



## COMUNICACIÓN INTERNA

**PARA:** **ORLANDO VELANDIA SEPÚLVEDA**  
Presidente

**FABIAN CAMILO ROJAS BARRERA**  
Vicepresidente Administrativo y Financiero

**VICEPRESIDENTAS, VICEPRESIDENTES, JEFES DE OFICINA Y GERENTE DE ASUNTOS LEGALES**  
Miembros del Comité Institucional de Coordinación de Control Interno (CICCI)

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

**ASUNTO:** **Informe evaluación y seguimiento peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias segundo semestre (PQRSD) 2023.**

Buenos días respetados miembros del comité CICCI.

La Oficina de Control Interno (OCI) presenta informe de seguimiento y oportunidades de mejora al proceso de PQRSD, para el segundo semestre de 2023, en cumplimiento de las actividades planeadas y en atención a las responsabilidades asignadas en la Ley 1474 de 2011.

### 1. OBJETIVO

Evaluar y realizar seguimiento en la oportunidad de respuestas a PQRSD del segundo semestre año 2023, en cumplimiento de requisitos legales (Ley 1712 de 2014 y Ley 1755 de 2015), políticas, procedimientos y demás normas reglamentarias vigentes.

### 2. ALCANCE

Validación de cumplimiento a solicitudes realizadas del 1º de Julio de 2023 a 31 de diciembre de 2023.

### 3. CONCLUSIONES

- Para el segundo semestre 2023 la ANH dio respuesta a las solicitudes (1.075) en los términos establecidos en el marco de la Ley 1474 de 2011. Importante resaltar que durante el periodo se presentaron 51 solicitudes que se atendieron con ampliación de términos (ver anexo 1).
- El equipo de Participación Ciudadana adscrito a la Vicepresidencia Administrativa y Financiera desarrolló seguimiento a las solicitudes realizadas a la ANH. Igualmente comunicó el seguimiento



a la Alta Gerencia a través de informes registrados en el Sistema de Información Documental-Controldoc (IdControl 1540190,1555375). Lo anterior en cumplimiento a lo dispuesto en el parágrafo 1º del artículo trigésimo noveno de la Resolución Interna ANH 048 de 2017.

- Se publicó informes tercer trimestre y cuarto trimestre, así como informe gráfico segundo semestre vigencia 2023, en la página web de la ANH (<https://www.anh.gov.co/es/atenci%C3%B3n-y-servicios-a-la-ciudadan%C3%ADa/pqrsd/>).
- La OCI identificó oportunidades de mejora para el proceso de Gestión PQRSD, las cuales se presentan a continuación:

#### 4. OPORTUNIDADES DE MEJORA

Con el propósito de fortalecer el Sistema de Control Interno de la ANH, se recomienda a la Vicepresidencia Administrativa y Financiera como segunda línea de defensa implementar acciones de mejora con las diferentes dependencias (primera línea de defensa) a fin de mitigar materialización de riesgos.

##### 4.1. Totales de PQRSD en Sistema de Información ControlDoc y Fuente de Información VAF

- **Observación**

Con base en el análisis a la información suministrada por la VAF y a la información registrada en el Sistema de Información Documental, se observó diferencia de 82 registros así:

# Registros ControlDoc	# Registros VAF	Diferencia
1.157	1.075	82

De acuerdo a lo manifestado por el área de Participación Ciudadana la diferencia obedece a temas como:

- Comunicaciones internas generadas para proyectar los insumos necesarios para dar respuesta a solicitudes de otros organismos de control como la PGN, CGR, Congreso de la República y derechos de petición (13 ID).
- Comunicaciones internas pendientes por anulación (2 ID).
- Solicitudes internas entre funcionarios y dependencias (44 ID).
- Otros aspectos (23).

- **Riesgo**

Registro de PQRSD en el Sistema de Información Documental con clasificación incorrecta o sin el debido trámite del proceso.

- **Oportunidad de Mejora**

- Realizar inducciones y retroalimentaciones periódicamente (mensual) a los responsables del registro de PQRSD de las diferentes dependencias.



Al contestar cite Radicado 20241300370013 Id: 1600786  
Folios: 8 Fecha: 2024-04-02 09:57:39  
Anexos: 0  
Remitente: OFICINA DE CONTROL INTERNO  
Destinatario: PRESIDENCIA y Otros...

- Retroalimentar a los responsables de las dependencias para el ajuste de información y/o culminación del proceso de PQRSD con el fin de mantener la integridad de la información reportada.
- Fortalecer la socialización y monitoreo al cumplimiento al procedimiento para la Atención y Trámite de PQRS.

#### 4.2. Campos Vacíos PQRSD en el Sistema de Información Documental ControlDoc

- **Observación**

De las 1.157 PQRSD registradas en el sistema de Información Documental ControlDoc, se observaron registros con campos vacíos (registros incompletos).

Campos Vacios	
Campo	# Registros
Fecha de Vencimiento	75
Medio de Recepción	69
Radicado de respuesta	61

- **Riesgo**

Registros de información que incumplen estándares de Calidad.

- **Oportunidad de Mejora**

- Implementar controles de entrada a campos obligatorios. Esto indicaría al usuario que debe proporcionar un valor valido para que pueda grabar el registro. (Validar a nivel funcional y técnico).
- Fortalecer, generar cultura con los responsables del ingreso de los datos, sobre la importancia de registrar la información en su totalidad.

#### 4.3. Estandarizar Nombre de Subseries Documentales en el Sistema de Información Documental ControlDoc

- **Observación**

Al realizar análisis del informe PQRD generado en el Sistema de Información Documental ControlDoc, se observó que existe Subseries creadas sin uniformidad.

ID	OFICINA PRODUCTORA	SERIE	
1481955	ATENCION CIUDAD PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIA	SOLICITUD DE INFORMACION	S
1481980	ATENCION CIUDAD PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIA	SOLICITUD DE INFORMACION	S
1482042	ATENCION CIUDAD PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIA	SOLICITUD DE INFORMACION	S
1482063	ATENCION CIUDAD PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIA	SOLICITUD DE INFORMACION	S

- **Riesgo**



Información generada que incumple estándares de Calidad.

- **Oportunidad de Mejora**

- Fortalecer y retroalimentar a los responsables de la creación o configuración de subseries en el Sistema, respecto de la obligación de mantener la estandarización de los nombres de las subseries definidas en la TRD.

#### 4.4. Falta de Información en Reporte Sistema de Información Documental ControlDoc

- **Observación**

Los campos de la fuente de información de Gestión de PQRSD que administra el equipo de Participación Ciudadana contiene más información que el reporte “Informe: Documentos PQRD”, como por ejemplo la información asociada a las prórrogas.

- **Riesgo**

Campos de reporte incompletos generando reprocesos de información.

- **Oportunidad de Mejora**

- Validar información que actualmente requiere el equipo de Participación Ciudadana, para gestionar las PQRSD en el Sistema de Información Documental. En caso de requerir campos adicionales, realizar requerimiento de ajuste del Sistema de Gestión Documental.

#### 4.5. Consistencia Informe Grafico Pqrsd – Segundo semestre Publicado Página web

- **Observación**

La información publicada en la página web de la ANH “informe Gráfico PQRSD – Segundo semestre 2023” presenta diferencia en el número de registros en canales de atención (Página 1) y Medios de Recepción (Página 2) en el ítem de correo electrónico. Igualmente, al realizar sumatoria de número de registros de medios de recepción no coincide con el número de PQRSD reportadas (1.075).

Informe de Atención y Tramite PQRSD-Segundo Semestre 2023			
Página 1		Página 2	
Canal de Atención	Cantidad	Medio de Recepción	Cantidad
Correo electrónico	941	Correo Electronico	943
Formulario página web	106	Atencion Telefonica	159
Entrega personal	23	Formulario Pagina Web	106
Empresa de mensajería	3	Entrega Personal	23
Comunicación Interna	2	Aplicativo Silviaa	13
<b>Total PQRSD</b>	<b>1.075</b>	<b>Total PQRSD</b>	<b>1.244</b>

\*Informe [https://www.anh.gov.co/documents/23521/Informe\\_gr%C3%A1fico\\_PQRSD\\_del\\_segundo\\_semestre\\_2023.pdf](https://www.anh.gov.co/documents/23521/Informe_gr%C3%A1fico_PQRSD_del_segundo_semestre_2023.pdf)

Con base en lo informado por Participación Ciudadana en la página dos (2) se incluyen ítems de consulta que se responden en corto tiempo a los ciudadanos (Telefónicamente o Silvia).



- **Riesgo**

Publicación de informes con información inconsistente.

- **Oportunidad de Mejora**

- Estandarizar por grupos homogéneos la información a presentar en los informes.

#### 4.6. Informe Pormenorizado de Atención y Tramite de PQRSD Publicados Pagina web

- **Observación**

Se observó que información contenida en la sección 6.1 de informes tercer y cuarto trimestre 2023 publicada en la página web relaciona en el ítem 6.1.3 Planes estratégicos, sectoriales e institucionales documentos no vigentes a la fecha, así:



\*[https://www.anh.gov.co/documents/23327/Informe\\_Pormenorizado\\_de\\_atenci%C3%B3n\\_y\\_tramite\\_de\\_PQRSD\\_del\\_Tercer\\_Trimestre\\_del\\_2023.pdf](https://www.anh.gov.co/documents/23327/Informe_Pormenorizado_de_atenci%C3%B3n_y_tramite_de_PQRSD_del_Tercer_Trimestre_del_2023.pdf)

- **Riesgo**

Publicación de informes con referencia a documentos desactualizados.

- **Oportunidad de Mejora**

- Validar la vigencia de la información contenida en los capítulos cinco (5) y seis (6) de los informes publicados.

Por lo expuesto, se requiere a la Vicepresidencia Administrativa y Financiera elabore plan de mejoramiento a este informe de seguimiento el cual debe ser formulado y registrado en el aplicativo del Sistema de Gestión y Control (SIGECO) a más tardar el 15/04/2024, con plazo de ejecución de las acciones propuestas que no supere la vigencia 2024.

Cordial saludo,



Al contestar cite Radicado 20241300370013 Id: 1600786  
Folios: 8 Fecha: 2024-04-02 09:57:39  
Anexos: 0  
Remitente: OFICINA DE CONTROL INTERNO  
Destinatario: PRESIDENCIA y Otros...

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

Anexos: N/A  
Copias: N/A  
Aprobó: Miguel Angel Espinosa Ruíz – Jefe Oficina Control Interno  
Revisó: Miguel Angel Espinosa Ruíz – Jefe Oficina Control Interno  
Proyectó: Milton Aristobulo López – Contratista OCI; Pablo Andres Olarte Huquet – Contratista OCI





Al contestar cite Radicado 20241300370013 Id: 1600786  
 Folios: 8 Fecha: 2024-04-02 09:57:39  
 Anexos: 0  
 Remitente: OFICINA DE CONTROL INTERNO  
 Destinatario: PRESIDENCIA y Otros...

**ANEXO 1**

ID	Fecha de radicación	Días de Vencimiento	Fecha de Vencimiento	ID. Prórrogas	Días de prórroga	Fecha de prórroga
1482339	4/07/2023	5	11/07/2023	1485243	5	18/07/2023
1483060	6/07/2023	10	21/07/2023	1488002	10	4/08/2023
1484588	10/07/2023	5	17/07/2023	1486857	5	25/07/2023
1484679	10/07/2023	10	25/07/2023	1488883	10	9/08/2023
1485369	12/07/2023	15	3/08/2023	1492342	15	28/08/2023
1486038	13/07/2023	15	4/08/2023	1492853	15	29/08/2023
1486471	14/07/2023	15	8/08/2023	1493851	15	30/08/2023
1488203	24/07/2023	15	15/08/2023	1495956	15	6/09/2023
1494412	10/08/2023	5	17/08/2023	1496721	2	22/08/2023
1495411	14/08/2023	10	29/08/2023	1509604	10	12/09/2023
1495478	14/08/2023	10	29/08/2023	1509567	10	12/09/2023
1508799	27/08/2023	10	8/09/2023	1513222	10	22/09/2023
1508965	28/08/2023	15	18/09/2023	1515682	5	25/09/2023
1509942	30/08/2023	5	6/09/2023	1512306	5	13/09/2023
1510155	31/08/2023	5	7/09/2023	1512936	5	14/09/2023
1511322	4/09/2023	5	11/09/2023	1513841	4	14/09/2023
1512201	6/09/2023	5	13/09/2023	1514533	5	20/09/2023
1513146	8/09/2023	10	22/09/2023	1517004	10	6/10/2023
1516599	21/09/2023	15	12/10/2023	1523660	10	27/10/2023
1517836	26/09/2023	10	10/10/2023	1522676	10	25/10/2023
1519547	2/10/2023	10	17/10/2023	1524637	10	31/10/2023
1519760	3/10/2023	10	18/10/2023	1524805	10	1/11/2023
1519928	3/10/2023	15	25/10/2023	1526922	10	9/11/2023
1521853	6/10/2023	15	30/10/2023	1527860	10	15/11/2023
1522129	9/10/2023	15	31/10/2023	1528450	10	16/11/2023
1523243	11/10/2023	10	26/10/2023	1527303	10	10/11/2023
1525608	20/10/2023	10	3/11/2023	1525608	10	21/11/2023
1526473	24/10/2023	15	16/11/2023	1533101	15	7/12/2023
1526570	24/10/2023	15	16/11/2023	1533290	15	7/12/2023
1527025	26/10/2023	10	10/11/2023	1532097	10	27/11/2023
1527098	26/10/2023	10	10/11/2023	1532098	10	27/11/2023
1528636	1/11/2023	10	17/11/2023	1533696	10	1/12/2023
1528909	1/11/2023	4	17/11/2023	1531088	1	9/11/2023
1529380	2/11/2023	10	20/11/2023	1534170	10	4/12/2023



Al contestar cite Radicado 20241300370013 Id: 1600786  
 Folios: 8 Fecha: 2024-04-02 09:57:39  
 Anexos: 0  
 Remitente: OFICINA DE CONTROL INTERNO  
 Destinatario: PRESIDENCIA y Otros...

1532341	14/11/2023	10	28/11/2023	1536584	10	13/12/2023
1532776	15/11/2023	5	22/11/2023	1534941	5	29/11/2023
1533295	16/11/2023	10	30/11/2023	1537534	10	15/12/2023
1533389	17/11/2023	10	1/12/2023	1537534	10	15/12/2023
1534052	20/11/2023	15	12/12/2023	1541292	15	4/01/2024
1534908	22/11/2023	15	14/12/2023	1540913	15	4/01/2024
1534911	22/11/2023	15	14/12/2023	1540914	15	4/01/2024
1535174	23/11/2023	15	15/12/2023	1542669	15	2/01/2024
1535222	23/11/2023	10	7/12/2023	1540173	10	22/12/2023
1536638	29/11/2023	10	14/12/2023	1542149	10	29/12/2023
1538066	1/12/2023	10	18/12/2023	1543273	10	3/01/2024
1539139	5/12/2023	10	20/12/2023	1544441	10	5/01/2024
1540221	7/12/2023	2	2/01/2024	1541191	3	15/12/2023
1540603	11/12/2023	10	26/12/2023	1545981	10	11/01/2024
1542969	18/12/2023	15	11/01/2024	1549459	15	1/02/2024
1543770	19/12/2023	10	4/01/2024	1548505	10	19/01/2024
1546067	27/12/2023	15	19/01/2024	1551189	15	9/02/2024