



Al contestar cite Radicado 20231300820533 Id: 1536410
Folios: 6 Fecha: 2023-11-28 11:49:29
Anexos: 0
Remitente: OFICINA DE CONTROL INTERNO
Destinatario: VICEPRESIDENCIA PROMOCION Y ASIGNACION DE AREAS
y Otros...

COMUNICACIÓN INTERNA

PARA: **CLARA LILIANA GAUTAME APONTE**
Presidenta ANH

VICEPRESIDENTAS, VICEPRESIDENTES, JEFAS DE OFICINA Y GERENTE DE ASUNTOS LEGALES.
(Miembros Comité Institucional de Coordinación de Control Interno -CICCI-)

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

ASUNTO: **Informe de seguimiento atención a Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias (PQRSD) primer semestre 2023.**

En atención a la Ley 1474 de 2011 y a lo registrado en el Plan Anual de Auditoría Interna (PAAI) 2023 puesto a consideración del CICCI, la OCI adelantó la verificación del cumplimiento de las obligaciones a cargo de la Agencia para el cumplimiento de los términos legales de atención de las PQRSD del 1 de enero de 2023 al 30 de junio de 2023.

OBJETIVO

Realizar seguimiento y análisis a los informes presentados por la segunda línea respecto a los resultados obtenidos de las PQRSD radicadas a la Agencia Nacional de Hidrocarburos (ANH) y establecer el cumplimiento de la Leyes 1712 de 2014, 1755 de 2015 y demás normas reglamentarias.

ALCANCE

Informe semestral de PQRSD correspondiente al período del 01 de enero al 30 de junio de 2023;
evaluación y verificación de la aplicación de los procesos implementados en la Entidad para la gestión de PQRSD que ingresan a través de los canales de comunicación institucionales.

La información analizada fue suministrada por el área de Atención al Ciudadano con base en el informe consolidado de peticiones generado del Sistema de Información Documental ControlDoc con fecha de corte 30 de julio de 2023.

1. ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN DEL SEGUIMIENTO/INFORME.



Al contestar cite Radicado 20231300820533 Id: 1536410
 Folios: 6 Fecha: 2023-11-28 11:49:29
 Anexos: 0
 Remitente: OFICINA DE CONTROL INTERNO
 Destinatario: VICEPRESIDENCIA PROMOCION Y ASIGNACION DE AREAS y Otros...

El área de Atención al Ciudadano para la vigencia 2023 publicó dos (2) informes trimestrales y un (1) informe semestral que recopilan el trámite de los PQRSD recibidas por la ANH del 1 de enero al 30 de junio de 2023.

- Informe primer trimestre:
https://www.anh.gov.co/documents/21562/Informe_pormenorizado_de_atención_y_trámite_de_PQRSD_Primer_Trimestre_del_2023_TUhzlf8.pdf
- Informe segundo trimestre:
https://www.anh.gov.co/documents/22071/Informe_pormenorizado_de_atención_y_trámite_de_PQRSD_del_Segundo_Trimestre_del_2023.pdf
- Informe semestral:
https://www.anh.gov.co/documents/23097/Informe_PQRSD_-_PRIMER_SEMESTRE_2023.pdf

1.1. Canales de información

Durante el periodo de análisis se recibieron en la ANH un total de 714 requerimientos, distribuidos de la siguiente forma conforme a los medios de recepción:

CANAL	PQRS
Correo electrónico	610
Formulario web	27
Entrega personal	77
TOTAL	714

1.2. Áreas responsables

Teniendo en cuenta el contenido de la solicitud, los 714 PQRSD recibidos en el primer semestre fueron atendidos por las siguientes áreas:

ÁREA RESPONSABLE	PQRS
VCH	177
VPAA	172
VAF	137
VORP	112
OAJ	61
VT	49
OTI	4
OCI	2



Al contestar cite Radicado 20231300820533 Id: 1536410
 Folios: 6 Fecha: 2023-11-28 11:49:29
 Anexos: 0
 Remitente: OFICINA DE CONTROL INTERNO
 Destinatario: VICEPRESIDENCIA PROMOCION Y ASIGNACION DE AREAS y Otros...

1.3. Tipología PQRS

TIPO	CANTIDAD
Solicitud de información	371
Derecho de petición	216
Traslados PQRSD otras entidades	104
Solicitud de certificaciones	17
Solicitud de copias	4
Consultas	1
Denuncia	1

1.4. Cumplimiento términos de respuesta PQRS

Para el primer semestre de 2023 la ANH atendió las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias con base en los parámetros de la Ley 1474 de 2011, la OCI no evidenció respuestas a PQRSD fuera de término. Sin embargo, respecto de sesenta y tres (63) PQRSD la agencia se vio en la necesidad de solicitar ampliación del término de respuesta al evidenciarse retrasos en la recopilación de información.

ID	SOLICITANTE	RADICACIÓN	RTA	TÉRMINO
1388349	CÁMARA DE REPRESENTANTES	1/24/2023	6/02/23	5 días
1388350	CÁMARA DE REPRESENTANTES	1/24/2023	6/02/23	5 días
1388755	MINISTERIO DE MINAS Y ENERGÍA	1/26/2023	6/02/23	5 días
1389621	CÁMARA DE REPRESENTANTES	1/30/2023	8/02/23	5 días
1389979	MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO	1/31/2023	8/02/23	5 días
1390617	SENADO DE LA REPÚBLICA	2/2/2023	16/02/23	5 días
1392777	MINISTERIO DE MINAS Y ENERGÍA	2/9/2023	24/02/23	5 días
1391076	NOFAL JOSE OSPINA PERALES	2/3/2023	17/02/23	10 días
1390385	TELPICO COLOMBIA LLC	2/1/2023	15/03/23	15 días
1390972	RICHARD LEONARDO BUSTOS SAAVEDRA	2/3/2023	10/03/23	15 días
1391405	ALCALDÍA DEL MUNICIPIO DE CASTILLA LA NUEVA -META	2/6/2023	28/02/23	15 días
1407167	ALBERTO ELIAS GONZALEZ MEBARAK	2/28/2023	15/03/23	10 días
1405934	ARNOLD DAVID CHAPARRO DIAZ	2/23/2023	24/03/23	15 días
1405972	AUTORIDAD NACIONAL DE LICENCIAS AMBIENTALES. -ANL-	2/23/2023	29/03/23	15 días
1406049	JUAN FERNANDO MARTINEZ JARAMILLO. MAURICIO URIBE RUIZ.	2/23/2023	17/03/23	15 días
1409179	LEIDY ROSSANA FONTECHA ARIZA	3/6/2023	28/03/23	15 días
1409612	JULIAN VIÑA VIZCAINO	3/7/2023	3/04/23	15 días
1409762	JUAN DIEGO LEÓN SAAVEDRA	3/7/2023	22/03/23	10 días
1411777	ERICSSON ERNESTO MENA GARZON	3/15/2023	13/04/23	15 días
1416246	MINISTERIO DE MINAS Y ENERGIA - MME-	3/31/2023	14/04/23	5 días
1412954	CHRISTIAN RAFAEL JARAMILLO HERRERA	3/21/2023	5/04/23	10 días

Agencia Nacional de Hidrocarburos

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



Al contestar cite Radicado 20231300820533 Id: 1536410
 Folios: 6 Fecha: 2023-11-28 11:49:29
 Anexos: 0
 Remitente: OFICINA DE CONTROL INTERNO
 Destinatario: VICEPRESIDENCIA PROMOCION Y ASIGNACION DE AREAS
 y Otros...

1416626	MINISTERIO DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO -MINHACIENDA-	3/31/2023	14/04/23	5 días
1417242	SENADO DE LA REPÚBLICA	4/4/2023	20/04/23	5 días
1417728	MINISTERIO DE MINAS Y ENERGIA -	4/4/2023	14/04/23	5 días
1417931	COMISIÓN DE REGULACIÓN DE ENERGÍA Y GAS -CREG-	4/5/2023	14/04/23	5 días
1417942	UNIDAD DE PLANEACIÓN MINERO ENERGÉTICA -UPME-	4/5/2023	14/04/23	5 días
1418331	MINISTERIO DE MINAS Y ENERGIA - MME-	4/10/2023	14/04/23	5 días
1431416	ASOCIACION INTERAMERICANA PARA LA DEFENSA DEL AMBIENTE -AIDA-	4/20/2023	23/05/23	15 días
1432664	MINISTERIO DE MINAS Y ENERGIA -	4/26/2023	5/05/23	5 días
1431489	JUNTA DE ACCIÓN COMUNAL CORREGIMIENTO EL CRUCERO	4/20/2023	25/05/23	15 días
1432670	AMILKAR MIGUEL ORDOÑEZ FERIA	4/26/2023	24/05/23	10 días
1435158	FRONTERA ENERGY COLOMBIA CORP	5/3/2023	18/05/23	10 días
1435444	MEDIO RUTAS DEL CONFLICTO	5/4/2023	25/05/23	10 días
1435464	MEDIO RUTAS DEL CONFLICTO	5/4/2023	23/05/23	10 días
1437529	SENADO DE LA REPÚBLICA	5/9/2023	30/05/23	5 días
1437780	LEONARDO MAGNO AMAYA HERNANDEZ	5/10/2023	5/06/23	15 días
1438167	MEDIO RUTAS DEL CONFLICTO	5/11/2023	1/06/23	10 días
1438634	AGENCIA NACIONAL DE MINERÍA -ANM-	5/12/2023	5/06/23	15 días
1438838	MINISTERIO DE MINAS Y ENERGÍA -	5/15/2023	30/05/23	5 días
1439205	EL ESPECTADOR	5/16/2023	2/06/23	10 días
1439757	MINISTERIO DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO - MINHACIENDA-	5/17/2023	30/05/23	5 días
1439759	UNIVERSIDAD DE LA SABANA	5/17/2023	1/06/23	10 días
1440195	MINISTERIO DE MINAS Y ENERGÍA -	5/19/2023	26/05/23	5 días
1440701	AUTORIDAD NACIONAL DE LICENCIAS AMBIENTALES -ANLA-	5/23/2023	16/06/23	15 días
1441288	CATERINE ANDREA RUIZ	5/25/2023	3/08/23	15 días
1441290	UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA	5/25/2023	16/06/23	15 días
1441291	CATERINE ANDREA RUIZ	5/25/2023	23/06/23	15 días
1441378	CATERINE ANDREA RUIZ	5/25/2023	23/06/23	15 días
1441380	CONGRESO DE LA REPÚBLICA	5/25/2023	9/06/23	5 días
1441766	MANSAROVAR ENERGY COLOMBIA LTD	5/26/2023	20/06/23	15 días
1442467	DIANA CAMILA UVA PELAYO	5/30/2023	23/06/23	15 días
1442998	ERIKA PATRICIA RODRIGUEZ CARRION	5/31/2023	15/06/23	10 días
1443188	ASOCIACIÓN INDÍGENA -UNUMA-	5/31/2023	26/06/23	15 días
1443209	MINISTERIO DE MINAS Y ENERGÍA -	5/31/2023	7/06/23	5 días
1443291	MINISTERIO DE MINAS Y ENERGÍA -	6/1/2023	7/06/23	5 días
1463800	ALCALDIA MUNICIPAL DE PUERTO ESCONDIDO - CORDOBA	6/2/2023	20/06/23	10 días
1464160	SENADO DE LA REPÚBLICA	6/5/2023	4/07/23	5 días
1464162	MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE -MADS-	6/5/2023	10/07/23	15 días
1466661	ALCALDÍA MUNICIPAL DE PUERTO RICO	6/13/2023	13/07/23	10 días
1466254	CELSIA COLOMBIA S.A. E.S.P	6/12/2023	28/06/23	10 días
1466627	FERNANDO SANTA PEREZ	6/13/2023	29/06/23	10 días
1465240	VEEDURÍA DEL ALCARAVAN	6/8/2023	13/07/23	15 días
1466776	NERLEY MAURICIO SANDOVAL GOMEZ	6/14/2023	29/06/23	10 días

Agencia Nacional de Hidrocarburos

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



Al contestar cite Radicado 20231300820533 Id: 1536410
Folios: 6 Fecha: 2023-11-28 11:49:29
Anexos: 0
Remitente: OFICINA DE CONTROL INTERNO
Destinatario: VICEPRESIDENCIA PROMOCION Y ASIGNACION DE AREAS
y Otros...

Si bien el párrafo del artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 (por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición) habilita a las entidades del orden nacional a informar al peticionario en aquellos escenarios en los cuales *excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados*, y el 8.8% de los PQRSD recibidos por la ANH en el primer semestre fueron atendidos fuera de término, la OCI resalta la importancia de procurar dar respuesta a las solicitudes de entes gubernamentales y ciudadanos en el término establecido teniendo en cuenta que la solicitud de ampliación del plazo es de carácter excepcional y debidamente justificado por parte de la entidad.

2. OBSERVACIONES

- La Agencia Nacional de Hidrocarburos (ANH) atendió las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias con base en los parámetros de la Ley 1474 de 2011 y lo reglado temporalmente por el Decreto 491 de 2020, a través de la Vicepresidencia Administrativa y Financiera.
- Se destaca el cumplimiento de los plazos de respuesta previstos por la Ley 1755 de 2015 y una mejora en los tiempos de respuesta por parte de las dependencias en comparación con la vigencia del segundo trimestre de 2022. Los promedios de respuesta fueron los siguientes: consultas 24 días, derechos de petición 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.
- La ANH a través de sus diferentes dependencias ha reforzado las estrategias para responder de manera oportuna y sustancial las PQRSD, en especial la Vicepresidencia Técnica quienes en este seguimiento no reportaron ninguna petición son resolver o con respuesta extemporánea.
- Es importante continuar implementando acciones para evitar la solicitud de ampliación de términos de respuesta de PQRS, en especial aquellas provenientes de entidades gubernamentales. Se hace necesario que los líderes de proceso revisen nuevamente los controles establecidos para el riesgo “Incumplimiento legal” que se encuentra definido en el Mapa de Riesgos Institucional.

Cordial saludo,



Al contestar cite Radicado 20231300820533 Id: 1536410
Folios: 6 Fecha: 2023-11-28 11:49:29
Anexos: 0
Remitente: OFICINA DE CONTROL INTERNO
Destinatario: VICEPRESIDENCIA PROMOCION Y ASIGNACION DE AREAS y Otros...

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

Anexos: N/A
Copias: N/A

Aprobó: Miguel Ángel Espinosa Ruiz- Jefe Oficina de Control Interno.
Revisó: Miguel Ángel Espinosa Ruiz- Jefe Oficina de Control Interno.
Proyectó: María Camila Cáceres Prada- Contratista- Oficina de Control Interno. *MC*