



Atención y trámite **PQRS**



4TO TRIMESTRE 2023

Introducción	3
1. Objetivo general	4
2. Objetivos específicos	4
3. Glosario	5
3. 1. Canales de atención.....	5
4. Derecho de petición	6
5. Normatividad aplicable en materia de atención de peticiones	7
6. Acceso a la información pública	7
7. Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD)	10
7.1. PQRSD recibidas en los diferentes canales de atención.....	10
7.2. Atención telefónica.....	10
7.3. PQRSD recibidas por modalidad de petición.....	12
7.4. Solicitudes de acceso a la información pública.....	14
7.5. Comparación de PQRSD recibidas en periodos anteriores.....	15
7.6. Peticiones recibidas por grupos de valor.....	15
7.7. Atención de peticiones por dependencias de la ANH.....	17
7.8. Peticiones recibidas por ubicación geográfica.....	17
7.9. Principales temas consultados.....	19
8. Tiempos promedio de respuesta	20
9. Traslados efectuados por competencia	21
10. Respuesta a peticiones extemporáneas y peticiones sin respuesta	23
11. Atención vía chat institucional virtual Silviaa	23
Conclusiones y recomendaciones	25

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 cuarto 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 cuarto 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 cuarto 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, 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

X (Twitter): 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.º 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 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 soporte 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

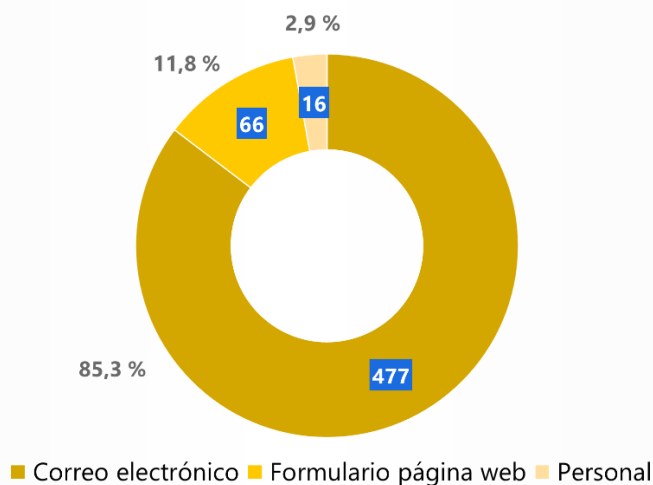
Reporte de cumplimiento ITA 2020

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 octubre y el 31 de diciembre de 2023, se recibieron en la ANH un total de 559 requerimientos, distribuidos de la siguiente forma conforme a los medios de recepción: 477 solicitudes mediante **correo electrónico institucional**; 66 a través del **formulario electrónico de la página web** y 16 mediante **entrega personal**.

Imagen 1. Medios de recepción



El principal canal utilizado por los usuarios de la ANH para presentar solicitudes corresponde al canal virtual con 543 requerimientos. Es importante resaltar que el medio de recepción principal es el correo electrónico institucional, el cual recibió el 85,3 % de las solicitudes.

Adicionalmente, este periodo refleja que el medio de recepción tipificado como “empresa de mensajería” no fue utilizado por la ciudadanía en este trimestre.

7.2. Atención telefónica

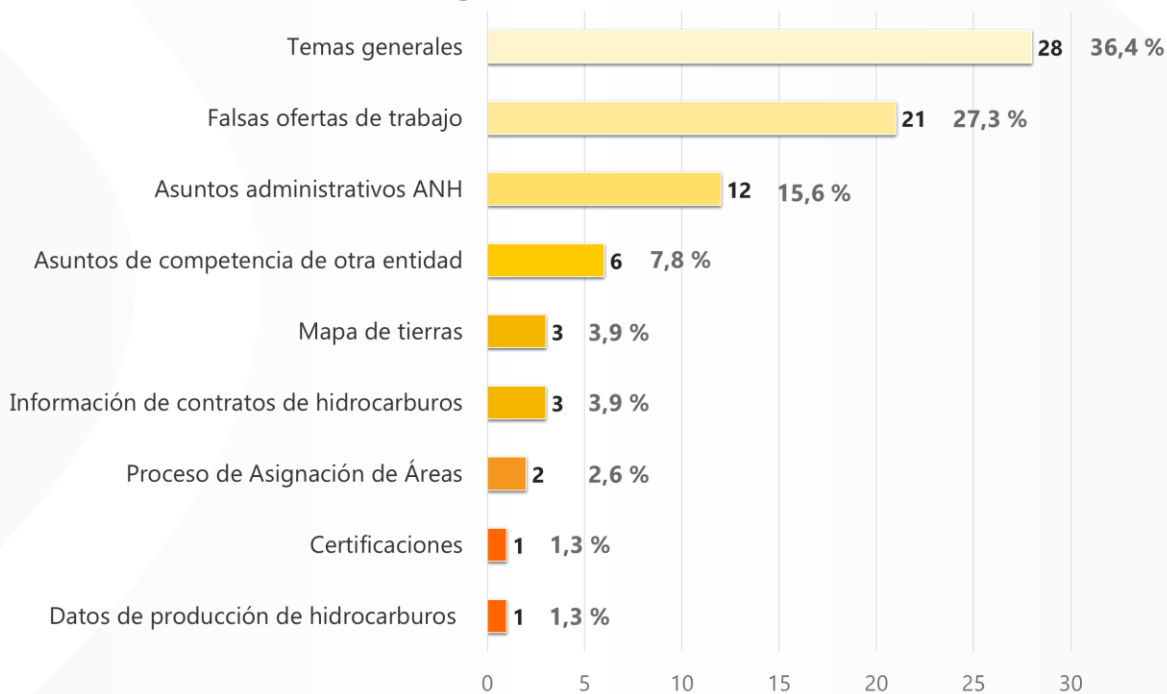
El equipo de Atención al Ciudadano de la Agencia Nacional de Hidrocarburos -ANH- recibió un total de 77 llamadas en el cuarto trimestre de 2023. La atención efectuada se realizó a través de la plataforma de Microsoft Teams, conforme al enlace creado por la Oficina de Tecnologías de la Información con la extensión telefónica de servicio al ciudadano.

Los temas más consultados fueron principalmente: falsas ofertas de trabajo, asuntos administrativos de la ANH, asuntos de competencia de otra entidad e información de contratos de hidrocarburos, entre otros temas que se pueden observar en la gráfica.

Imagen 2. Tabla de atención telefónica

Llamadas telefónicas					
Tema	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total trimestre	%
Temas generales	8	17	3	28	36%
Falsas ofertas de trabajo	14	5	2	21	27%
Asuntos administrativos ANH	7	4	1	12	16%
Asuntos de competencia de otra entidad	2	2	2	6	8%
Información de contratos de hidrocarburos	2	1	0	3	4%
Mapa de tierras	0	3	0	3	4%
Proceso de Asignación de Áreas	0	2	0	2	3%
Datos de producción de hidrocarburos	0	0	1	1	1%
Certificaciones	1	0	0	1	1%
Total	34	34	9	77	100%

Imagen 3. Atención telefónica

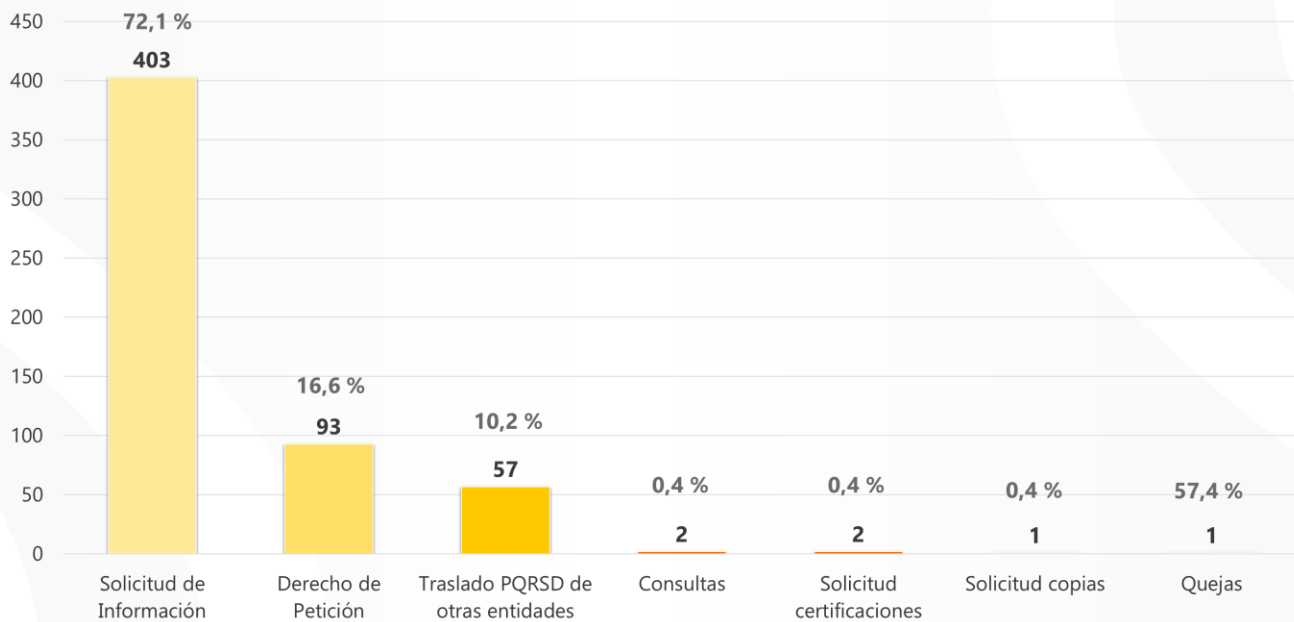


7.3. PQRSD recibidas por modalidad de petición

En el cuarto trimestre de 2023, la ANH recibió un total de 559 solicitudes, distribuidas de la siguiente manera: 403 solicitudes de información, 93 derechos de petición, 57 traslados de PQRSD de otras entidades, 2 consultas, 2 solicitudes de certificaciones, 1 solicitud de copias y 1 queja.

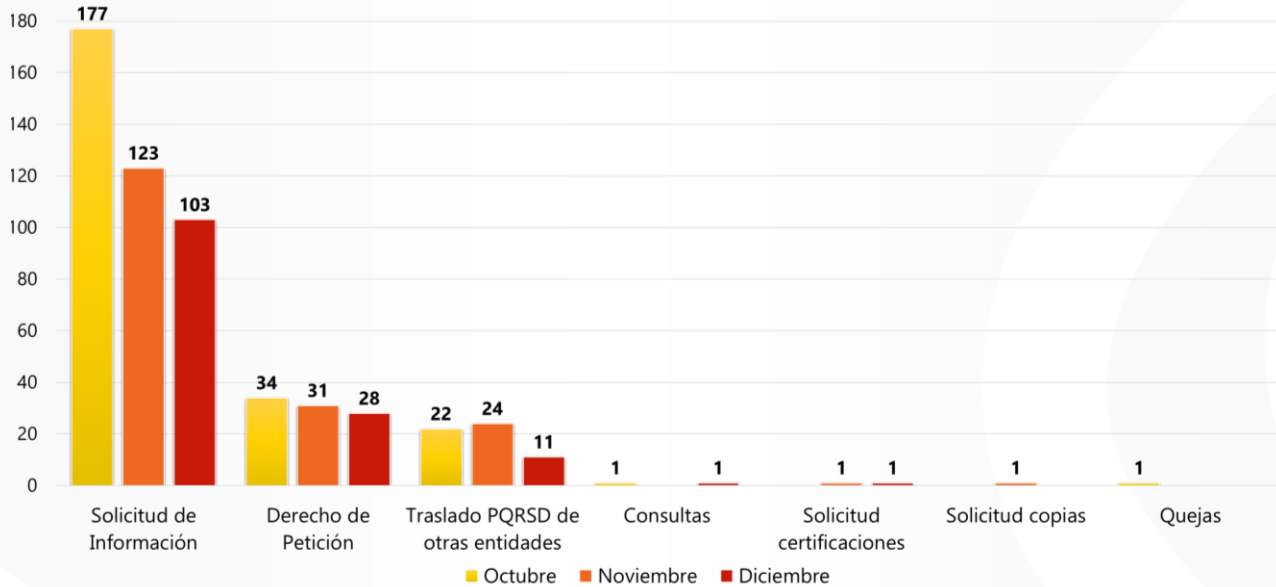
En cuanto a la tipología de peticiones denominada queja, esta se refiere a los requerimientos ciudadanos enviados a la ANH para poner en evidencia reclamos frente a actuaciones de operadores, contratistas o terceros en la ejecución de contratos de exploración y producción de hidrocarburos (E&P).

Imagen 4. Modalidades de petición



De las 559 solicitudes recibidas durante el cuarto trimestre de 2023, el mayor porcentaje se registró en octubre, con un total de 235 peticiones, correspondientes al 42 %. Le sigue noviembre, con un total de 180 (32 %), y diciembre, con 144, que representa un 26 % del total. Estos datos se pueden visualizar en la siguiente imagen.

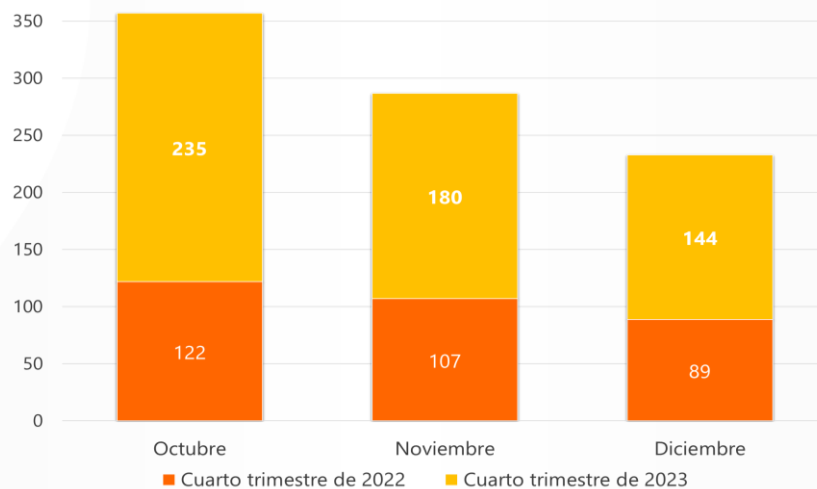
Imagen 5. Modalidades de petición por mes



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 (72,1 %) y los derechos de petición (16,6 %), 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 PQRSD de años anteriores.

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

Imagen 6. Comparación de peticiones por trimestre (2022-2023)



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

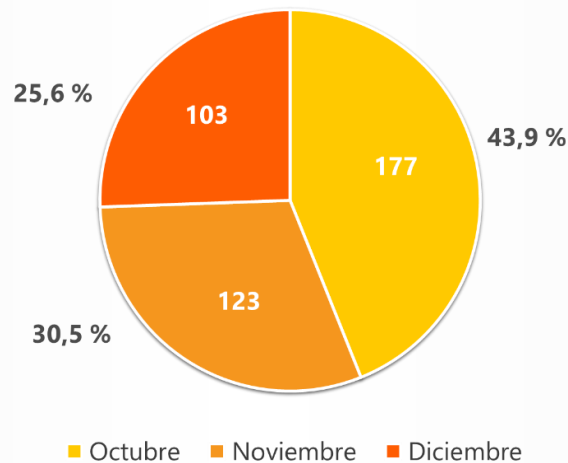
Conmutador: +57 (601) 593 1717

Línea Gratuita: 01 8000 953000

7.4. Solicitudes de acceso a la información pública

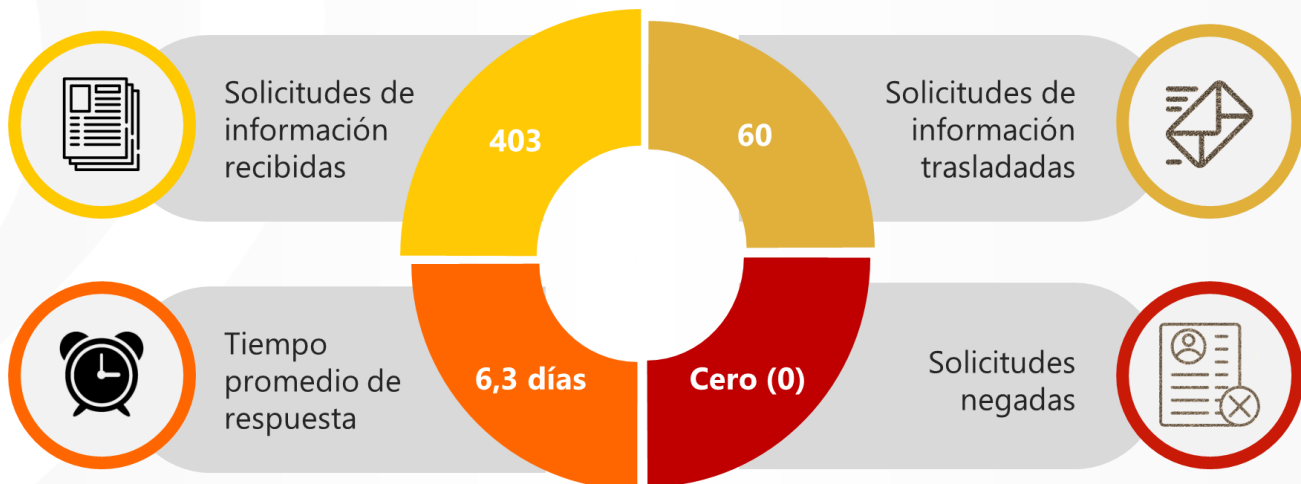
Durante el periodo entre el 1° de octubre y el 31 de diciembre de 2023, se recibieron un total de 403 solicitudes de información, las cuales se encuentran distribuidas por meses de la siguiente manera:

Imagen 7. 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 403 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 60 y la ANH no negó ninguna de las solicitudes presentadas.

Imagen 8. Términos de solicitudes de información pública

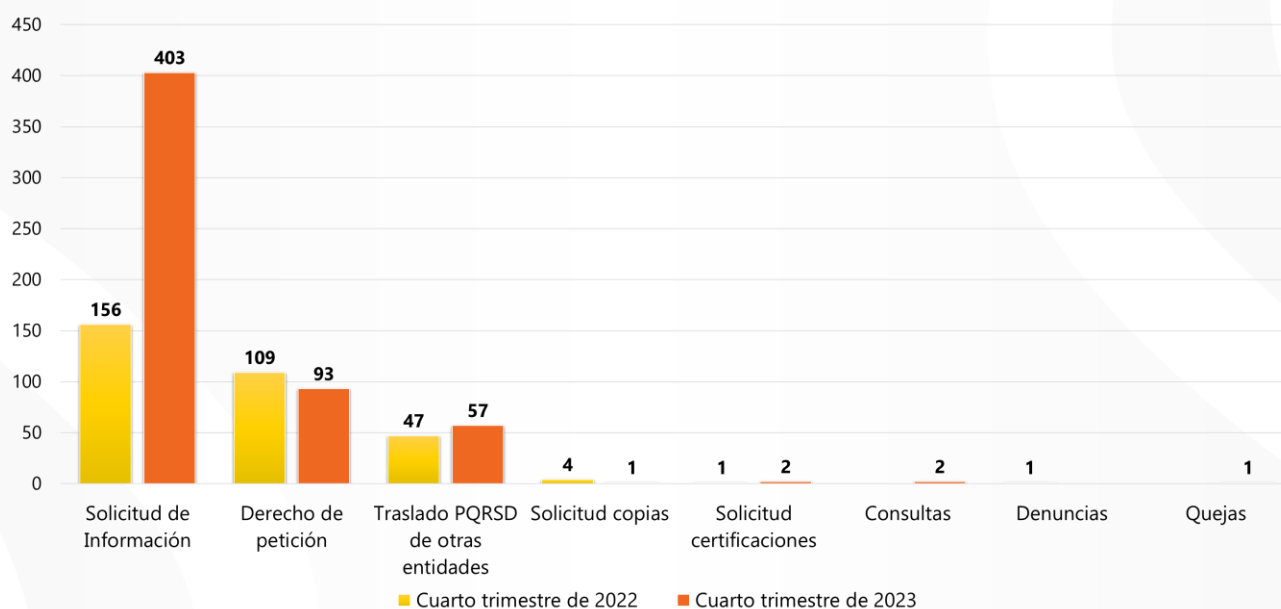


7.5. Comparación de PQRSD recibidas en periodos anteriores

En las solicitudes registradas para el cuarto trimestre de 2023, se observa un aumento de 241 peticiones, lo que representa un incremento del 27,5 % en comparación con el 2022.

En este sentido, el aumento porcentual se concentra en las solicitudes de información y traslados de PQRSD de otras entidades presentadas en el periodo evaluado del 2023, con respecto al mismo trimestre del 2022.

Imagen 9. Comparación de peticiones entre trimestres por modalidad de petición



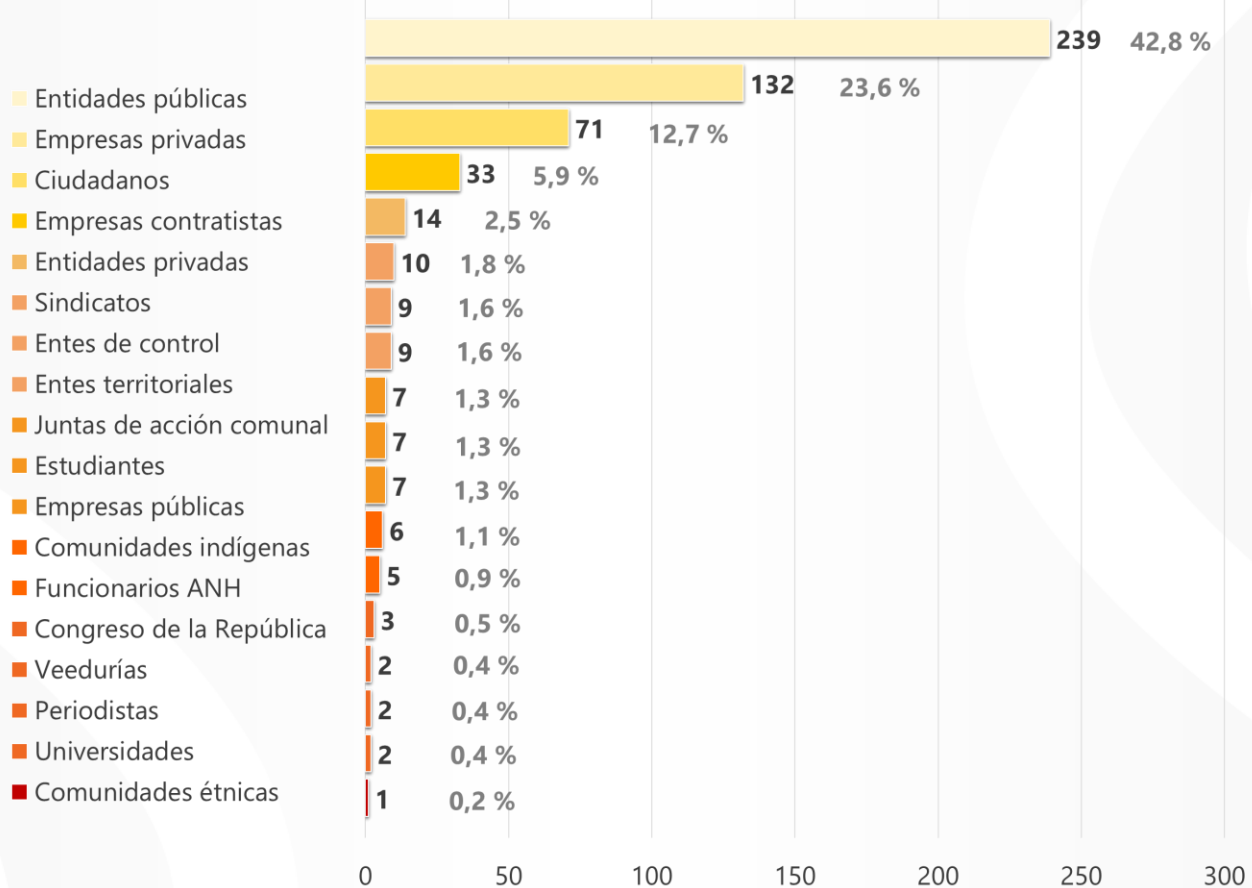
En segundo lugar, durante el cuarto trimestre del 2022, la mayor cantidad de solicitudes fue generada por el grupo de entidades públicas, situación que se repite en el mismo periodo para el 2023. Es decir, en 2023 se evidencia que las entidades públicas fueron las que emitieron más solicitudes a la ANH, 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 239 solicitudes (42,8 %); empresas privadas con 132 peticiones (23,6 %); ciudadanos con 71 solicitudes (12,7 %); empresas contratistas con 33 requerimientos (5,9 %); entidades privadas con 14 peticiones (2,5 %); sindicatos con 10 requerimientos (1,8 %); entes de control con 9 solicitudes (1,6%); entes territoriales

con 9 peticiones (1,6 %); juntas de acción comunal con 7 requerimientos (1,3) y estudiantes con 7 solicitudes (1,3).

Imagen 10. Peticiones de acuerdo con el grupo de valor



De las entidades públicas con mayores consultas o trámites presentados a la ANH, se destaca la Agencia Nacional de Tierras -ANH- con 72 solicitudes, asociadas a verificación de áreas para solicitudes de adquisición y restitución de tierras.

La segunda entidad con mayor demanda de solicitudes es el Ministerio de Minas y Energía -MME- con 43 requerimientos asociados a asuntos administrativos, financieros y de talento humano, y cuestionarios de senadores y representantes del Congreso de la República trasladados por competencia a la ANH.

La tercera entidad en la que se observa un aumento en las solicitudes es la Fiscalía General de la Nación -FGN- con 23 solicitudes relacionadas con información de terceros vinculados a pagos por regalías o contratos y convenios de hidrocarburos.

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

Agencia Nacional de Hidrocarburos - ANH

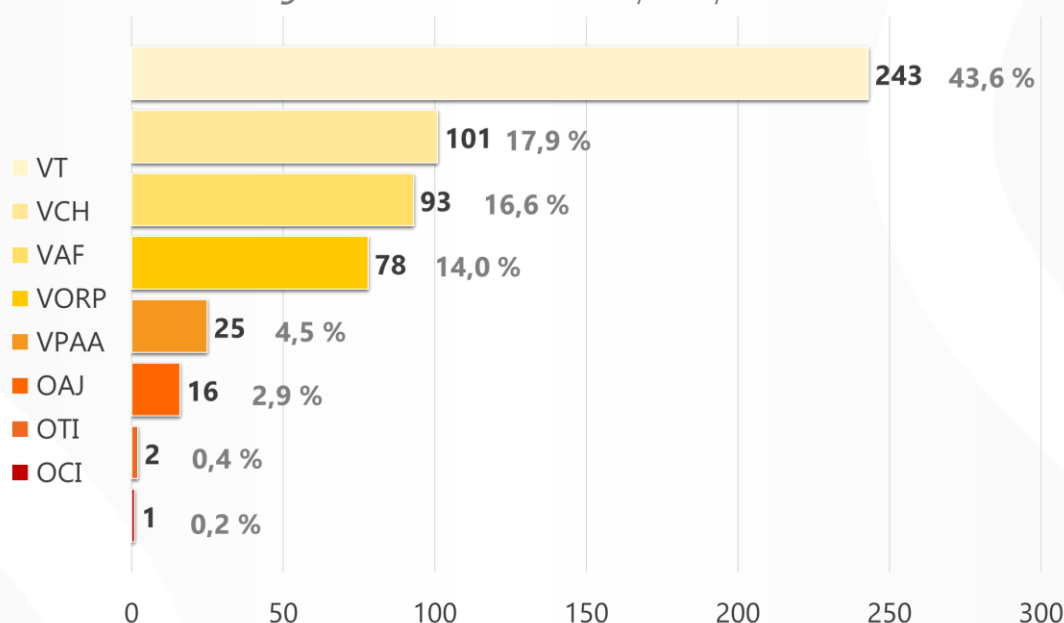
Avenida Calle 26 #59 - 65 Piso 2. Edificio Cámara Colombiana de la Infraestructura
Código Postal: 111321. Bogotá D.C., Colombia
Conmutador: +57 (601) 593 1717
Línea Gratuita: 01 8000 953000

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 Técnica -VT-, quien tramitó un total de 243 peticiones correspondientes al 43,6 % de las PQRSD recibidas.

Imagen 11. Peticiones tramitadas por dependencia

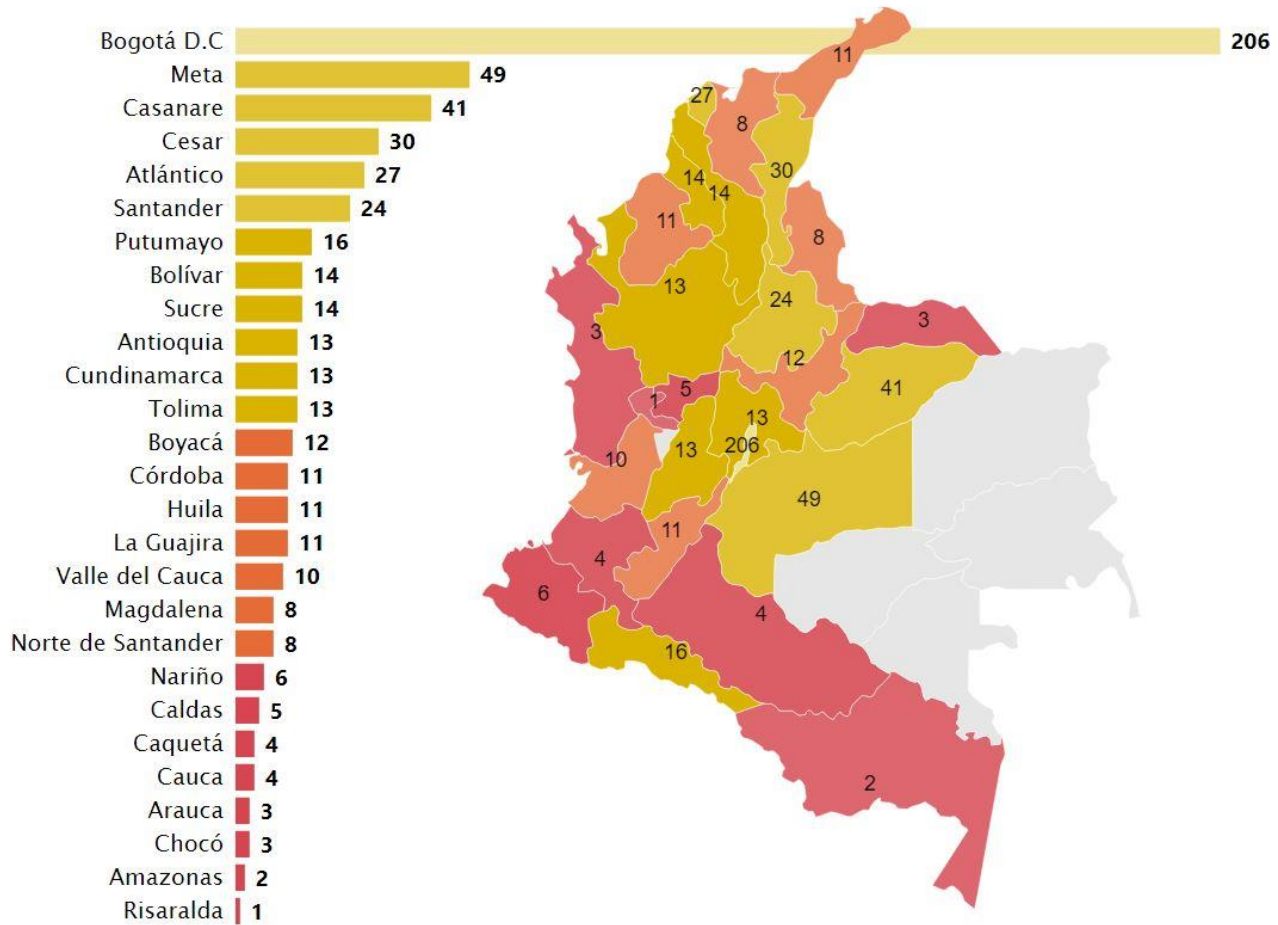


El porcentaje excedente de las solicitudes fue asignado y tramitado por las dependencias de la siguiente forma: la Vicepresidencia de Contratos de Hidrocarburos -VCH- atendió 101 peticiones (17,9 %); la Vicepresidencia Administrativa y Financiera -VAF- gestionó 93 trámites (16,6 %); la Vicepresidencia de Operaciones, Regalías y Participaciones -VORP- atendió 78 solicitudes (14,0 %); la Vicepresidencia de Promoción y Asignación de Áreas -VPAA- recibió 25 requerimientos (4,5 %); la Oficina Asesora Jurídica -OAJ- manejó 16 trámites (2,9 %); la Oficina de Tecnologías de Información -OTI- recibió 2 solicitudes (0,4 %), y la Oficina de Control Interno -OCI- atendió 1 trámite (0,2 %).

7.8. Peticiones recibidas por ubicación geográfica

Uno de los aspectos importantes que la ANH considera al analizar el comportamiento de las peticiones recibidas por periodos es revisar los lugares desde donde se originan estas solicitudes a la entidad. En este sentido, la ciudad de Bogotá continúa siendo el lugar donde se generan la mayor cantidad de peticiones, con un total de 206 solicitudes para este trimestre.

Imagen 12. Peticiones por ubicación geográfica



Los departamentos con mayor cantidad de solicitudes son: Meta (49), Casanare (41), Cesar (30), Atlántico (27) y Santander (24). Seguidos por los departamentos de Putumayo (16), Sucre (14), Bolívar (14), Antioquia (13) y Tolima (13), y con un volumen inferior de peticiones los departamentos de Cundinamarca (13), Boyacá (12), Córdoba (11), Huila (11), La Guajira (11) y Valle del Cauca (10). En cuarta posición se ubican los departamentos de Magdalena (8), Norte de Santander (8), Nariño (6), Caldas (5), Cauca y Caquetá con 4 peticiones por cada departamento. Finalmente, están los departamentos de Chocó (3), Arauca (3), Amazonas (2) y Risaralda (1), como se puede apreciar en la imagen anterior.

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 Meta, lugar donde se desarrollan importantes proyectos hidrocarburíferos en el país, sobre los cuales se generan peticiones por parte de entidades públicas (33) y empresas privadas (6).

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

Sobre los demás departamentos con mayor cantidad de solicitudes como Casanare, Cesar, Atlántico y Santander, se destacan los grupos de valor de entidades públicas (54), empresas privadas (30) y ciudadanos (25).

Adicionalmente, los temas requeridos durante el cuarto trimestre del 2023 en los departamentos con mayor cantidad de trámites están relacionados con asuntos de: gestión de la información técnica (58). Principalmente la temática relevante es la cartografía de zonas petroleras (34). Se clasifica de esta manera debido a que suelen ser empresas privadas que requieren certificaciones relacionadas con la superposición o no de áreas con proyectos de hidrocarburos, con el fin de evaluar la viabilidad de proyectos de energías no convencionales. En segundo lugar, se encuentra la verificación de áreas para solicitudes de adquisición y restitución de tierras (24). En general, estas solicitudes forman parte de solicitudes de información entre entidades, siendo la Agencia Nacional de Tierras -ANT- el principal solicitante en este caso.

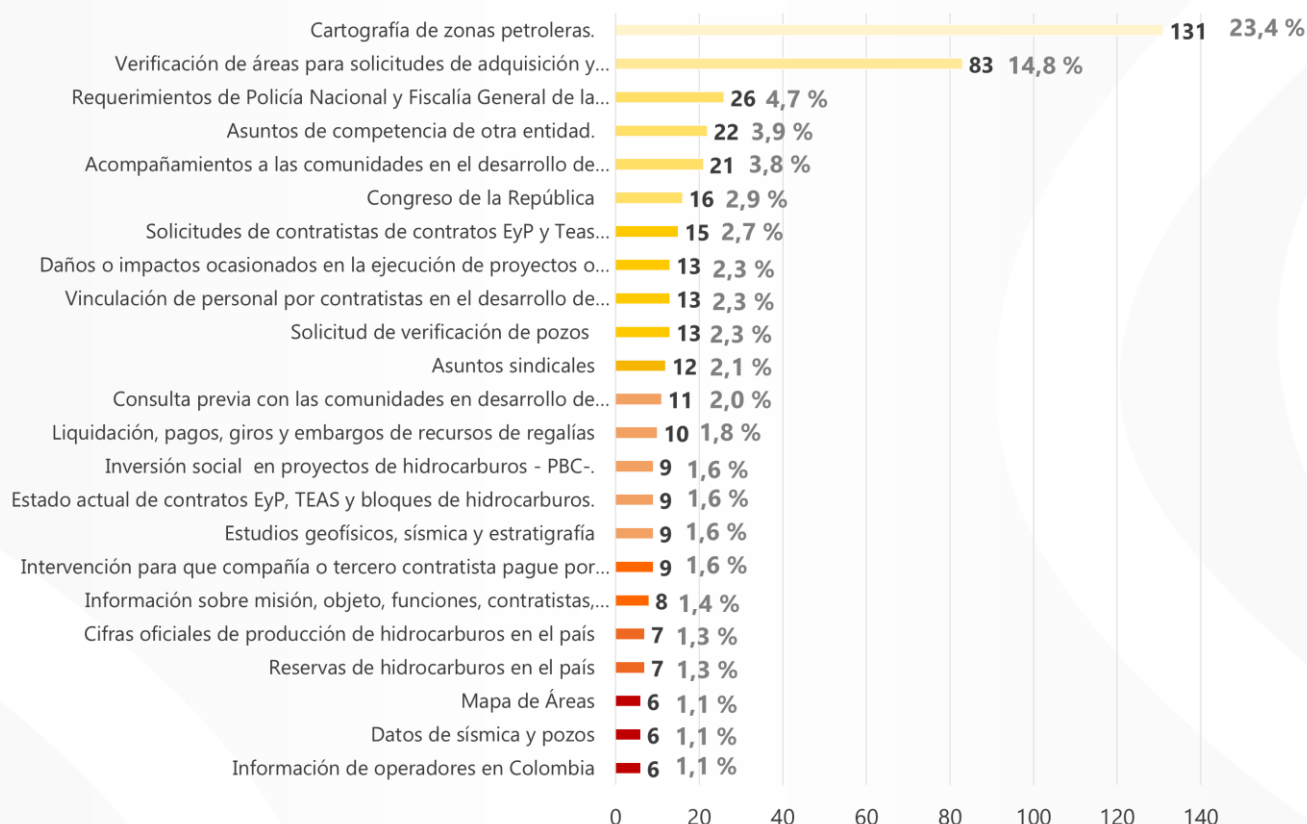
Finalmente, otros de los temas frecuentes en estos departamentos fueron los requerimientos por parte de la Policía Nacional y la Fiscalía General de la Nación -FGN-, principalmente en Bogotá D.C. y en el departamento del Atlántico. Generalmente en este tipo de requerimientos solicitan la verificación de regalías pagadas a terceros.

7.9. Principales temas consultados

En cuanto a los principales temas consultados a la ANH, aquellos que mostraron una mayor persistencia fueron los siguientes:

- Cartografía de zonas petroleras (131)
- Verificación de áreas para solicitudes de adquisición y restitución de tierras (83)
- Requerimientos de Policía Nacional y Fiscalía General de la Nación (26)
- Asuntos de competencia de otra entidad (22)
- Acompañamientos a las comunidades en el desarrollo de proyectos de hidrocarburos (21)

Imagen 13. Principales temas de consulta



Realizando un análisis de los temas principales de consulta, se observa que en su mayoría se refieren a asuntos cuya información también está disponible también en la página web de la entidad. Esta situación sugiere la necesidad de plantear, nuevamente, en las recomendaciones de este informe, la continua actualización de la información disponible en el sitio web. Esto permitiría que la ciudadanía acceda fácilmente a los datos públicos de la entidad, evitando interponer derechos de petición o realizar requerimientos de información.

8. Tiempos promedio de respuesta

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

Imagen 14. Términos de respuesta para PQRSD

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

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 **11,5 días.**
- Quejas **11 días.**
- Solicitud copias **10 días.**
- Derecho de petición **9,3 días.**
- Traslados de PQRSD de otras entidades **9,1 días.**
- Solicitud certificaciones **7,5 días.**
- Solicitudes de información **6,2 días.**

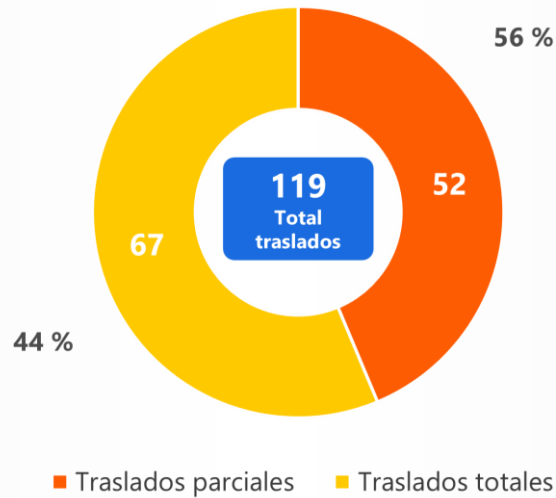
Como se observa en los datos presentados, la ANH cumplió con los plazos de respuesta establecidos por la Ley 1755 de 2015 durante este periodo.

En el mismo trimestre del 2022, los promedios de respuesta (en días) fueron los siguientes: consultas 9,2 días, derechos de petición con un promedio de respuesta de 7,85 días; denuncias 7 días; solicitud de copias 7 días; solicitud de información 4,8 días, solicitud de certificaciones 3 días; y traslado de PQRSD de otras entidades 5,9 días.

9. Traslados efectuados por competencia

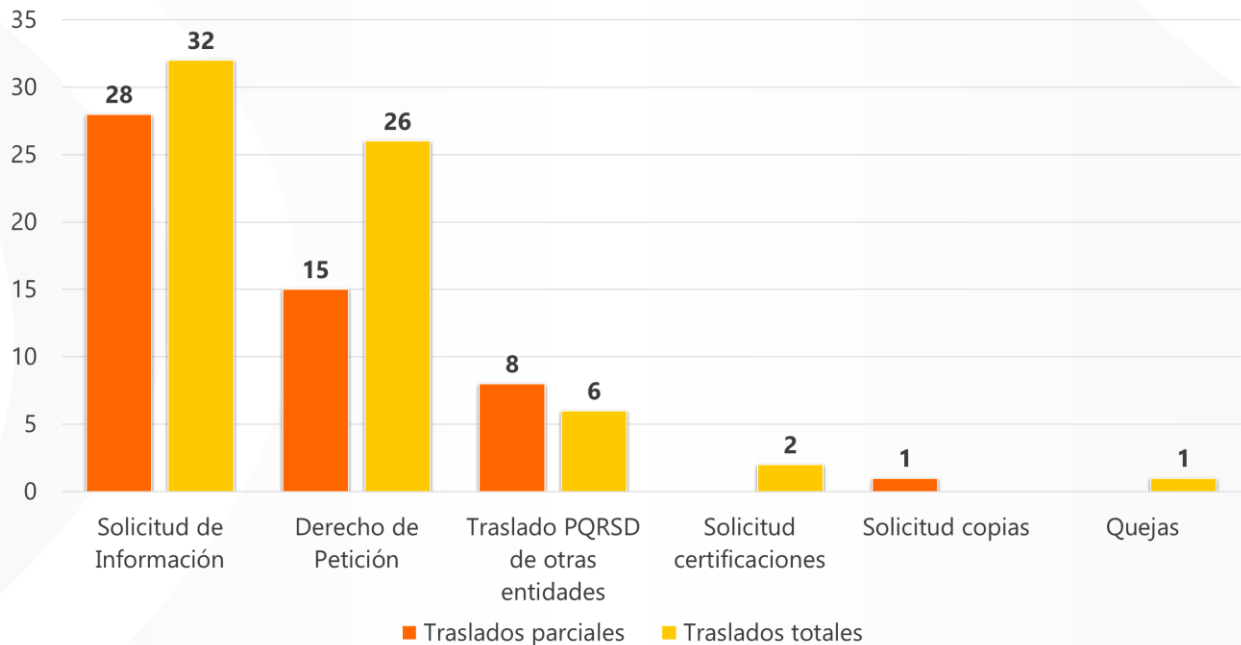
Durante el cuarto trimestre del 2023, la ANH recibió un total de 559 solicitudes, de las cuales se efectuaron 67 traslados totales a empresas privadas y entidades públicas en relación con peticiones que no correspondían a la competencia de la ANH. Además, realizó 52 traslados parciales a empresas operadoras de contratos de exploración y producción, así como a entidades públicas.

Imagen 15. Traslados efectuados por competencia



Adicionalmente, es relevante destacar que, de los 119 traslados realizados, 60 fueron solicitudes de información, 41 derechos de petición, 14 traslados de PQRSD de otras entidades, 2 solicitudes de certificaciones, y una solicitud de copias y una queja.

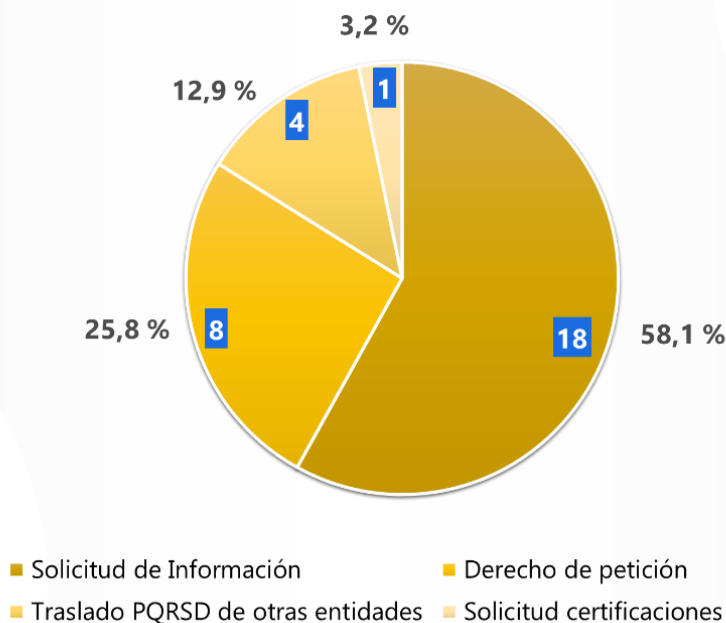
Imagen 16. Tipo de traslado de acuerdo con la modalidad de petición



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 31 solicitudes que fueron respondidas en forma extemporánea, las cuales se distribuyeron en las modalidades de solicitudes de información (18), derechos de petición (8), traslados PQRSD de otras entidades (4) y solicitudes de certificaciones (1). Para todas estas peticiones se cumplió con la solicitud de ampliación de términos de respuesta que se requiere de acuerdo con lo establecido en el parágrafo del artículo 14 de la Ley 1755 de 2015.

Imagen 17. 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 octubre de 2023 y el 30 de diciembre del 2023, en función de la atención prestada.

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

A través del aplicativo Silviaa, se recibieron un total de 6 correos electrónicos generados por los usuarios durante el cuarto trimestre del 2023. En octubre no se registraron solicitudes, en noviembre y diciembre se recibieron 6 correos, tres por cada mes.

Imagen 18. Atención chat institucional Silviaa por mes



Cabe mencionar que, en este cuarto 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 543 solicitudes.
- Respecto al canal de atención telefónica, se evidencia un cambio significativo en la cantidad de consultas generadas, en contraste con el cuarto trimestre de 2022. En este año se generaron 747 llamadas, mientras que en el cuarto trimestre de 2023 se recibieron 77, 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 318 requerimientos en 2022 a 559 requerimientos en 2023.
- Se evidencia un aumento en las solicitudes de ampliación de término en comparación con el cuarto trimestre del 2022. En el 2022, se presentaron 15 solicitudes de ampliación, mientras que en el cuarto trimestre del 2023 se registraron 31 solicitudes. Estas solicitudes principalmente correspondían a solicitudes de la Agencia Nacional de Tierras y responden a una actividad importante desde esta entidad en el marco de la restitución de tierras que se propone desde el gobierno actual.
- En este periodo se registró una sola queja, la cual fue atendida oportunamente mediante traslado a la entidad competente, dado que se trataba de un caso asociado al pago de actividades ejecutadas en el desarrollo de proyectos de hidrocarburos.
- 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 cuarto trimestre de 2023 varía con respecto al tiempo promedio del mismo trimestre en el 2022, ya que en 2022 el tiempo promedio general fue de 5,9 días y en 2023 de 7,1 días lo cual deja ver un aumento en tiempo para dar respuesta, sin embargo, se encuentra dentro de lo estipulado en la norma.
- 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.