



# Atención y trámite **PQRSD**



**3<sup>ER</sup> TRIMESTRE 2023**

<b>Introducción</b> .....	3
<b>1. Objetivo general</b> .....	4
<b>2. Objetivos específicos</b> .....	4
<b>3. Glosario</b> .....	5
3. 1. Canales de atención .....	5
<b>4. Derecho de petición</b> .....	6
<b>5. Normatividad aplicable en materia de atención de peticiones</b> .....	7
<b>6. Acceso a la información pública</b> .....	8
<b>7. Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD)</b> .....	10
7.1. PQRSD recibidas en los diferentes canales de atención .....	10
7.2. Atención telefónica .....	11
7.3. PQRSD recibidas por modalidad de petición .....	12
7.4. Solicitudes de acceso a la información pública.....	15
7.5. Comparación de PQRSD recibidas en periodos anteriores.....	17
7.6. Peticiones recibidas por grupos de valor .....	18
7.7. Atención de peticiones por dependencias de la ANH.....	19
7.8. Peticiones recibidas por ubicación geográfica .....	20
7.9. Principales temas consultados.....	21
<b>8. Tiempos promedio de respuesta</b> .....	23
<b>9. Traslados efectuados por competencia</b> .....	24
<b>10. Respuesta a peticiones extemporáneas y peticiones sin respuesta</b> .....	25
<b>11. Atención vía chat institucional virtual Silvía</b> .....	25
<b>Conclusiones y recomendaciones</b> .....	27

## Introducción

Este documento corresponde al informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) recibidas y atendidas por las diferentes dependencias de la Agencia Nacional de Hidrocarburos -ANH- durante el tercer trimestre de 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 tercer trimestre de 2023.

## 2. Objetivos específicos

- Exponer la gestión realizada por la Agencia Nacional de Hidrocarburos en el proceso atención a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) a través de las diferentes dependencias y canales de atención habilitados por la entidad.
- Analizar el comportamiento presentado en el tercer trimestre de los años 2022 y 2023 para determinar la cantidad de trámites y la variación de peticiones recibidas por la entidad.
- Evaluar las solicitudes de acceso a la información pública presentadas a la entidad y verificar el cumplimiento de la Ley 1712 de 2014 en lo que respecta a las solicitudes de reserva de la información.
- Revisar los tiempos promedio de respuesta a las solicitudes realizadas a la entidad y proponer acciones de seguimiento a los plazos de atención de las peticiones por parte de las dependencias internas de la entidad.
- Elaborar un diagnóstico del proceso de respuesta a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) que contribuya a la toma de decisiones por parte de la Presidencia con el fin de 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:** este es el medio dispuesto por la ANH, mediante el cual se pueden presentar PQRSD utilizando nuestra página web [www.anh.gov.co](http://www.anh.gov.co), los correos institucionales [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)

**X (Twitter):** [www.twitter.com/anhcolombia](http://www.twitter.com/anhcolombia)

**Youtube:** [@agencianacionaldehidrocarb6909](https://www.youtube.com/@agencianacionaldehidrocarb6909)

- **Canal presencial:** este canal permite el contacto directo con el Grupo de Atención a la Ciudadanía 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.

**Dirección:** Avenida Calle 26 n.º 59-65, piso 2.

- **Canal telefónico:** medio de comunicación verbal a través del cual los grupos de interés pueden presentar sus Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, que serán atendidas por el Grupo de Atención a la Ciudadanía.

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

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

**PBX:** +60(1) 5931717.

#### 4. 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. Cualquier actuación iniciada por una 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 sus funciones.
  - **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 ello se deben indicar las circunstancias de tiempo, modo y lugar con el objeto de establecer responsabilidades.

## 5. 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”.

## 6. 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](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 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*.

### 6.1. Políticas, lineamientos y manuales

#### 6.1.1. Políticas y lineamientos sectoriales e institucionales

- Código de integridad y de buen gobierno
- Política institucional de Participación Ciudadana ANH 2023
- Política de tratamiento y protección de datos personales ANH V2 2020
- Política general de seguridad y privacidad de la información
- Política de servicio al ciudadano
- Lineamientos para la rendición de cuentas ANH

#### 6.1.2. 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 sólidos
- 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



### **6.1.3 Planes estratégicos, sectoriales e institucionales**

Plan estratégico ANH 2018-2022\_v2

Plan estratégico de tecnologías de la información – PETI 2023-2026

Plan estratégico de tecnologías de la información y las comunicaciones sectorial 2011-2019

Plan estratégico ANH 2015 – 2018

Plan estratégico sectorial 2015 -2018

### **6.1.4 Plan de Rendición de Cuentas**

Plan estratégico de rendición de cuentas 2019-2022

### **6.1.5. Plan de Servicio Ciudadano**

Plan estratégico de participación ciudadana 2019-2022

### **6.1.6. Plan antitrámites**

Estrategia antitrámites ANH 2019

Estrategia antitrámites ANH 2019

### **6.1.7. 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

Plan anticorrupción y de atención al ciudadano 2021

Plan anticorrupción y de atención al ciudadano 2021- Avance abril

Estrategia de racionalización de trámites 2021

Mapa de riesgos de corrupción 2021

Plan anticorrupción y de atención al ciudadano 2020

### **6.1.8. Políticas extensivas al público**

Flujograma trámite ANH

Procedimiento y documentos soportes para el trámite.

Resolución 316 de 2018

Resolución 1005 de 2014

### **6.1.9. 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

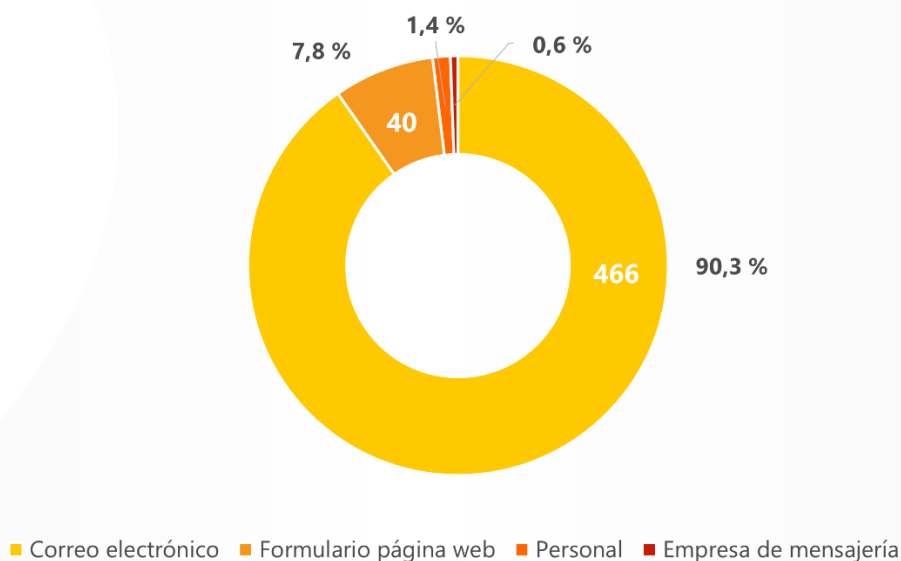
## 7. Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD)

### 7.1. PQRSD recibidas en los diferentes canales de atención

Durante el periodo comprendido entre el 1° de julio y el 30 de septiembre de 2023, se recibieron en la ANH un total de 516 requerimientos, distribuidos de la siguiente forma conforme a los medios de recepción: 466 solicitudes mediante **correo electrónico institucional**; 40 a través del **formulario electrónico de la página web**, 7 mediante **entrega personal** y 3 recibidos mediante **empresa de mensajería**.

Medios de recepción	Cantidad	Porcentaje
Correo electrónico	466	90,3%
Formulario página web	40	7,8%
Personal	7	1,4%
Empresa de mensajería	3	0,6%
<b>Total general</b>	<b>516</b>	<b>100,0%</b>

*Imagen 1. Tabla medios de recepción*



*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 canal virtual con 506 requerimientos. Es importante resaltar que el medio de recepción principal es el correo electrónico institucional, el cual recibió el 90,3 % 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 “empresa de mensajería” fue utilizado nuevamente por la ciudadanía con 3 requerimientos en este trimestre.

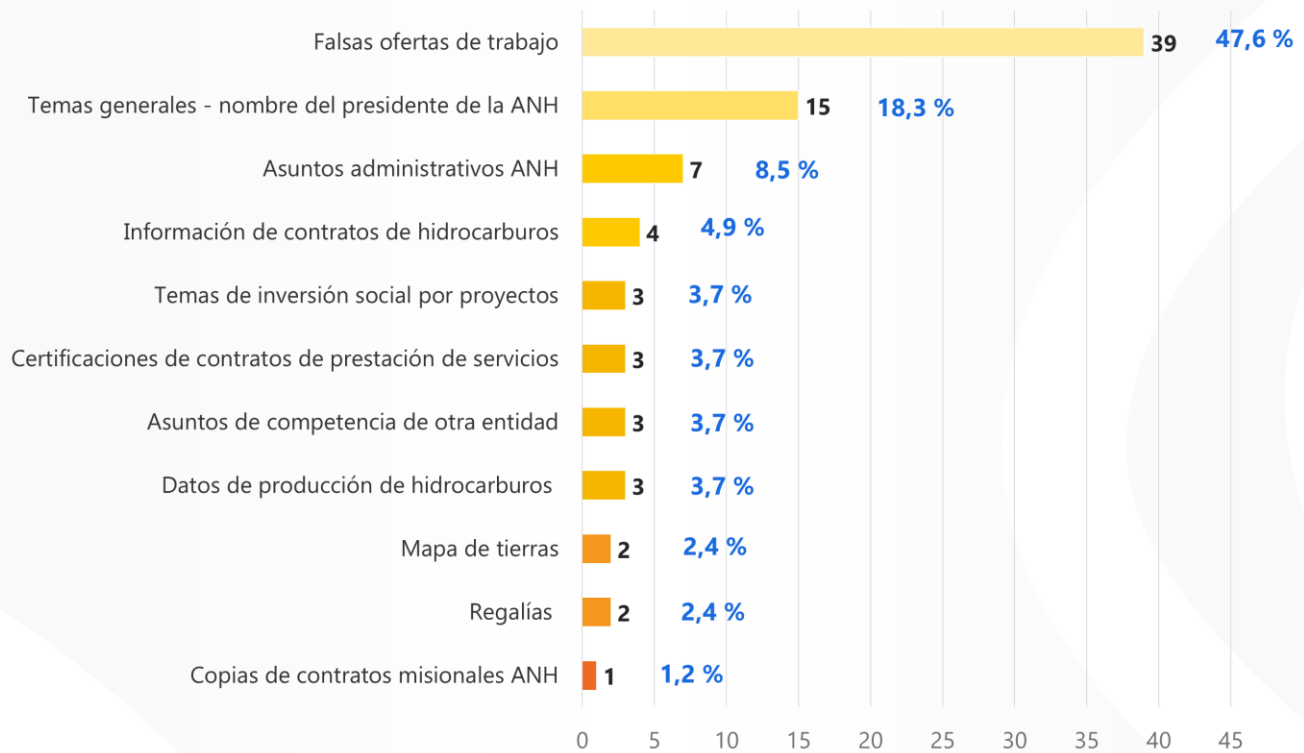
## 7.2. Atención telefónica

El equipo de atención al ciudadano de la Agencia Nacional de Hidrocarburos -ANH- recibió un total de 82 llamadas en el tercer 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, información general sobre funcionarios de la entidad, asuntos administrativos de la ANH, información de contratos de hidrocarburos, entre otros temas consultados y visibles en la gráfica.

LLAMADAS TELEFÓNICAS					
Tema	Julio	Agosto	Septiembre	Total trimestre	%
Falsas ofertas de trabajo	16	12	11	39	47,6%
Temas generales - nombre del presidente actual	6	5	4	15	18,3%
Asuntos administrativos ANH	0	5	2	7	8,5%
Información de contratos de hidrocarburos	0	1	3	4	4,9%
Datos de producción de hidrocarburos	1	2	0	3	3,7%
Asuntos de competencia de otra entidad	1	0	2	3	3,7%
Certificaciones de contratos de prestación de servicios	1	2	0	3	3,7%
Temas de inversión social por proyectos	1	0	2	3	3,7%
Regalías	0	0	2	2	2,4%
Mapa de tierras	1	1	0	2	2,4%
Copias de contratos misionales ANH	0	0	1	1	1,2%
<b>Total</b>	<b>27</b>	<b>28</b>	<b>27</b>	<b>82</b>	<b>100,0%</b>

*Imagen 3. Tabla atención telefónica*



*Imagen 4. Atención telefónica*

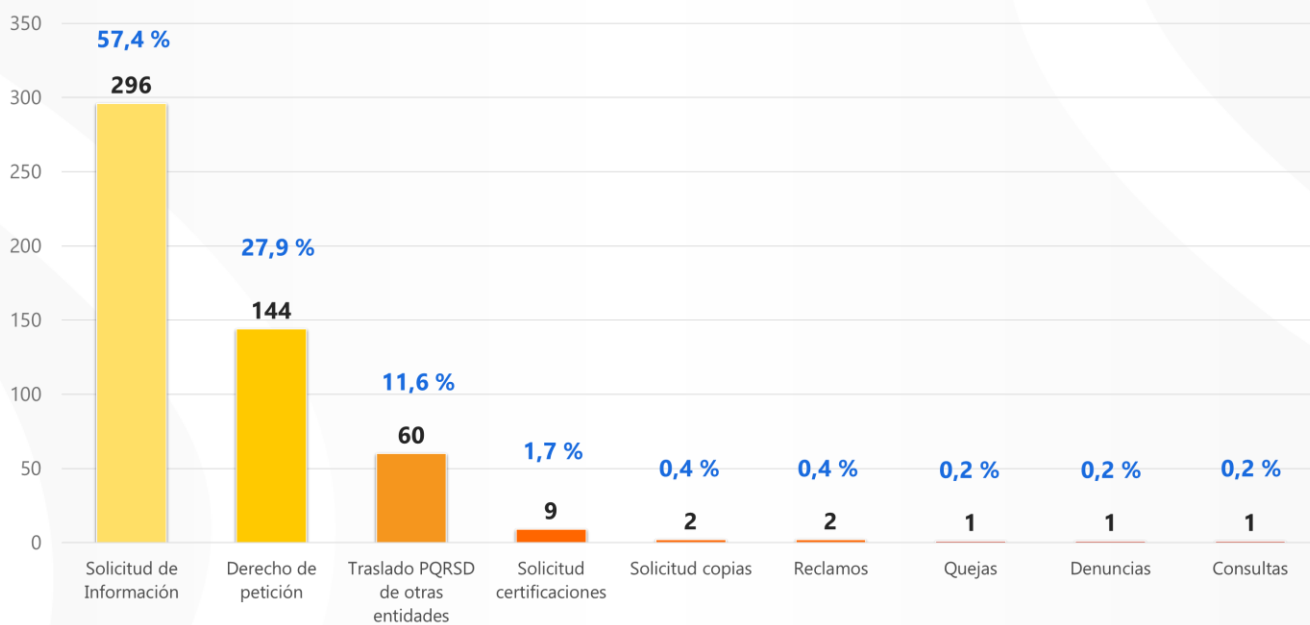
### 7.3. PQRSD recibidas por modalidad de petición

En el tercer trimestre de 2023, se recibieron en la ANH un total de 516 solicitudes, distribuidas de la siguiente manera: 296 solicitudes de información, 144 derechos de petición, 60 traslados de PQRSD de otras entidades, 9 solicitudes de certificaciones, 2 solicitudes de copias, 2 reclamos, 1 queja, 1 consulta y 1 denuncia.

En cuanto a las tipologías de peticiones denominadas quejas, reclamos y denuncias estas hacen referencia a los requerimientos ciudadanos enviados a la 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).

Modalidades de petición	Cantidad	Porcentaje
Solicitud de Información	296	57,4%
Derecho de petición	144	27,9%
Traslado PQRSD de otras entidades	60	11,6%
Solicitud certificaciones	9	1,7%
Reclamos	2	0,4%
Solicitud copias	2	0,4%
Denuncias	1	0,2%
Consultas	1	0,2%
Quejas	1	0,2%
<b>Total general</b>	<b>516</b>	<b>100,0%</b>

*Imagen 5. Tabla de modalidades de petición*



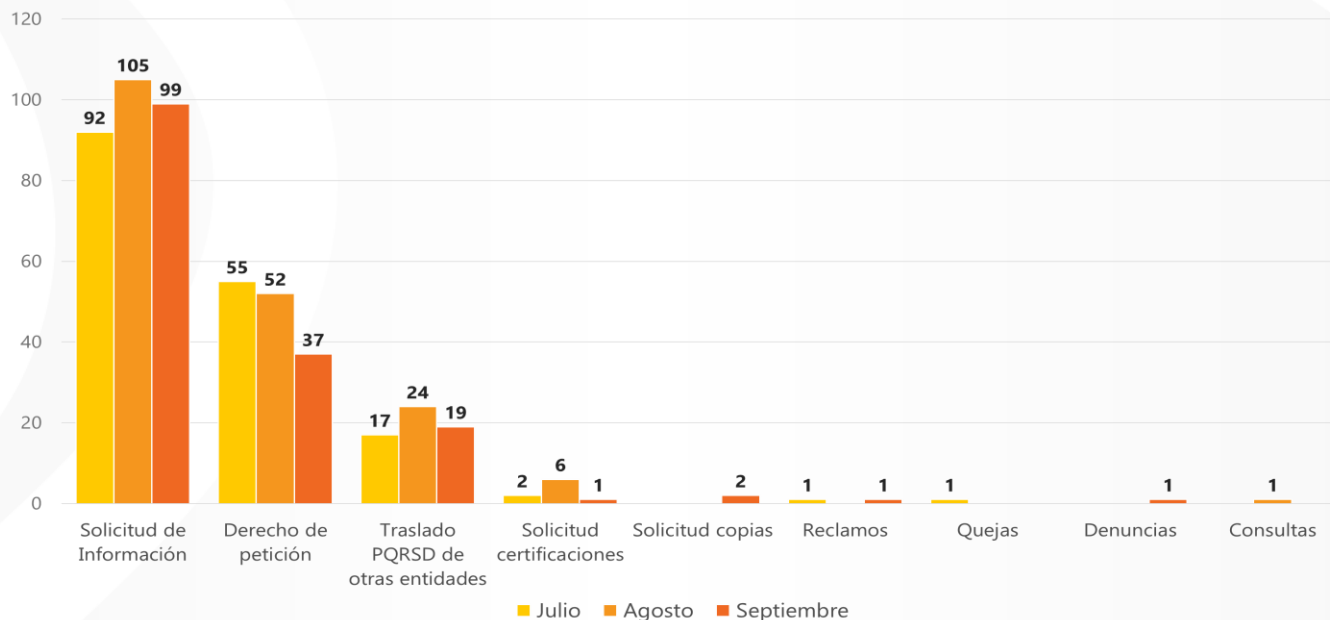
*Imagen 6. Modalidades de petición*

De las 516 solicitudes recibidas durante el tercer trimestre de 2023, el mayor porcentaje se registró en agosto con un total de 188 peticiones correspondientes al 36,4 %. Le siguen julio, con un total de 168 (32,6 %) y septiembre con 160, que representa un 31 % del total. Estos datos se pueden apreciar en las siguientes imágenes.

Modalidades de petición	Julio	Agosto	Septiembre	Total	% por modalidad
Solicitud de Información	92	105	99	296	57,4%
Derecho de petición	55	52	37	144	27,9%
Traslado PQRS de otras entidades	17	24	19	60	11,6%
Solicitud certificaciones	2	6	1	9	1,7%
Reclamos	1	0	1	2	0,4%
Solicitud copias	0	0	2	2	0,4%
Denuncias	0	0	1	1	0,2%
Consultas	0	1	0	1	0,2%
Quejas	1	0	0	1	0,2%
<b>Total general</b>	<b>168</b>	<b>188</b>	<b>160</b>	<b>516</b>	<b>100,0%</b>
<b>% por mes</b>	<b>32,6%</b>	<b>36,4%</b>	<b>31,0%</b>	<b>100,0%</b>	

*Imagen 7. 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 (57,4 %) y los derechos de petición (27,9%), que concentran las principales modalidades de peticiones atendidas por la ANH en este periodo. Se identifica esto como un comportamiento repetitivo evidente en los informes pormenorizados trimestrales de PQRS de años anteriores.



*Imagen 8. Modalidades de petición por mes*

**Agencia Nacional de Hidrocarburos - ANH**

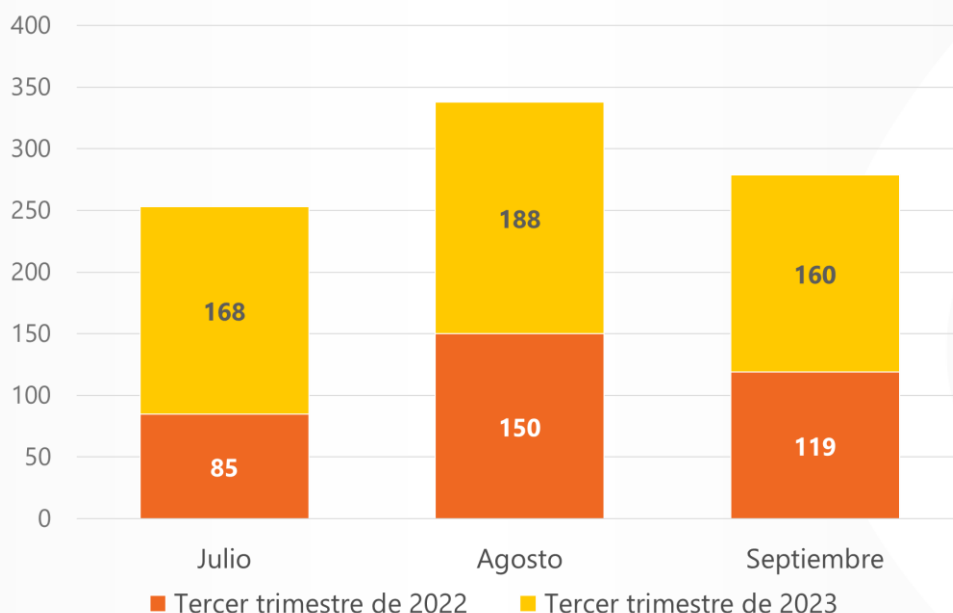
Avenida Calle 26 #59 - 65 Piso 2. Edificio Cámara Colombiana de la Infraestructura

Código Postal: 111321. Bogotá D.C., Colombia

Conmutador: +57 (601) 593 1717

Línea Gratuita: 01 8000 953000

Adicionalmente, cabe señalar que en este tercer trimestre el número de solicitudes atendidas con respecto al mismo periodo del año 2022 es mayor.



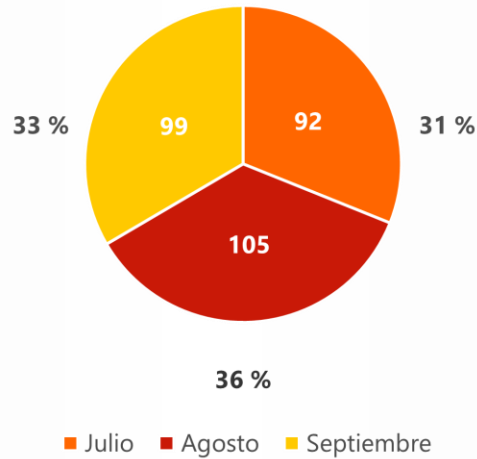
*Imagen 9. Comparación de peticiones por trimestre (2022-2023)*

#### 7.4. Solicitudes de acceso a la información pública

Durante el periodo entre el 1° de julio y el 30 de septiembre de 2023, se recibieron un total de 296 solicitudes de información, las cuales se encuentran distribuidas de la siguiente manera:

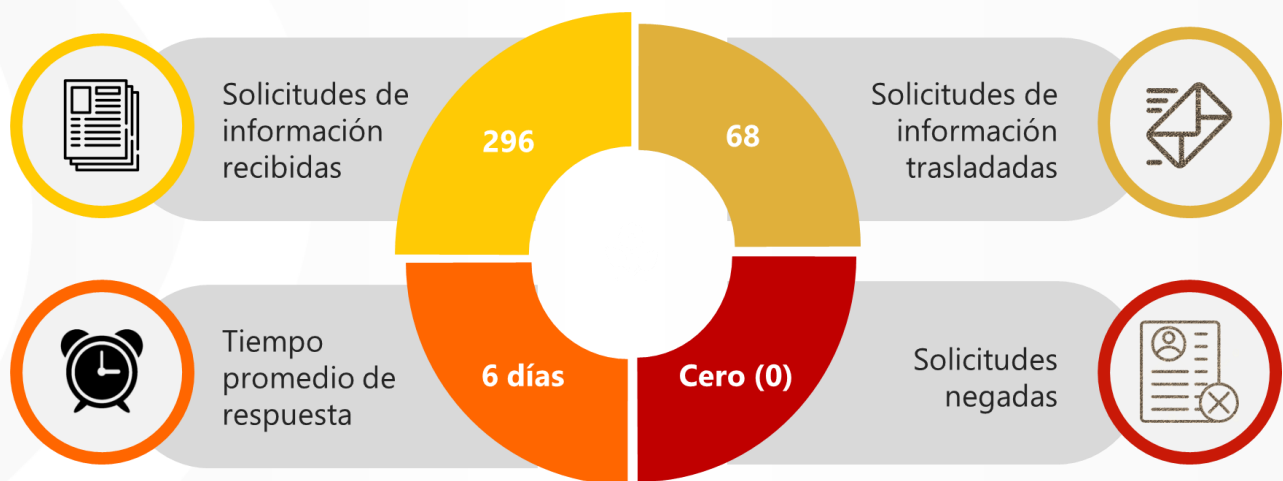
Modalidad de petición	Cantidad	Porcentaje
Julio	92	31,1%
Agosto	105	35,5%
Septiembre	99	33,4%
<b>Total</b>	<b>296</b>	<b>100,0%</b>

*Imagen 10. Tabla solicitudes de información pública*



*Imagen 11. Solicitudes de información pública*

Teniendo en cuenta la información consolidada por el equipo de Atención a la Ciudadanía de la Vicepresidencia Administrativa y Financiera -VAF-, para el periodo analizado de las 296 solicitudes de información, el tiempo promedio de respuesta fue de **5 días**. Vale la pena resaltar también que, en este periodo, las solicitudes de información trasladadas fueron 68 y la ANH no negó ninguna de las solicitudes presentadas.



*Imagen 12. Términos de solicitudes de información pública*



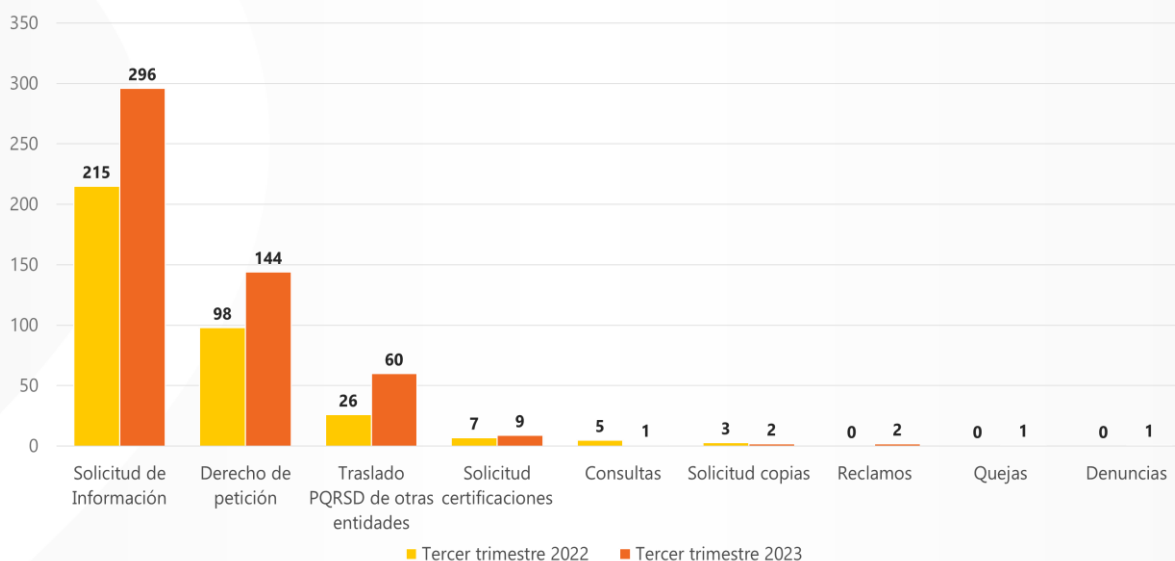
## 7.5. Comparación de PQRSD recibidas en periodos anteriores

En las peticiones registradas para el tercer trimestre del 2023, se observa un aumento de 162 peticiones, lo que equivale a una diferencia de un 18,6 %, con respecto al 2022.

Modalidad de petición	2022	2023	Total
Solicitud de Información	215	296	511
Derecho de petición	98	144	242
Traslado PQRSD de otras entidades	26	60	86
Solicitud certificaciones	7	9	16
Consultas	5	1	6
Solicitud copias	3	2	5
Reclamos	0	2	2
Quejas	0	1	1
Denuncias	0	1	1
<b>Total</b>	<b>354</b>	<b>516</b>	<b>870</b>

*Imagen 13. Tabla comparativa de peticiones entre trimestres (2022-2023)*

En este sentido, el aumento porcentual anotado se debe principalmente a una mayor cantidad de solicitudes de información, derechos de petición y traslados de PQRSD de otras entidades presentadas en el periodo evaluado del 2023, con respecto al mismo trimestre del 2022. La diferencia asciende a 162 de estos requerimientos, una cifra superior a la presentada para el mismo trimestre de 2022.



*Imagen 14. Comparación de peticiones entre trimestres por modalidad de petición*

### Agencia Nacional de Hidrocarburos - ANH

Avenida Calle 26 #59 - 65 Piso 2. Edificio Cámara Colombiana de la Infraestructura

Código Postal: 111321. Bogotá D.C., Colombia

Conmutador: +57 (601) 593 1717

Línea Gratuita: 01 8000 953000

En segundo lugar, durante el tercer trimestre del 2022, la mayor cantidad solicitudes fue generada por el grupo de entidades públicas, situación que se repite en el mismo periodo para el 2023. Es decir, en 2023 se evidencia que las entidades públicas fueron las que emitieron más solicitudes a la ANH, seguidas por las peticiones de las entidades privadas y los ciudadanos. En todo caso, esto se desarrolla con más detalle a continuación.

### 7.6. Peticiones recibidas por grupos de valor

De acuerdo con los datos registrados por el equipo de Atención a la Ciudadanía, los diez principales grupos de usuarios de ANH en este periodo fueron los siguientes: entidades públicas con 169 solicitudes (32,8 %); empresas privadas con 98 peticiones (19 %); ciudadanos con 91 solicitudes (17,6 %); empresas contratistas con 35 requerimientos (6,8 %); entes territoriales con 21 peticiones (4,1 %); Congreso de la República con 20 solicitudes (3,9 %); juntas de acción comunal con 18 requerimientos (3,5 %); entidades privadas o sin ánimo de lucro con 15 requerimientos (2,9 %); entes de control con 14 solicitudes (2,7 %); y estudiantes con 8 (1,6 %) solicitudes cada uno.

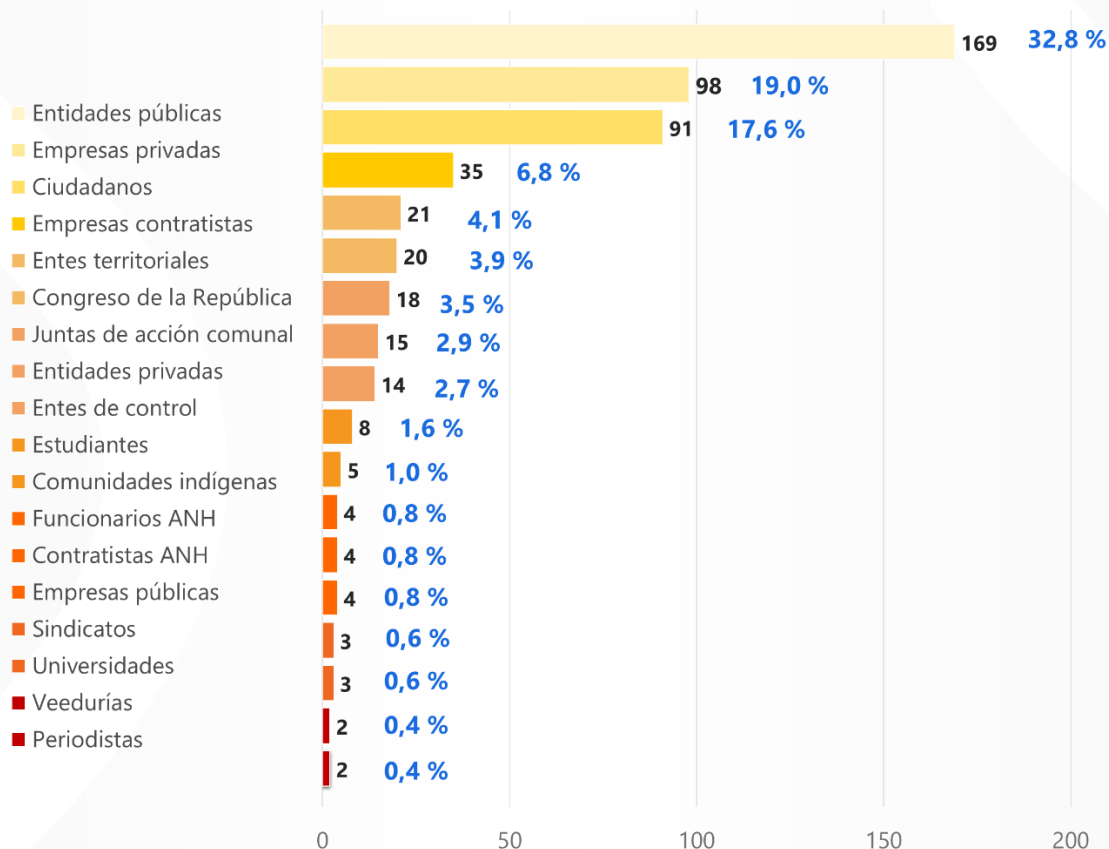


Imagen 15. Peticiones de acuerdo con el grupo de valor

**Agencia Nacional de Hidrocarburos - ANH**

Avenida Calle 26 #59 - 65 Piso 2. Edificio Cámara Colombiana de la Infraestructura  
 Código Postal: 111321. Bogotá D.C., Colombia  
 Conmutador: +57 (601) 593 1717  
 Línea Gratuita: 01 8000 953000

De las entidades públicas con mayores consultas o trámites presentados a la ANH, se destacan el Ministerio de Minas y Energía -MME- con 41 solicitudes, requerimientos asociados a cuestionarios de senadores y representantes del Congreso de la República trasladados por competencia a la ANH.

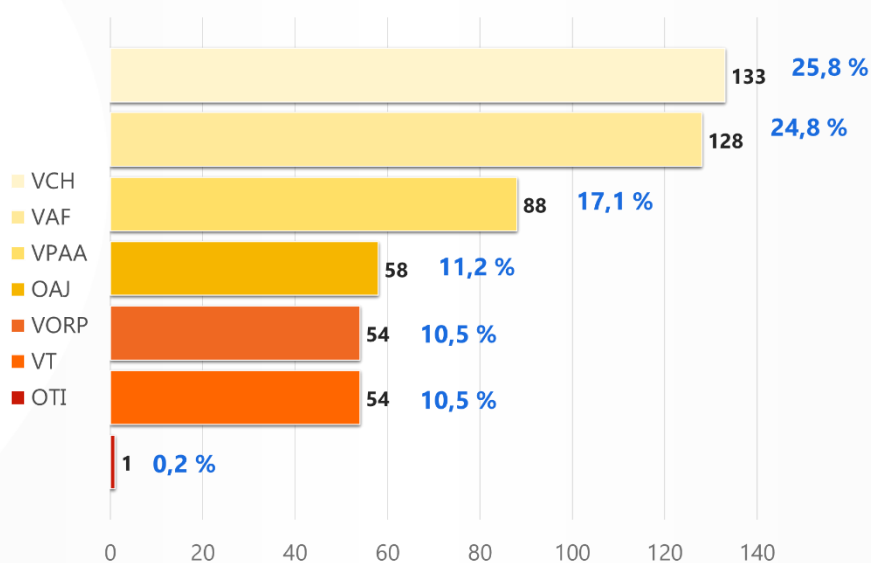
La segunda entidad con mayor demanda de solicitudes es la Fiscalía General de la Nación -FGN- con 21 solicitudes, de las cuales 20 corresponden a solicitudes de información y 1 derecho de petición, relacionados con información de terceros vinculados a pagos por regalías o contratos y convenios de hidrocarburos.

La tercera entidad en la que se observa un aumento en las solicitudes enviadas a la ANH es la Agencia Nacional de Tierras -ANT- con 15 solicitudes recibidas y atendidas oportunamente. Estas solicitudes estuvieron relacionadas principalmente con la verificación de áreas para solicitudes de adquisición y restitución de tierras.

En términos generales, se mantiene una relación constante con las entidades del orden nacional que requieren información de esta agencia, así como con la ciudadanía interesada en el seguimiento de los proyectos de hidrocarburos a nivel nacional y territorial y, por ende, en la información que reposa en la entidad sobre el sector hidrocarburífero.

### 7.7. 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 133 peticiones correspondientes al 25,8 % de las PQRSD recibidas.



*Imagen 16. 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 Administrativa y Financiera -VAF- con 128 trámites (24,8 %); la Vicepresidencia de Promoción y Asignación de Áreas -VPAA- con 88 solicitudes (17,1 %); la Oficina Asesora Jurídica -OAJ- con 58 trámites (11,2 %); la Vicepresidencia de Operaciones, Regalías y Participaciones -VORP- con 54 solicitudes (10,5 %); la Vicepresidencia Técnica -VT- con 54 trámites (10,5 %), y la Oficina de Tecnologías de Información -OTI- con 1 trámite atendido (0,2 %).

### 7.8. 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 sigue siendo el lugar en el que se generan la mayor cantidad de peticiones, con 201 solicitudes para este trimestre.

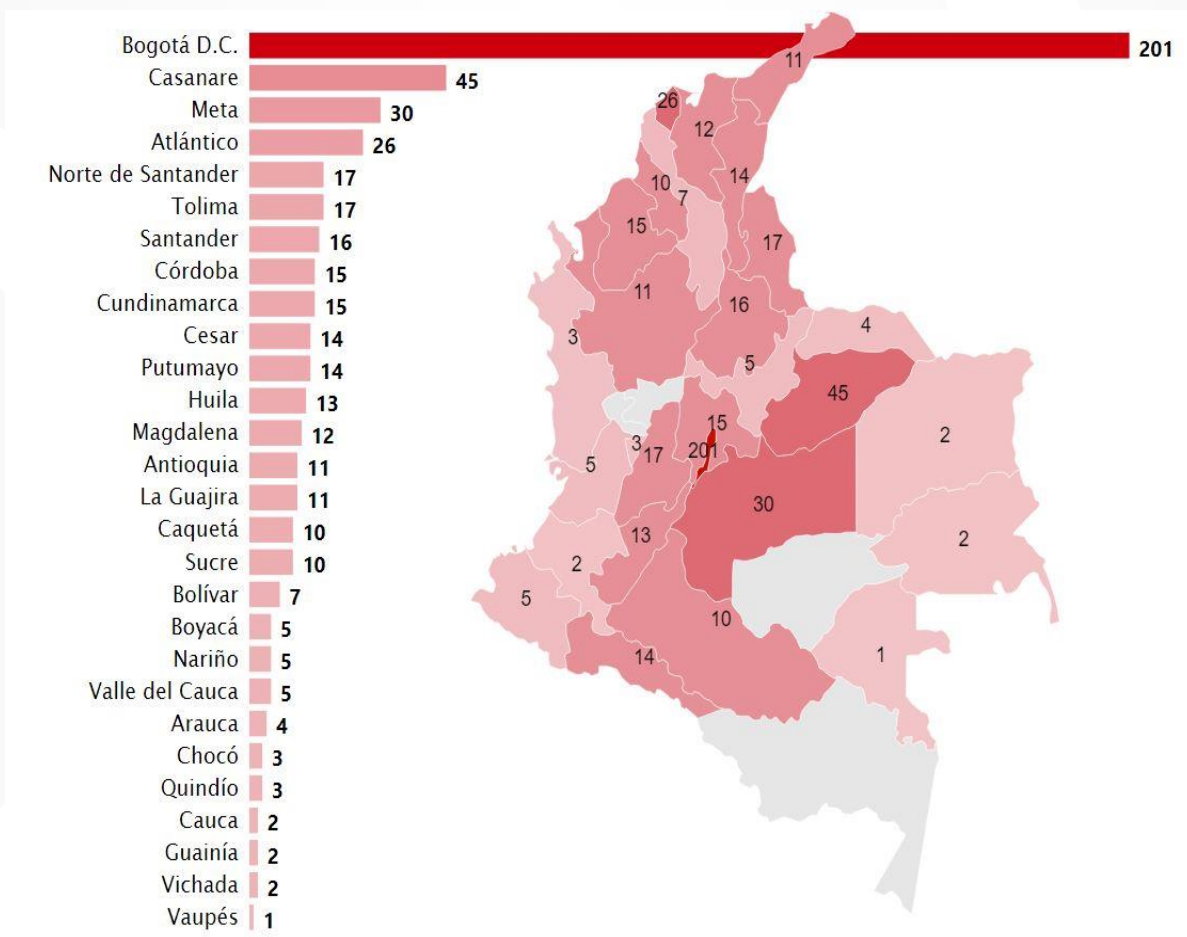


Imagen 19. Peticiones por ubicación geográfica

Los departamentos con mayor cantidad de solicitudes son: Casanare (45), Meta (30), Atlántico (26), Tolima (17) y Norte de Santander (17). Seguidos por los departamentos de Santander (16), Córdoba (15), Cundinamarca (15), Putumayo (14) y Cesar (14); y con un volumen inferior de peticiones los departamentos de Huila (13), Magdalena (12), Antioquia (11), La Guajira (11), Sucre (10), Caquetá (10), Bolívar (7). En cuarta posición se ubican los departamentos de Boyacá, Valle del Cauca y Nariño con 5 peticiones por cada departamento, y Arauca (4). Finalmente, están los departamentos de Chocó (3), Quindío (3), Guainía, Vichada y Cauca con 2 peticiones por cada departamento, como se puede apreciar en la anterior imagen.

Los datos presentados en el gráfico 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 entidades públicas (5) y juntas de acción comunal (5).

Sobre los demás departamentos con mayor cantidad de solicitudes como Meta, Atlántico, Norte de Santander y Tolima, se destacan los grupos de valor de entidades públicas (39), empresas privadas (18) y ciudadanos (16).

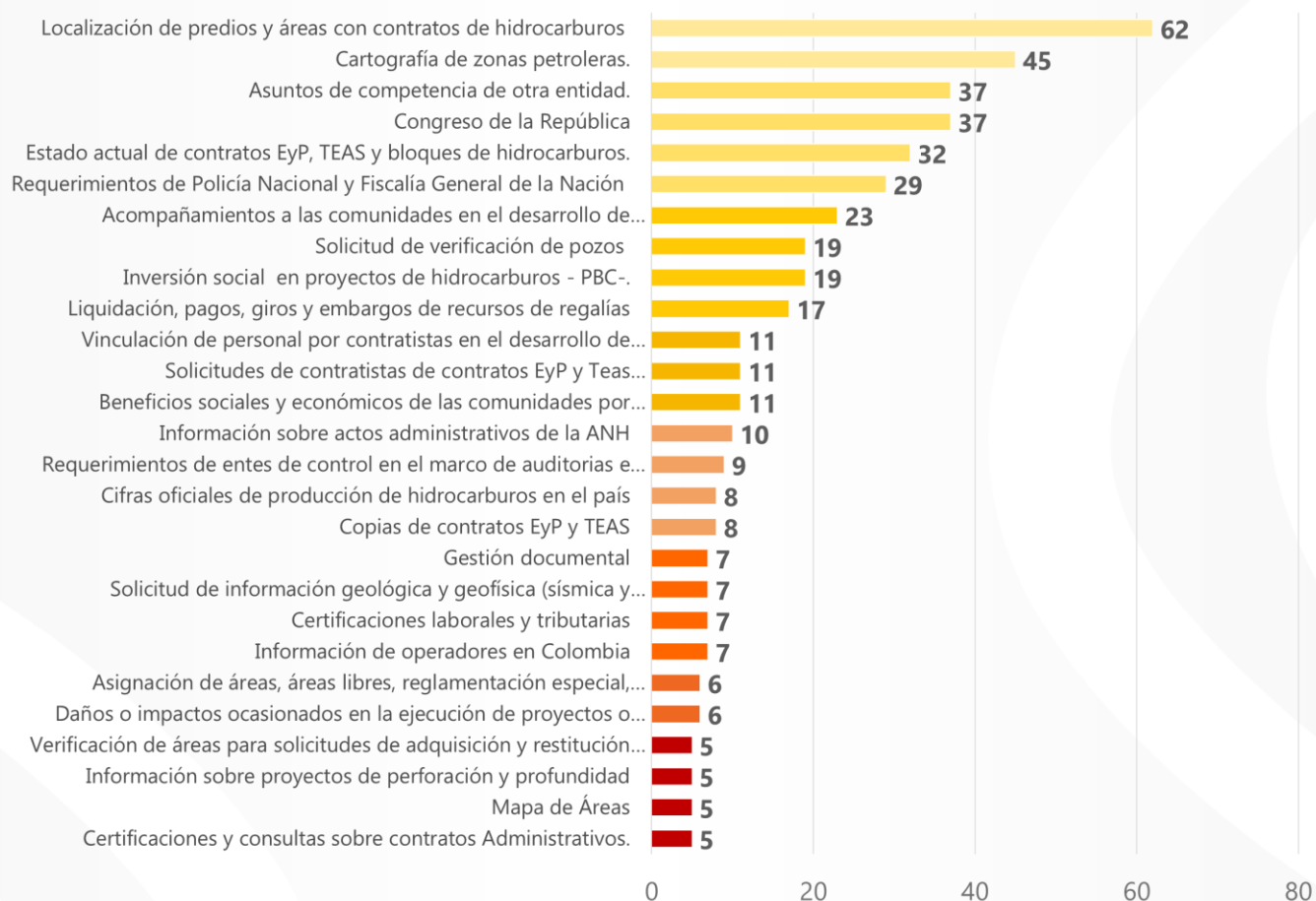
Adicionalmente, los temas requeridos durante el tercer trimestre del 2023 de los departamentos con mayor cantidad de trámites están relacionados con asuntos de: comunidades y medio ambiente (46) principalmente solicitando acompañamiento a las comunidades en el desarrollo de proyectos de hidrocarburos, la inversión social de los proyectos de hidrocarburos desarrollada mediante los programas en beneficio de las comunidades -PBC- y la vinculación de personal por contratistas en el desarrollo de proyectos de hidrocarburos.

Asimismo, se destacan los temas en los que se requiere la localización de predios y áreas con contratos de hidrocarburos para la verificación de la viabilidad de proyectos de energías no convencionales (22). Finalmente, otros de los temas frecuentes en estos departamentos fueron los requerimientos por parte de la Policía Nacional y la Fiscalía General de la Nación -FGN- y las solicitudes de información sobre la cartografía de zonas petroleras.

## 7.9. 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 (62).
- Cartografía de zonas petroleras (45).
- Asuntos de competencia de otra entidad (37).
- Congreso de la República (37)
- Estado actual de contratos E&P, TEAS y bloques de hidrocarburos (32).



*Imagen 18. Principales temas de consulta*

Realizando un análisis de los principales temas de consulta, se observa 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 disponible en la web para que la ciudadanía pueda acceder fácilmente a los datos públicos de la entidad, sin necesidad de recurrir a la interposición de derechos de petición o requerimientos de información particulares.



## 8. Tiempos promedio de respuesta

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

Tipo de petición	Plazo Ley 1755 de 2015 Ley 5° 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 19. 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, los tiempos de respuesta en promedio fueron los siguientes:

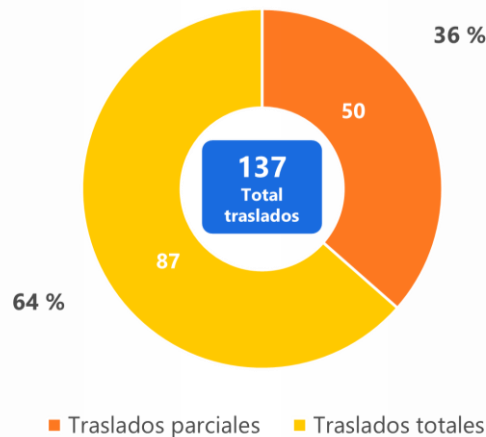
- Consultas **14 días.**
- Derechos de petición **9 días.**
- Reclamos **8,5 días**
- Solicitud copias **8 días.**
- Traslados de PQRSD de otras entidades **7,4 días.**
- Solicitudes de información de **5,2 días.**
- Solicitud certificaciones **3,8 días.**
- Denuncia **1 días.**
- Queja **1 días.**

Como se observa en los datos presentados, la ANH cumplió con los plazos de respuesta establecidos por la Ley 1755 de 2015 durante este periodo.

En el mismo trimestre del 2022, los promedios de respuesta (días) fueron los siguientes: consultas 9,2 días, derechos de petición con un promedio de respuesta de 9,1 días; solicitud de información 4,9 días, solicitud de certificaciones 2,8 días; traslado de PQRSD de otras entidades 5,9 días y solicitud de copias 3,3 días.

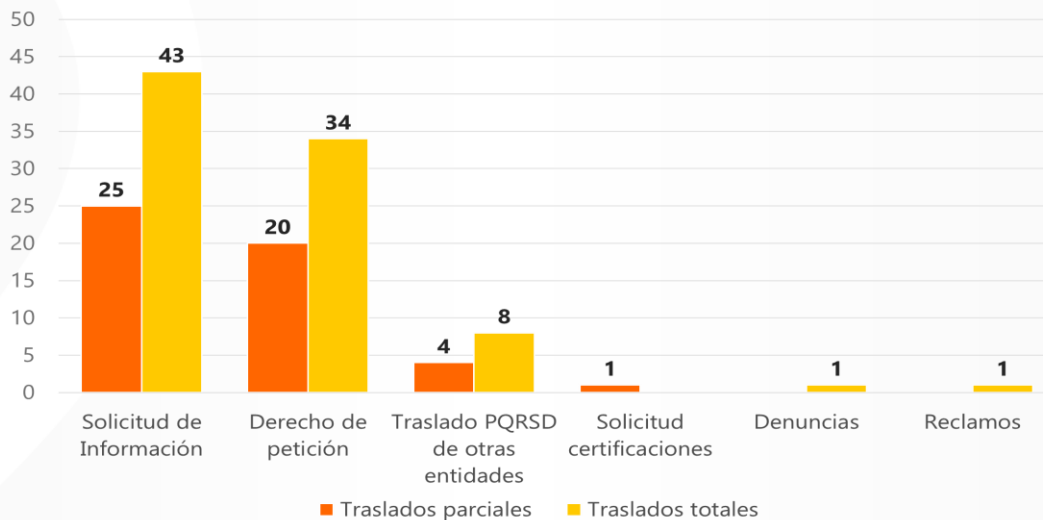
## 9. Traslados efectuados por competencia

Durante el tercer trimestre del 2023, la ANH recibió un total de 516 solicitudes, de las cuales se efectuaron 87 traslados totales a empresas privadas y entidades públicas en relación con peticiones que no correspondían a la competencia de la ANH. Además, realizó 50 traslados parciales a empresas operadoras de contratos de exploración y producción, así como a entidades públicas.



*Imagen 20. Traslados efectuados por competencia*

Adicionalmente, es relevante destacar que, de los 137 traslados realizados, 68 fueron solicitudes de información, 54 derechos de petición, 12 traslados de PQRSD de otras entidades, y 3 correspondían a una solicitud de certificación, una denuncia y un reclamo.

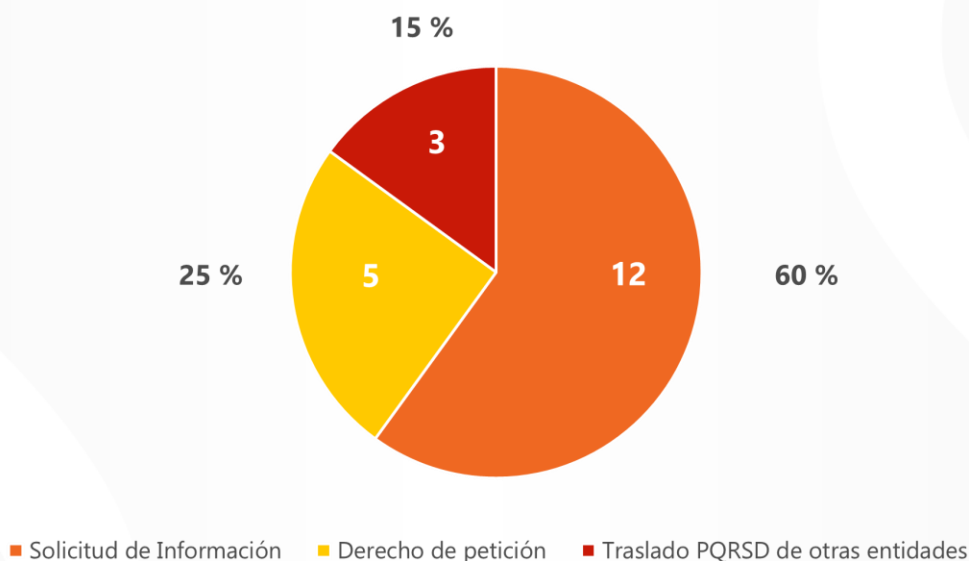


*Imagen 21. Traslados de acuerdo con la modalidad de petición*



## 10. 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 20 solicitudes que fueron respondidas en forma extemporánea, las cuales se distribuyeron en las modalidades de solicitudes de información (12), derechos de petición (5) y traslados PQRSD de otras entidades (3). Para todas estas peticiones se cumplió con la solicitud de ampliación de términos de respuesta de acuerdo con lo establecido en el parágrafo del artículo 14 de la Ley 1755 de 2015.



*Imagen 22. Respuestas extemporáneas*

## 11. Atención vía chat institucional virtual Silviaa

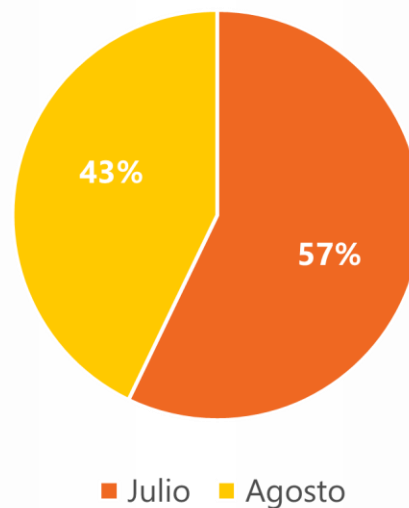
Como parte del continuo mejoramiento del servicio de atención al ciudadano, la ANH ofrece la asesoría virtual Silviaa, a través de la cual se atienden consultas e inquietudes relacionadas con las funciones de la entidad.

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

A través del aplicativo Silviaa, se recibieron un total de 7 correos electrónicos generados por los usuarios durante el tercer trimestre del 2023. En julio se recibieron 4 correos, en agosto 3 y en septiembre ninguno.

Meses	Correos recibidos	Porcentaje
Julio	4	57%
Agosto	3	43%
Septiembre	0	0%
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

*Imagen 23. Tabla de atención chat institucional Silviaa por mes*



*Imagen 24. Atención chat institucional Silviaa por mes*

Cabe mencionar que, en este tercer 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 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 ANH:

- 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 506 solicitudes.
- Respecto al canal de atención telefónica, se evidencia un cambio significativo en la cantidad de consultas generadas en contraste con el tercer trimestre del 2022. En este año se generaron 308 llamadas, mientras que en el tercer trimestre de 2023 se recibieron 82, lo que representa una reducción muy por encima del 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 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 354 requerimientos en 2022 a 516 requerimientos en 2023.
- Se evidencia un muy leve aumento en las solicitudes de ampliación de término en comparación con el tercer trimestre del 2022. En el 2022, se presentaron 19 solicitudes de ampliación, mientras que en el tercer trimestre del 2023 se registraron 20 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.
- En este periodo se registraron reclamos, quejas y denuncias, una por cada una de las tipologías, de las cuales dos fueron atendidas oportunamente dando traslado a las entidades competentes y sobre las otras dos esta agencia brindó la respectiva respuesta dentro de los términos legales, puesto que eran casos asociados al seguimiento a proyectos de hidrocarburos en territorio.
- 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.
- Adicionalmente, se evidencia que el tiempo promedio de respuesta general de las peticiones en el tercer trimestre de 2022 y 2023 se mantiene en 6 días y dentro de lo estipulado en la norma. Sin embargo, al diferenciar por modalidad de petición en 2023 se percibe una variación entre dos y cinco días más respecto con los tiempos de respuesta en 2022.
- 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 autoconsultas en los temas de su interés y así atender rápidamente sus requerimientos.