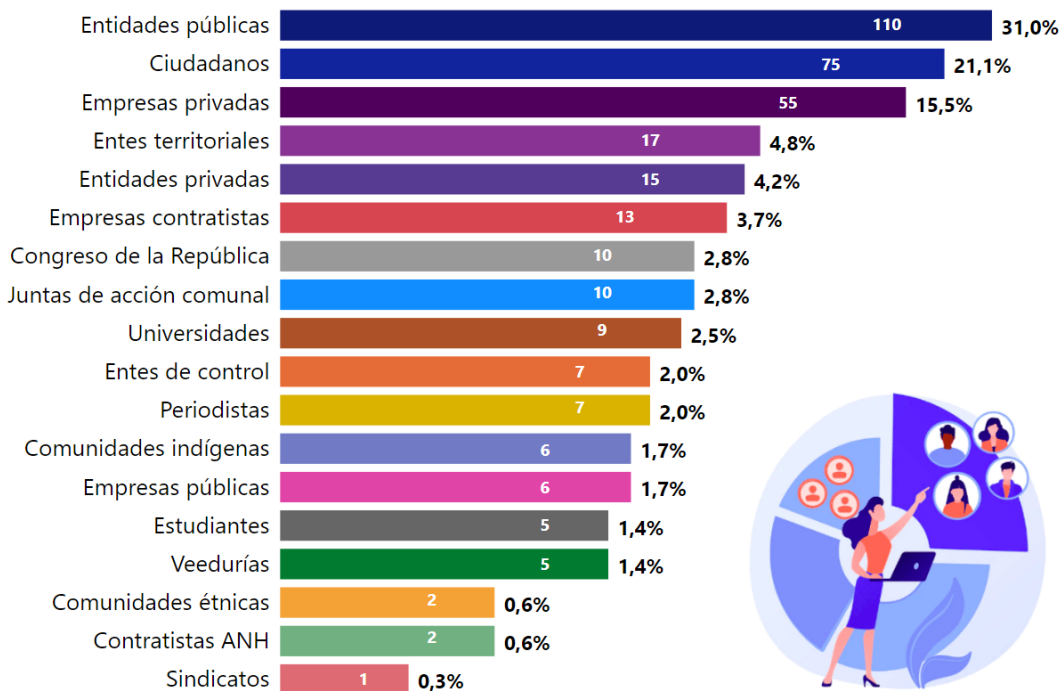


En segundo lugar, para el 2023 las principales solicitudes corresponden a las entidades públicas, a diferencia del segundo trimestre del 2022, en el que el grupo de valor principal fue el de empresas contratistas. Es decir, en 2023 se evidencia que la mayor cantidad de solicitudes fue generada por entidades públicas, seguidas por las peticiones de los ciudadanos y empresas privadas. En todo caso, esto se desarrolla con más detalle a continuación.

6.6. Peticiones recibidas por grupos de valor

De acuerdo con los datos registrados por el equipo de Atención al Ciudadano, los diez principales grupos de usuarios de la Agencia Nacional de Hidrocarburos -ANH- en este periodo fueron los siguientes: entidades públicas con 110 solicitudes (31 %); ciudadanos con 75 solicitudes (21,1 %); empresas privadas con 55 peticiones (15,5 %); entes territoriales con 17 peticiones (4,8 %); entidades privadas o sin ánimo de lucro con 15 requerimientos (4,3 %); empresas contratistas con 13 solicitudes (3,7 %); Congreso de la República con 10 solicitudes (2,8 %), juntas de acción comunal con 10 requerimientos (1,9 %), universidades con 9 peticiones (2,5 %), periodistas y entes de control con 7 (2 %) solicitudes por cada uno.

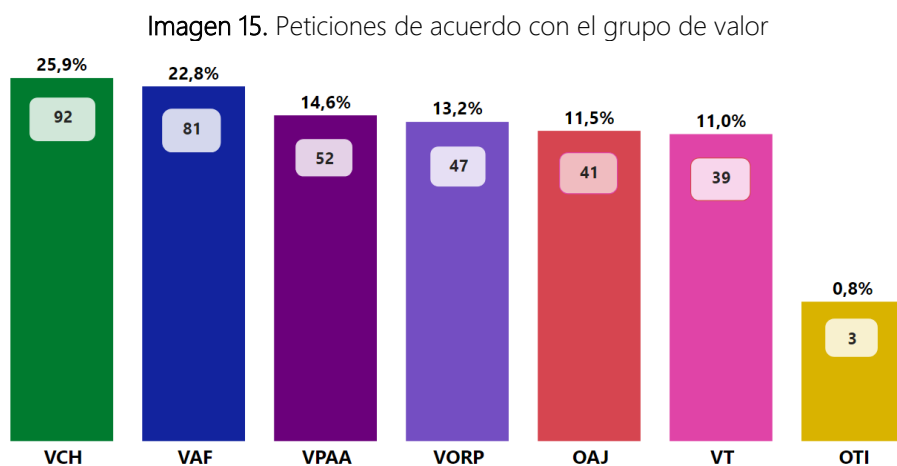
Imagen 14. Peticiones de acuerdo con el grupo de valor



De las entidades públicas con mayores consultas o trámites presentados a la ANH se destacan la Fiscalía General de la Nación -FGN- con 26 requerimientos asociados al tema de información de terceros vinculados a contratos y convenios de hidrocarburos. La segunda entidad con mayor demanda de solicitudes es el Ministerio de Minas y Energía -MME- con 26 solicitudes, de las cuales 11 corresponden a traslados de PQRSD de otras entidades, 9 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 Contratos de Hidrocarburos -VCH-, quien tramitó un total de 92 peticiones correspondientes al 25,9 % de todas las PQRSD recibidas.



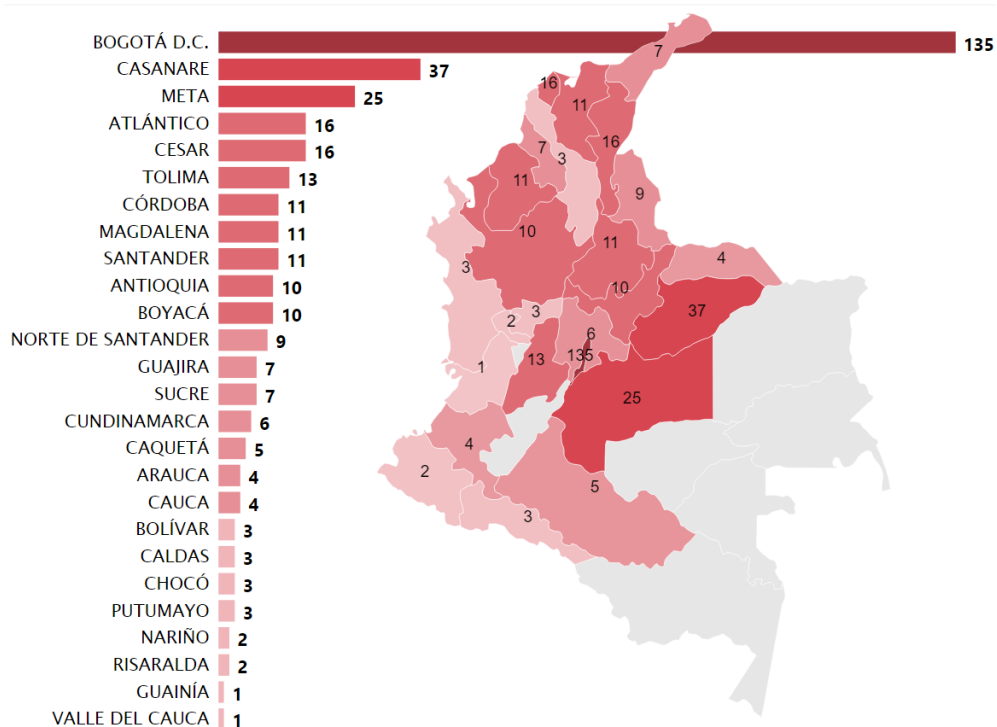
El porcentaje excedente de las solicitudes se asignó y tramitó por las dependencias de la siguiente forma: la Vicepresidencia Administrativa y Financiera -VAF- con 81 trámites (22,8 %) la Vicepresidencia de Promoción y Asignación de Áreas -VPAA- con 52 solicitudes (14,6 %), la Vicepresidencia de Operaciones, Regalías y Participaciones -VORP- con 47 solicitudes (13,2 %); la Oficina Asesora Jurídica -OAJ- con 41 trámites (11,5 %); la Vicepresidencia Técnica -VT- con 39 trámites (11 %); y la Oficina de Tecnologías de Información -OTI- con 1 trámite atendido (0,3 %).

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. En este sentido, la ciudad de Bogotá D.C., sigue siendo el lugar en el que se generan la mayor cantidad de peticiones, con 135 solicitudes para este trimestre.

Los departamentos con mayor cantidad de solicitudes son: Casanare (37), Meta (25), Atlántico (16), Cesar (16) y Tolima (13). Seguidos por los departamentos de Magdalena (11), Santander (11), Córdoba (11), Boyacá (10) y Antioquia (10); y con un volumen inferior de peticiones los departamentos de Norte de Santander (9), Guajira (7), Sucre (7), Cundinamarca (6), Caquetá (5), Cauca y Arauca (4); en cuarta posición se ubican los departamentos de Putumayo, Caldas, Bolívar y Chocó con 3 peticiones por cada departamento; finalmente están los departamentos de Nariño (2), Risaralda (2), Guainía y Valle del Cauca con 1 petición por cada departamento, como se puede apreciar de forma precisa en el la imagen 16.

Imagen 16. 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 Casanare, lugar donde se desarrollan importantes proyectos hidrocarburíferos en el país, sobre los cuales se generan peticiones por parte de ciudadanos (12), juntas de acción comunal (9), entes territoriales (4) y veedurías (4).

Sobre los demás departamentos con mayor cantidad de solicitudes como Meta, Atlántico, Cesar y Tolima, destacan los grupos de valor de empresas privadas (23), entidades públicas (22) y ciudadanos (10).

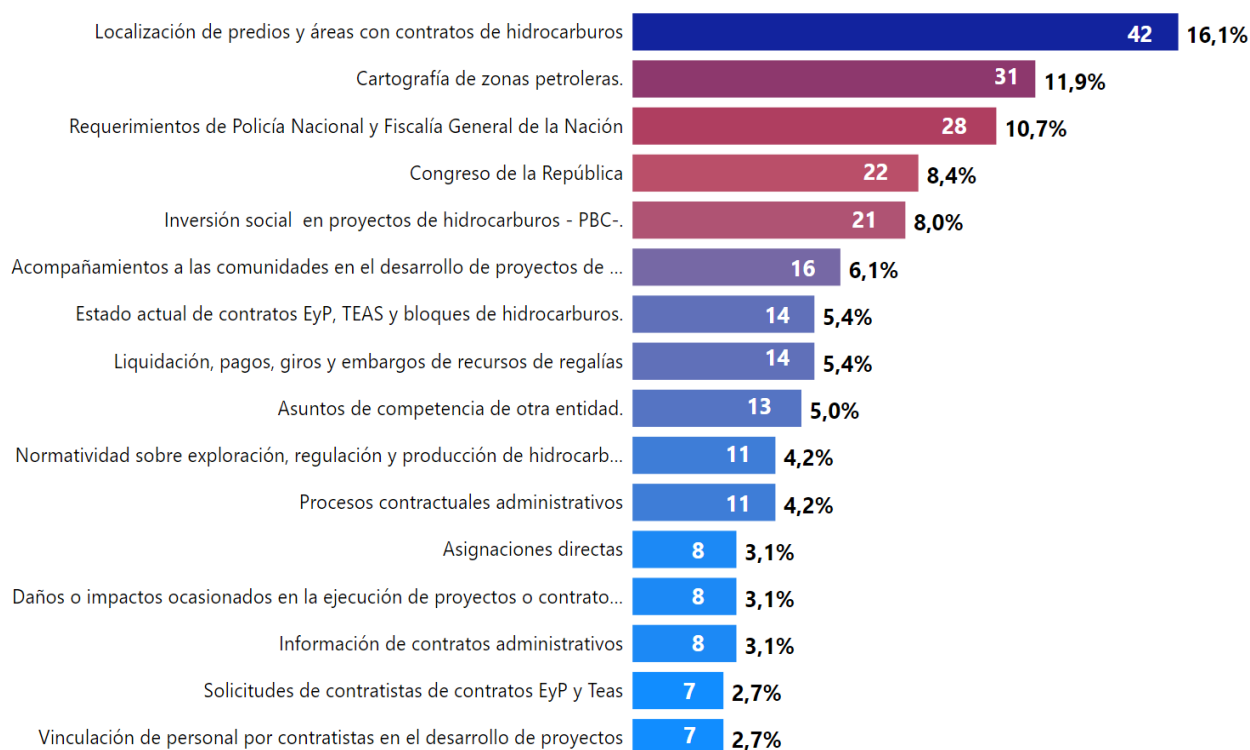
Adicionalmente, los temas requeridos durante el segundo trimestre del 2023 de los departamentos con mayor cantidad de trámites están relacionados con asuntos de: comunidades y medio ambiente, promoción y asignación de áreas, contratos misionales, gestión de la información técnica, y regalías y derechos económicos en los territorios principalmente.

6.9. Principales temas consultados

Respecto a los principales temas consultados a la ANH, los de mayor persistencia fueron los siguientes:

- Localización de predios y áreas con contratos de hidrocarburos (42).
- Cartografía de zonas petroleras (31).
- Requerimientos de Policía Nacional y Fiscalía General de la Nación (28).
- Congreso de la República (22)
- Inversión social en proyectos de hidrocarburos -PBC- (21).
- Acompañamientos a las comunidades en el desarrollo de proyectos de hidrocarburos (16).

Imagen 17. 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 lleva a plantear nuevamente dentro de las recomendaciones de este informe, la continua actualización de la información dispuesta en la web para que la ciudadanía pueda 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 segundo trimestre de 2023, se detallan los términos o plazos de ley establecidos para resolverlas las distintas modalidades de peticiones.

Imagen 18. Términos de respuesta para PQRSD

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 **9 días**.
- Solicitud de certificaciones **7,3 días**.
- Solicitudes de información de **6 días**.
- Traslados de PQRSD de otras entidades **5,2 días**.
- Solicitud certificaciones **7,3 días**.
- Solicitud de copias **4,5 días**.
- Denuncia **3 días**.

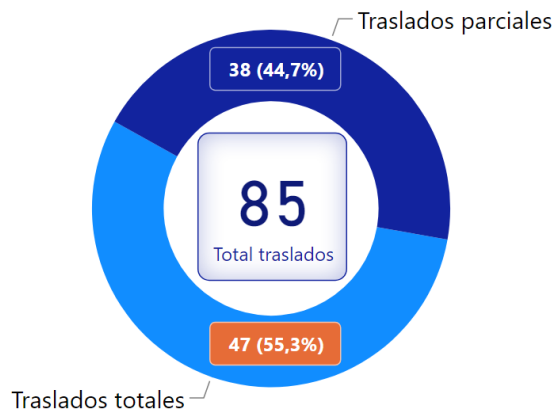
Como se observa de los datos presentados, la ANH en este periodo se mantuvo en el cumplimiento de los plazos de respuesta previstos por la Ley 1755 de 2015. Cabe resaltar que hubo una respuesta más efectiva y eficaz por parte de las dependencias en comparación con la vigencia del segundo trimestre del 2022, mejorando los promedios de respuesta significativamente.

En el mismo trimestre del **2022**, los promedios de respuesta (días) fueron los siguientes: consultas **24 días**, derechos de petición con un promedio de respuesta de **11,28 días**; solicitud de certificaciones **8,67 días**; solicitud de información **7,16 días**, y traslado de PQRSD de otras entidades **5,9 días**.

8. Traslados efectuados por competencia

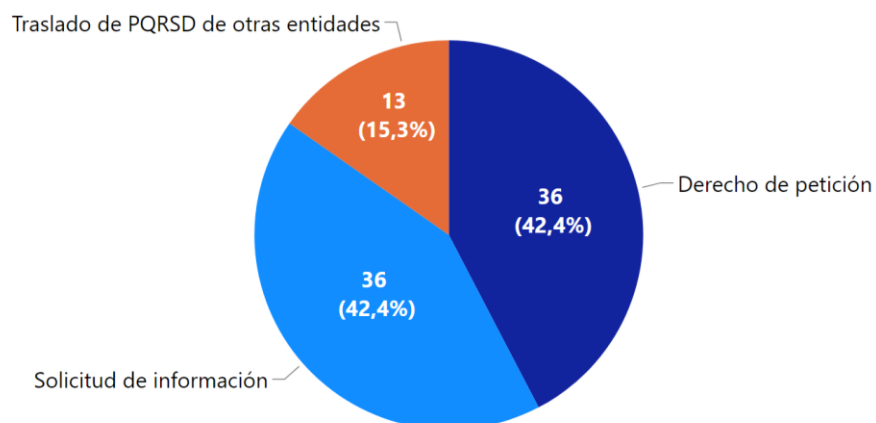
Durante el segundo trimestre del 2023, la ANH recibió un total de 355 solicitudes y realizó 38 traslados parciales a empresas operadoras de contratos de exploración y producción, así como a entidades públicas. Igualmente, se efectuaron 47 traslados totales a empresas privadas y entidades públicas en relación a peticiones que no correspondían a la competencia de la Agencia Nacional de Hidrocarburos -ANH-.

Imagen 19. Traslados efectuados por competencia



Adicionalmente, es relevante destacar que, de los 85 traslados realizados, 36 correspondían a derechos de petición, 36 a solicitudes de información y 13 a traslados de PQRSD realizados por otras entidades a la ANH.

Imagen 20. Traslados de acuerdo con la modalidad de petición



9. Respuesta a peticiones extemporáneas y peticiones sin respuesta

Durante el periodo examinado, todas las peticiones recibidas por la entidad fueron contestadas de manera efectiva y se enviaron sus respectivos soportes mediante el sistema de gestión documental de la entidad a través de correo electrónico certificado. No obstante, se presentaron 28 solicitudes que fueron respondidas en forma extemporánea, las cuales se distribuyeron en las modalidades de solicitudes de información (18), derechos de petición (7) y traslados PQRSD de otras entidades (3). Para todas estas solicitudes se solicitó la ampliación de términos de respuesta de acuerdo con lo establecido en el parágrafo del artículo 14 de la Ley 1755 de 2015.

10. Atención vía chat institucional virtual Silviaa

Como parte del continuo mejoramiento del servicio de atención al ciudadano, la Agencia Nacional de Hidrocarburos -ANH- ofrece la asesoría virtual Silviaa, a través de la cual se atienden consultas e inquietudes relacionadas con las funciones de la entidad.

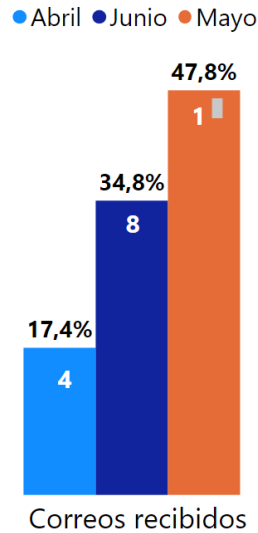
A continuación, se presentan los resultados del chat virtual entre el 1° de abril de 2023 y el 30 de junio del 2023, en función de la atención prestada.

A través del aplicativo Silviaa se recibieron un total de 23 correos electrónicos generados por los usuarios durante el segundo trimestre del 2023. En abril se recibieron 4 correos, en mayo 11 y en junio 8, como lo muestra la siguiente imagen.

Imagen 21. Tabla de atención chat institucional Silviaa por mes

MES Modalidad	Abril		Junio		Mayo		Total	
	Cant	%	Cant	%	Cant	%	Cant	%
Correos recibidos	4	17,4%	8	34,8%	11	47,8%	23	100,0%

Imagen 22. Atención chat institucional Silviaa por mes



Cabe mencionar que, en este segundo trimestre de 2023, el aplicativo virtual Silvia presentó una disminución en la cantidad de atenciones recibidas en comparación con el mismo trimestre del 2022.

Finalmente, todas y cada una de las solicitudes recibidas por la ANH a través de este aplicativo han sido atendidas sin excepción alguna por parte del Grupo de Atención al Ciudadano, utilizando tanto la herramienta *Agenti* como el *robot del aplicativo*.

Conclusiones y recomendaciones

Considerando las cifras presentadas en este informe y las observaciones realizadas durante el periodo de análisis en comparación con el mismo periodo del año anterior (2022), se considera pertinente presentar las siguientes conclusiones y recomendaciones con el propósito de mejorar la atención a los usuarios de PQRSD de la Agencia Nacional de Hidrocarburos -ANH-:

- Se observa un aumento en el número de peticiones recibidas en la entidad durante el actual trimestre en comparación con el mismo periodo del año anterior, pasando de 292 requerimientos en 2022 a 355 requerimientos en 2023.
- El canal de atención más utilizado por la sociedad civil en este trimestre sigue siendo el virtual (correo electrónico y formulario de página web), con un total de 347 solicitudes.
- Respecto al canal de atención telefónica, se evidencia un cambio significativo en la cantidad de consultas generadas en contraste con el segundo trimestre del 2022. En este año se generaron 541 llamadas, mientras que en el segundo trimestre de 2023 se recibieron 264, lo que representa una reducción de aproximadamente el 50 %. Además, se destaca nuevamente el tema de falsas ofertas de trabajo, por tanto, es importante que el comunicado de prensa oficial dispuesto en el sitio web de la ANH continúe circulando en las redes sociales de la entidad para alertar a los ciudadanos y evitar que sean víctimas de engaños por terceros.
- Se evidencia un mejor rendimiento y eficacia en los tiempos promedio de respuesta a los requerimientos en este trimestre, con una disminución en los promedios de días en los que se tramitan las diferentes modalidades de petición de acuerdo con lo establecido en la ley. Sin embargo, se destaca un aumento en las solicitudes de ampliación de término en comparación con el segundo trimestre del 2022. En el 2022, se presentaron 19 solicitudes de ampliación, mientras que en el segundo trimestre del 2023 se registraron 28 solicitudes. Estas solicitudes principalmente provinieron del Congreso de la República y responden a una actividad importante por parte del legislativo respecto a consultas en función del marco de la transformación energética que se propone desde el gobierno actual.

- No se registraron reclamos ni quejas con respecto a la gestión de la entidad durante el periodo examinado. Sin embargo, se recibió una denuncia a través del correo de transparencia de la línea ética en relación con la selección de funcionarios en nuevos cargos administrativos. Esta se gestionó y respondió oportunamente de acuerdo con los términos legales.
- Es importante anticipar temas que puedan generar consultas masivas en el futuro y dar a conocer, en lo posible, la información pertinente a través del portal y otros medios.
- Se recomienda a todas las dependencias de la entidad prestar especial atención a los derechos de petición que llegan a correos institucionales de los funcionarios de la ANH en lugar de a los canales oficiales de registro, como Participación Ciudadana, Notificaciones Judiciales ANH o Correspondencia. Se enfatiza la importancia de continuar con campañas internas de capacitación y orientación en la atención de peticiones para evitar la falta de respuesta o respuestas extemporáneas.
- En relación con el funcionamiento de la asesoría virtual Silviaa, se sugiere mantener actualizada e incrementar la base de conocimiento de preguntas con el objetivo de permitir a los usuarios realizar auto-consultas en los temas de su interés y así atender rápidamente sus requerimientos.



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): (601) 5931717.
participacionciudadana@anh.gov.co
www.anh.gov.co