



Atención y trámite **PQRS**



Primer Trimestre 2024

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)	8
7.1. PQRSD recibidas en los diferentes canales de atención	8
7.2. Atención telefónica	8
7.3. PQRSD recibidas por modalidad de petición	10
7.4. Solicitudes de acceso a la información pública.....	12
7.5. Comparación de PQRSD recibidas en periodos anteriores.....	13
7.6. Peticiones recibidas por grupos de valor	13
7.7. Atención de peticiones por dependencias de la ANH.....	15
7.8. Peticiones recibidas por ubicación geográfica	15
7.9. Principales temas consultados	17
8. Tiempos promedio de respuesta	18
9. Traslados efectuados por competencia	19
10. Respuesta a peticiones extemporáneas y peticiones sin respuesta	21
11. Atención vía chat institucional virtual Silviaa	21
Conclusiones y recomendaciones	23

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 primer trimestre de 2024. Se presenta un análisis comparativo con el mismo periodo de 2023, con el fin de determinar la oportunidad de las respuestas y evaluar el comportamiento de los trámites año por año.

En la primera parte, se detallan 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 proporciona información sobre el canal de recepción y las dependencias a las cuales fueron asignadas las PQRSD. De igual manera, se incluyen los tiempos promedio de respuestas a los requerimientos.

Finalmente, con base en la información analizada, se formulan las recomendaciones que se consideran pertinentes para 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 primer trimestre de 2024.

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 primer trimestre de los años 2023 y 2024 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 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 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 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.

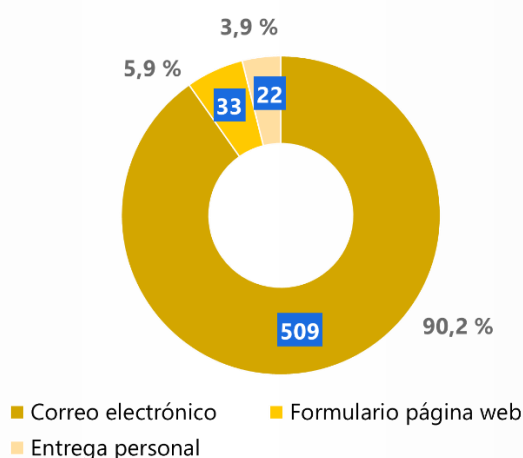
Por tanto, en nuestro portal web www.anh.gov.co se cuenta con acceso al enlace <https://www.anh.gov.co/es/transparencia/>, en donde los grupos de valor podrán consultar el menú de transparencia en el que se encuentran temas asociados a la información de la entidad, las normativas, contratación, planeación, 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.

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.º de enero y el 31 de marzo de 2024, se recibieron en la ANH un total de 564 requerimientos, distribuidos de la siguiente forma conforme a los medios de recepción: 509 solicitudes mediante **correo electrónico institucional**; 33 a través del **formulario electrónico de la página web** y 22 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 542 requerimientos. Es importante resaltar que el medio de recepción principal es el correo electrónico institucional, el cual recibió el 90,2 % de las solicitudes, siendo el más utilizado por los ciudadanos para interactuar con la entidad.

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

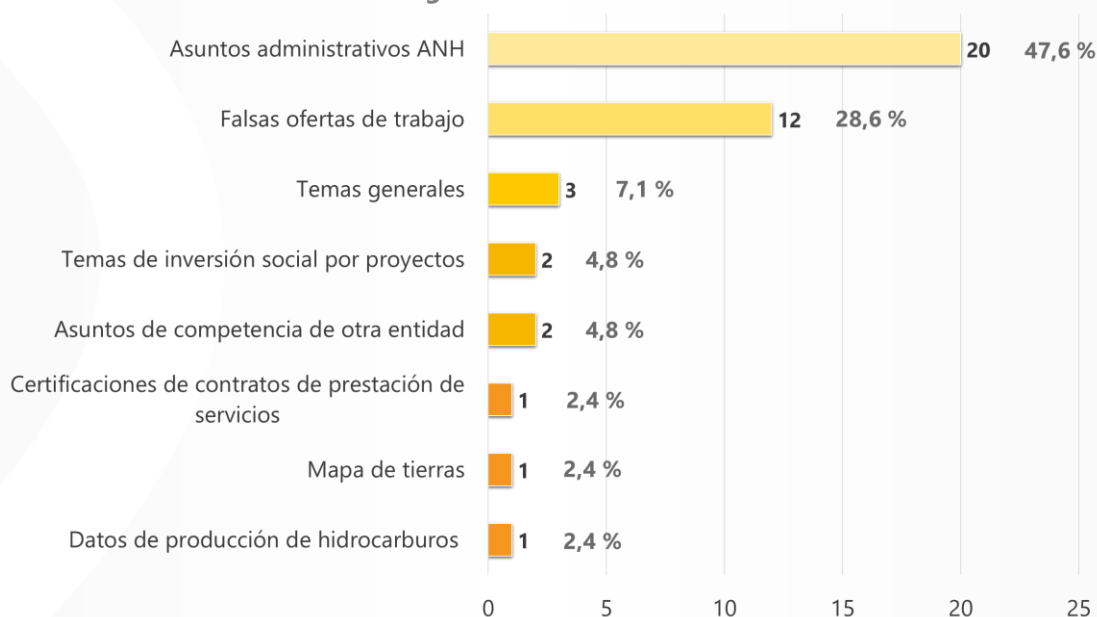
El equipo de Atención al Ciudadano de la Agencia Nacional de Hidrocarburos -ANH- recibió un total de 42 llamadas en el primer trimestre de 2024. La atención efectuada se realizó a través de la plataforma de Microsoft Teams, conforme al enlace creado por la Oficina de Tecnologías de la Información con la extensión telefónica de servicio al ciudadano.

Los temas más consultados fueron principalmente: asuntos administrativos de la ANH y falsas ofertas de trabajo, como se puede observar en la imagen.

Imagen 2. Tabla atención telefónica

Llamadas telefónicas					
Tema	Enero	Febrero	Marzo	Total trimestre	%
Asuntos administrativos ANH	4	11	5	20	47,6%
Falsas ofertas de trabajo	4	3	5	12	28,6%
Temas generales	1	1	1	3	7,1%
Asuntos de competencia de otra entidad	1	0	1	2	4,8%
Temas de inversión social por proyectos	2	0	0	2	4,8%
Datos de producción de hidrocarburos	0	0	1	1	2,4%
Mapa de tierras	0	0	1	1	2,4%
Certificaciones de contratos de prestación de servicios	0	1	0	1	2,4%
Total	12	16	14	42	100%

Imagen 3. Atención telefónica

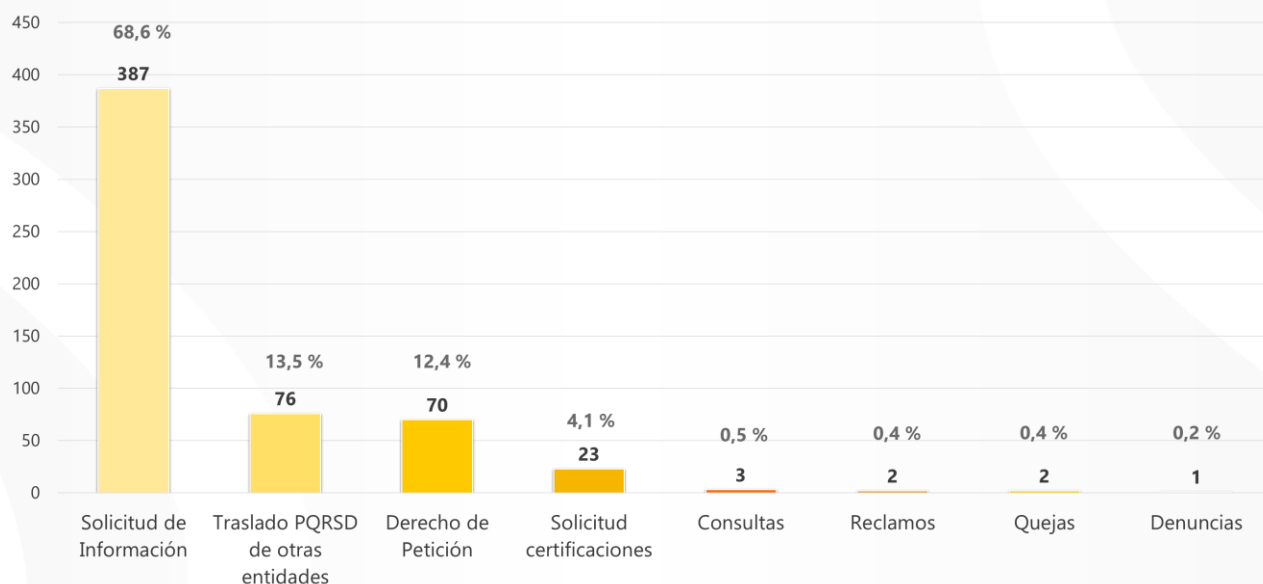


7.3. PQRSD recibidas por modalidad de petición

En el primer trimestre de 2024, la ANH recibió un total de 564 solicitudes, distribuidas de la siguiente manera: 387 solicitudes de información, 76 traslados de PQRSD de otras entidades, 70 derechos de petición, 23 solicitudes de certificaciones, 3 consultas, 2 reclamos, 2 quejas y 1 denuncia.

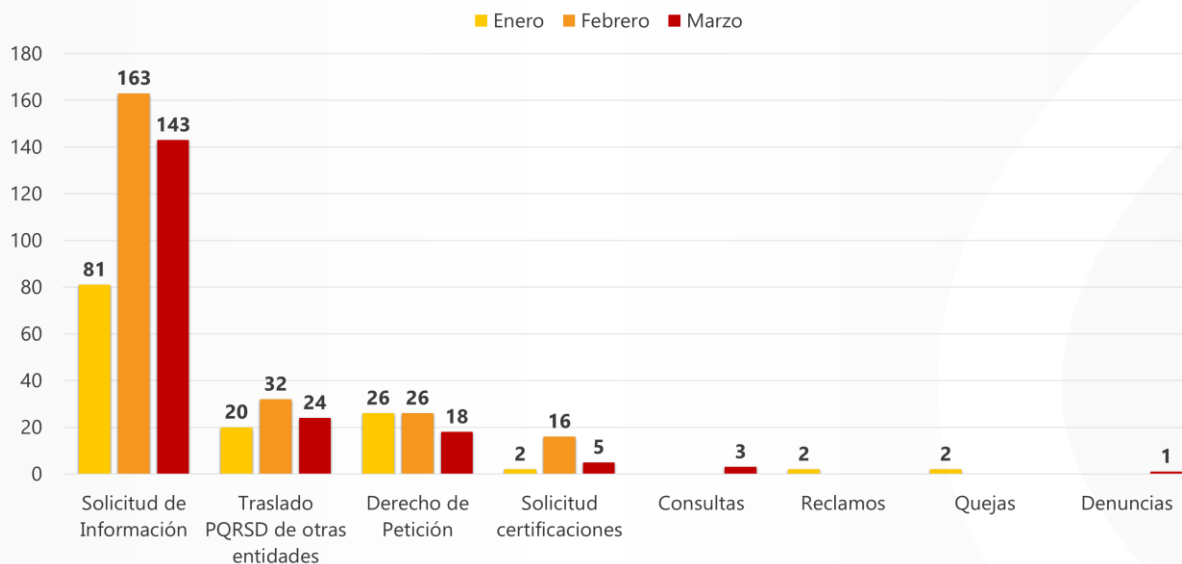
En cuanto a la tipología de peticiones denominada "queja", esta hace referencia a los requerimientos ciudadanos enviados a la ANH para poner en evidencia reclamos frente a actuaciones de operadores, contratistas o terceros en la ejecución de contratos de exploración y producción de hidrocarburos (E&P).

Imagen 4. Modalidades de petición



De las 564 solicitudes recibidas durante el primer trimestre de 2024, el mayor porcentaje se registró en febrero con un total de 238 peticiones, lo que corresponde al 42,1 %. Le sigue marzo, con un total de 193 (34,3 %), y enero con 133, que representa un 23,5 % del total. Estos datos se pueden visualizar en la siguiente imagen.

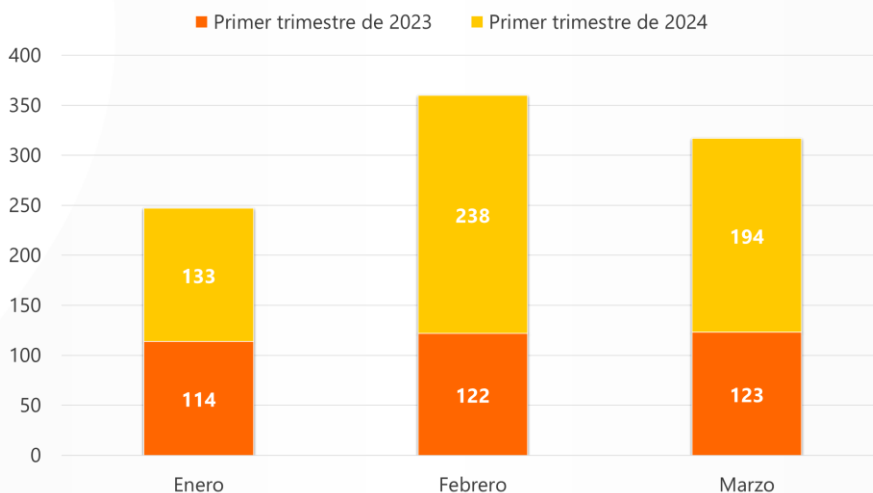
Imagen 5. Modalidades de petición por mes



En general, la tendencia se mantiene en este trimestre, dado que los mayores porcentajes de peticiones se agrupan en las solicitudes de información (68,5 %) y los traslados de PQRSD de otras entidades (13,5 %), que concentran las principales modalidades de peticiones atendidas por la ANH en este periodo. Se identifica esto como un comportamiento repetitivo en la modalidad de petición solicitudes de información, evidente en los informes pormenorizados trimestrales de PQRSD de años anteriores.

Asimismo, cabe señalar que en este trimestre el número de solicitudes atendidas con respecto al mismo periodo del año 2023 aumentó en un 57 %.

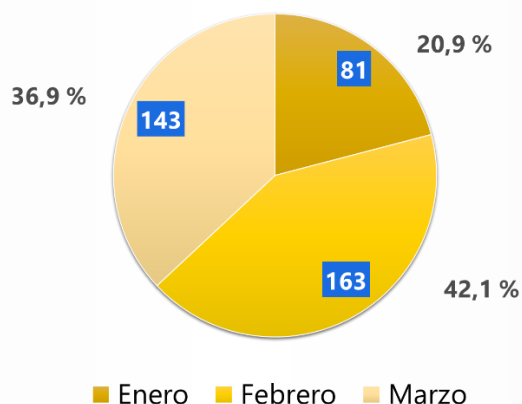
Imagen 6. Comparación de peticiones por trimestre (2022-2023)



7.4. Solicitudes de acceso a la información pública

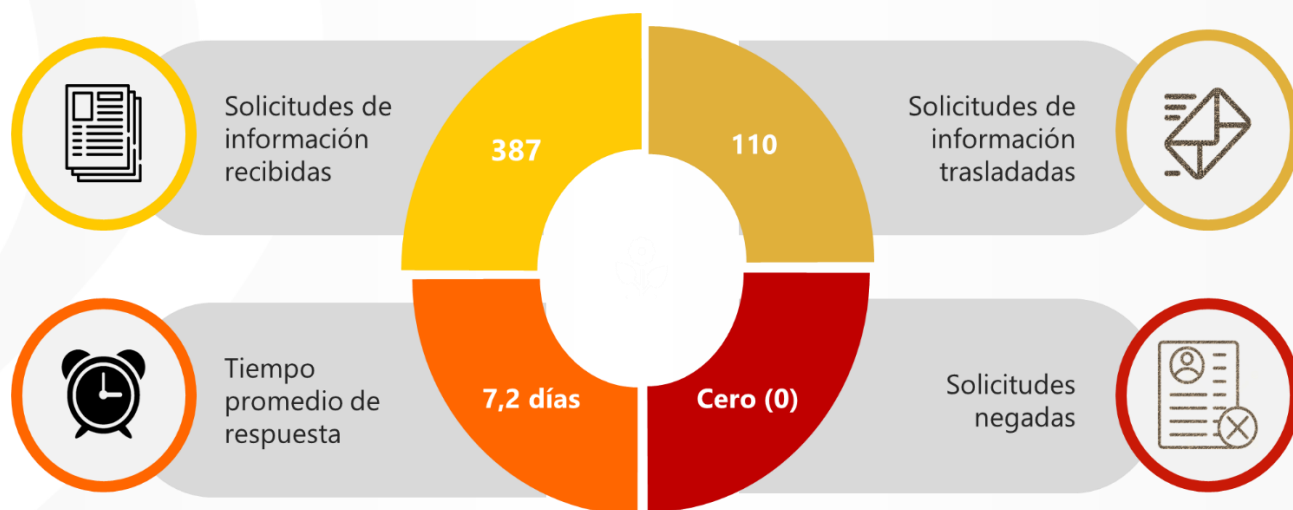
Durante el periodo entre el 1.º de enero y el 31 de marzo de 2024, se recibieron un total de 387 solicitudes de información, las cuales se encuentran distribuidas de la siguiente manera:

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 387 solicitudes de información, el tiempo promedio de respuesta fue de **7,2 días**. Vale la pena resaltar también que, en este periodo, se trasladaron 110 solicitudes de información, y la ANH no negó ninguna de las solicitudes presentadas.

Imagen 8. Términos de solicitudes de información pública

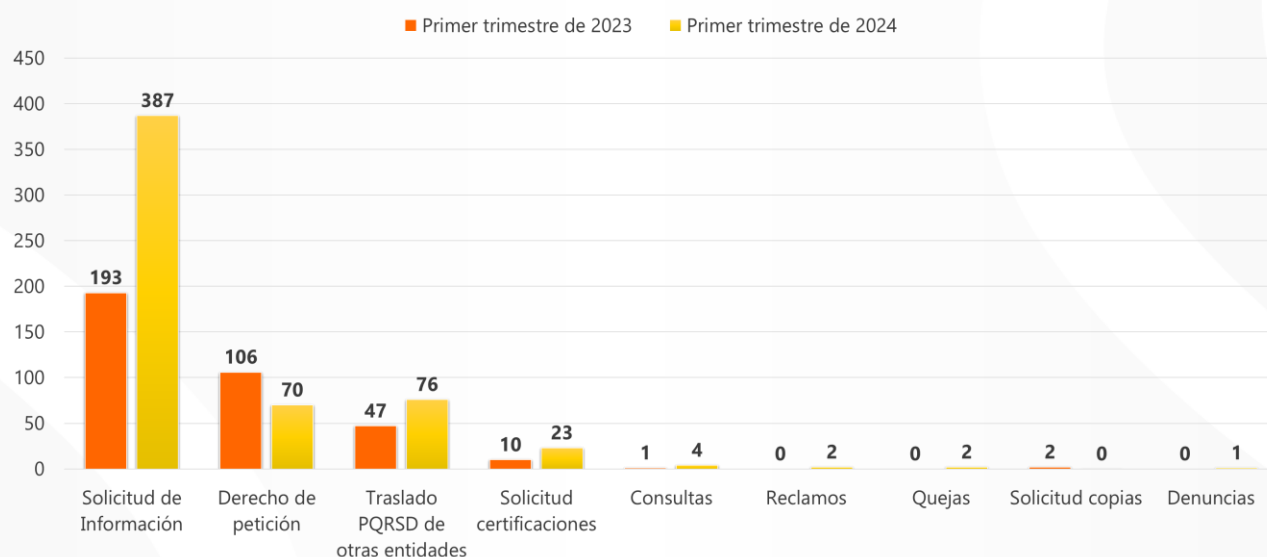


7.5. Comparación de PQRSD recibidas en periodos anteriores

En las solicitudes registradas para el primer trimestre del 2024, se observa un aumento de 206 peticiones, lo que equivale a una diferencia del 22,3 % en comparación con 2023.

En este sentido, el aumento porcentual se concentra en las solicitudes de información, traslados de PQRSD de otras entidades y solicitudes de certificaciones presentadas en el periodo evaluado del 2024 en comparación con el mismo trimestre del 2023.

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

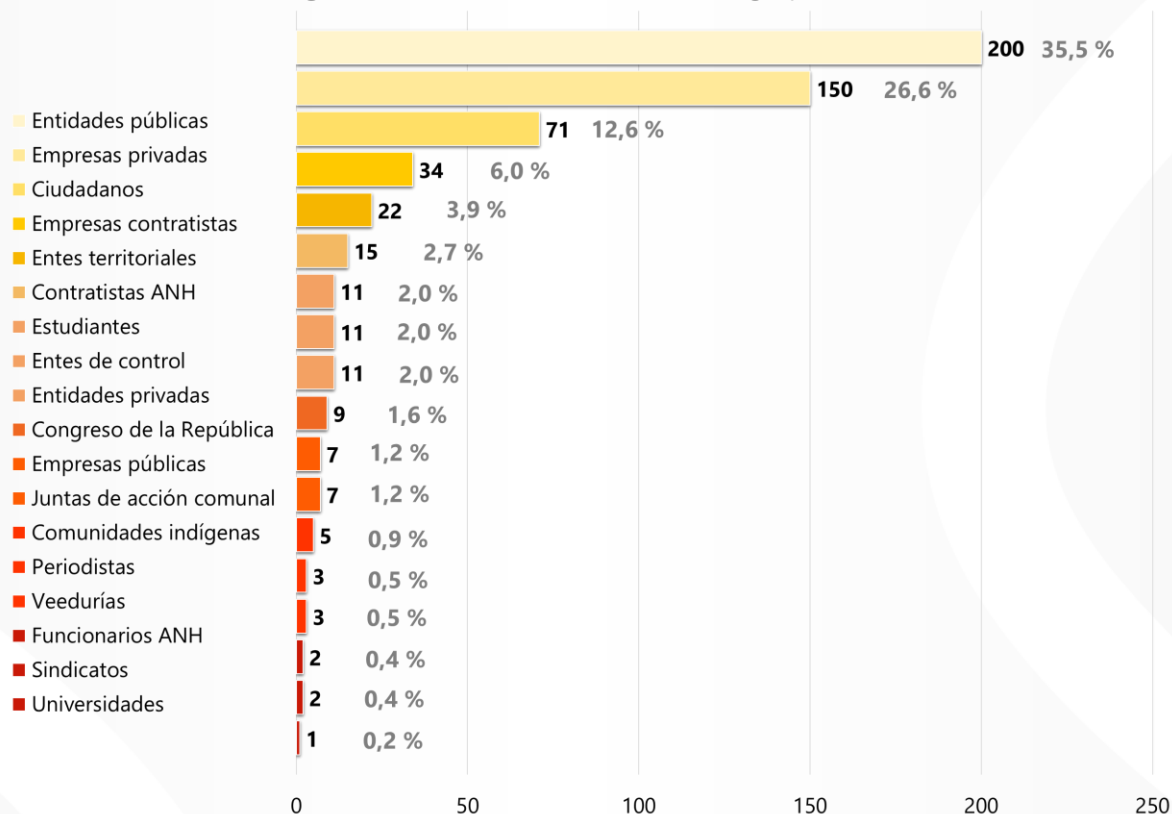


En segundo lugar, durante el primer trimestre del 2023, la mayor cantidad de solicitudes fue generada por el grupo de empresas privadas. Sin embargo, en el mismo periodo para el 2024, el grupo que envió la mayor cantidad de solicitudes fueron las entidades públicas, seguidas por las peticiones de las empresas 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 la ANH en este periodo fueron los siguientes: entidades públicas con 200 solicitudes (35,5 %); empresas privadas con 150 peticiones (26,6 %); ciudadanos con 71 solicitudes (12,6 %); empresas contratistas con 34 requerimientos (6 %); entes territoriales con 22 peticiones (3,9 %); contratistas ANH con 15 peticiones (2,7 %); estudiantes con 11 requerimientos (2 %); entes de control con 11 solicitudes (2 %); entidades privadas con 11 requerimientos (2 %) y el Congreso de la República con 9 solicitudes (1,6 %).

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 el Ministerio de Minas y Energía -MME- con 44 requerimientos, asociados a asuntos administrativos, financieros, y de talento humano, así como 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 Agencia Nacional de Tierras -ANT- con 43 solicitudes, relacionadas con la verificación de áreas para solicitudes de adquisición y restitución de tierras.

La tercera entidad en la que se observa un aumento en las solicitudes es la Fiscalía General de la Nación -FGN- con 30 solicitudes relacionadas con información de terceros vinculados a pagos por regalías o contratos y convenios de hidrocarburos, que generalmente se trasladaron a la entidad competente para cada caso.

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 de hidrocarburos.

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

7.7. 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-, la cual tramitó un total de 206 peticiones, lo que equivale al 36,5 % de las PQRSD recibidas.

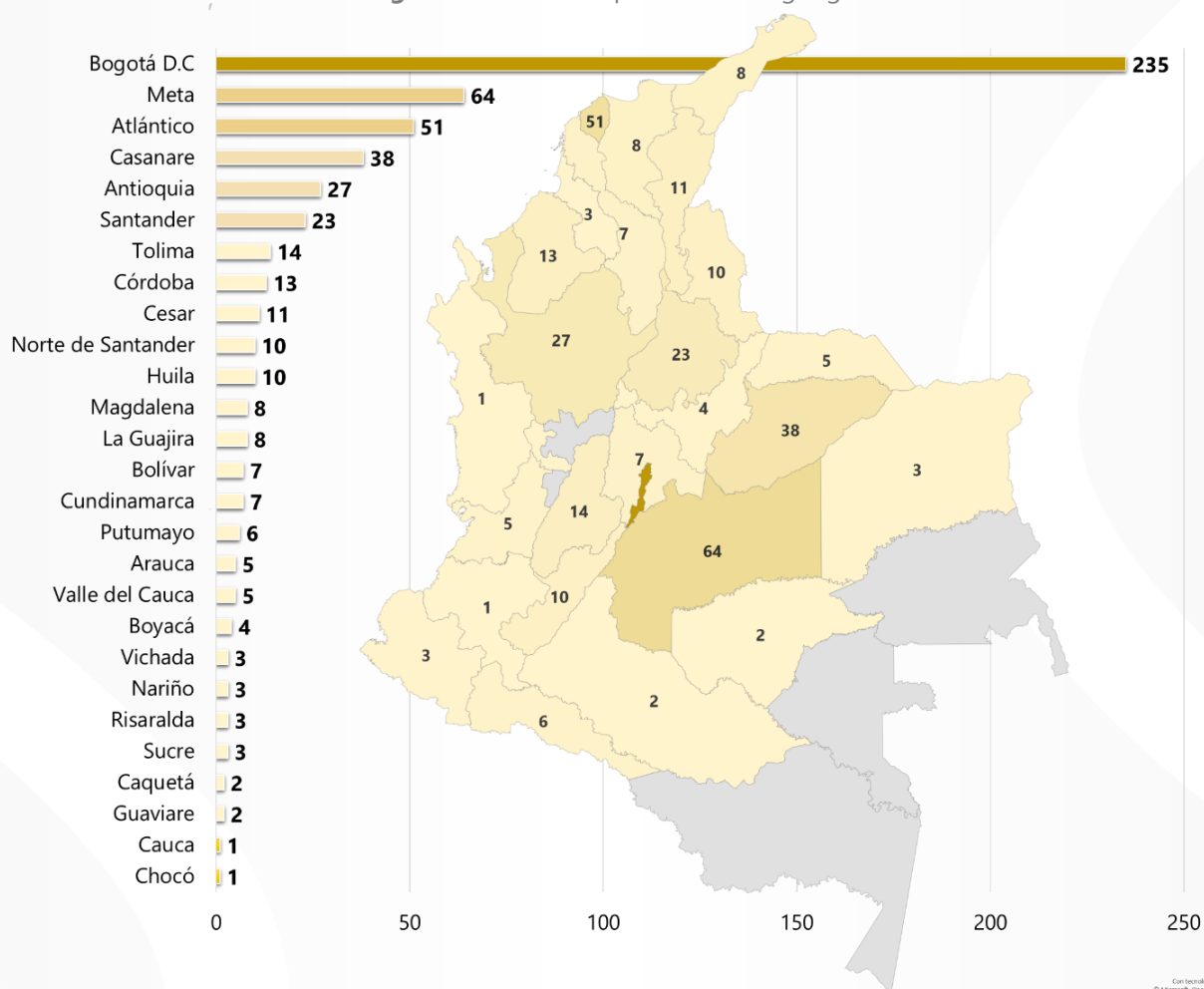


El porcentaje excedente de las solicitudes se asignó y tramitó por las dependencias de la siguiente forma: la Vicepresidencia Administrativa y Financiera -VAF- gestionó 119 trámites (21,1 %); la Vicepresidencia de Contratos de Hidrocarburos -VCH- atendió 109 peticiones (19,3 %); la Vicepresidencia de Operaciones, Regalías y Participaciones -VORP- recibió 80 solicitudes (14,2 %); la Oficina Asesora Jurídica -OAJ- 39 trámites (6,9 %); la Vicepresidencia de Promoción y Asignación de Áreas -VPAA- recibió 9 requerimientos (1,6 %); la Oficina de Tecnologías de Información -OTI- gestionó 1 solicitud (0,2 %) 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 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 235 solicitudes para este trimestre.

Imagen 12. Peticiones por ubicación geográfica



Los departamentos con mayor cantidad de solicitudes son: Meta (64), Atlántico (51), Casanare (38), Antioquia (27) y Santander (23). Le siguen los departamentos de Tolima (16), Córdoba (13), Cesar (11), Huila (10) y Norte de Santander (10). Con un volumen inferior de peticiones se encuentran los departamentos de La Guajira (8), Magdalena (8), Cundinamarca (7), Bolívar (7) y Putumayo (6). En cuarta posición se ubican los departamentos de Valle del Cauca (5), Arauca (5), Boyacá (4), Sucre, Risaralda, Nariño y Vichada, con 3 peticiones por cada uno. Finalmente, están los departamentos de Guaviare (2), Caquetá (2), Chocó (1) y Cauca (1), 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 Meta, lugar donde se desarrollan importantes proyectos hidrocarburíferos en el país, sobre los cuales se generan peticiones por parte de entidades públicas (38) y entes de control (7).

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 Atlántico, Casanare, Antioquia y Santander, se destacan los grupos de valor de empresas privadas (65), entidades públicas (34) y ciudadanos (17).

Adicionalmente, los temas requeridos durante el primer trimestre del 2024 de los departamentos con mayor cantidad de trámites están relacionados con asuntos de gestión de la información técnica (116). Principalmente, la temática reiterativa es la cartografía de zonas petroleras (77), se tipifica de esta manera, ya que suelen ser empresas privadas que requieren certificaciones relacionadas con superposición o no de áreas con proyectos de hidrocarburos, con el fin de ver la viabilidad de proyectos de energías no convencionales. La segunda es la verificación de áreas para solicitudes de adquisición y restitución de tierras (34). En general, estas hacen parte de solicitudes de información entre entidades siendo este el caso de la Agencia Nacional de Tierras -ANT-, que es el principal solicitante.

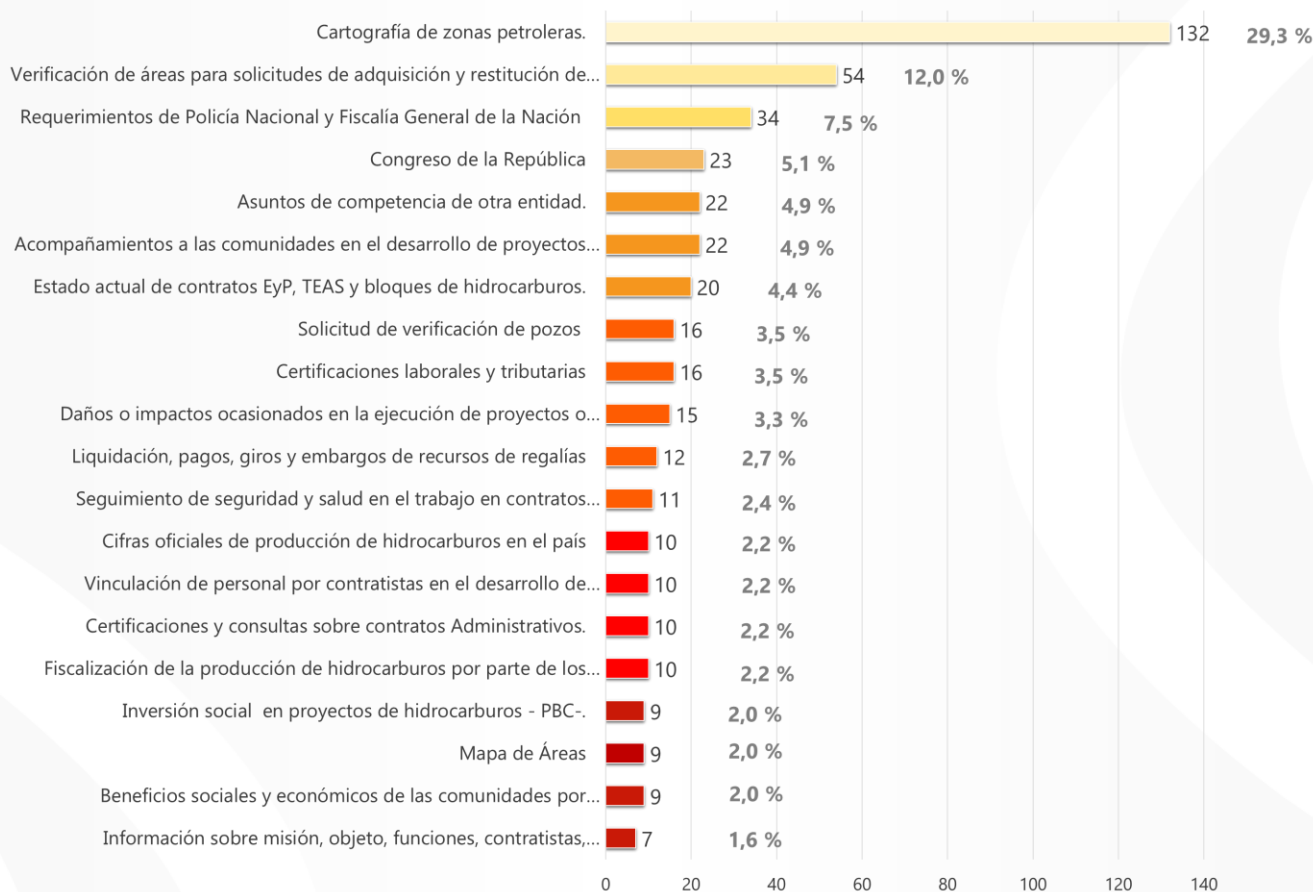
Finalmente, otros de los temas frecuentes fueron los requerimientos por parte de la Policía Nacional y la Fiscalía General de la Nación -FGN-, principalmente en Bogotá D.C. (25) y el departamento de Antioquia (4). Generalmente, en este tipo de requerimientos solicitan la verificación de regalías pagadas a terceros.

7.9. Principales temas consultados

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

- Cartografía de zonas petroleras (132)
- Verificación de áreas para solicitudes de adquisición y restitución de tierras (54)
- Requerimientos de Policía Nacional y Fiscalía General de la Nación (34)
- Congreso de la República (23)
- Asuntos de competencia de otra entidad (22)
- Acompañamientos a las comunidades en el desarrollo de proyectos de hidrocarburos (22)

Imagen 13. 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

Antes de señalar los tiempos de respuesta de las solicitudes recibidas por la entidad en el primer trimestre de 2024, 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:

- Denuncias **15, días.**
- Reclamos **13,5 días.**
- Derecho de petición **12,5 días.**
- Consultas **11,7 días.**
- Quejas **10,5 días.**
- Traslados de PQRSD de otras entidades **9,9 días.**
- Solicitudes de información **7,2 días.**
- Solicitud de certificaciones **5,8 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 2023, los promedios de respuesta (en días) fueron los siguientes: consultas 14 días, derechos de petición con un promedio de respuesta de 10 días; traslado de PQRSD de otras entidades 7,6 días; solicitud de información 6,7 días, solicitud de certificaciones 5,7 días; y solicitud de copias 4,5 días.

9. Traslados efectuados por competencia

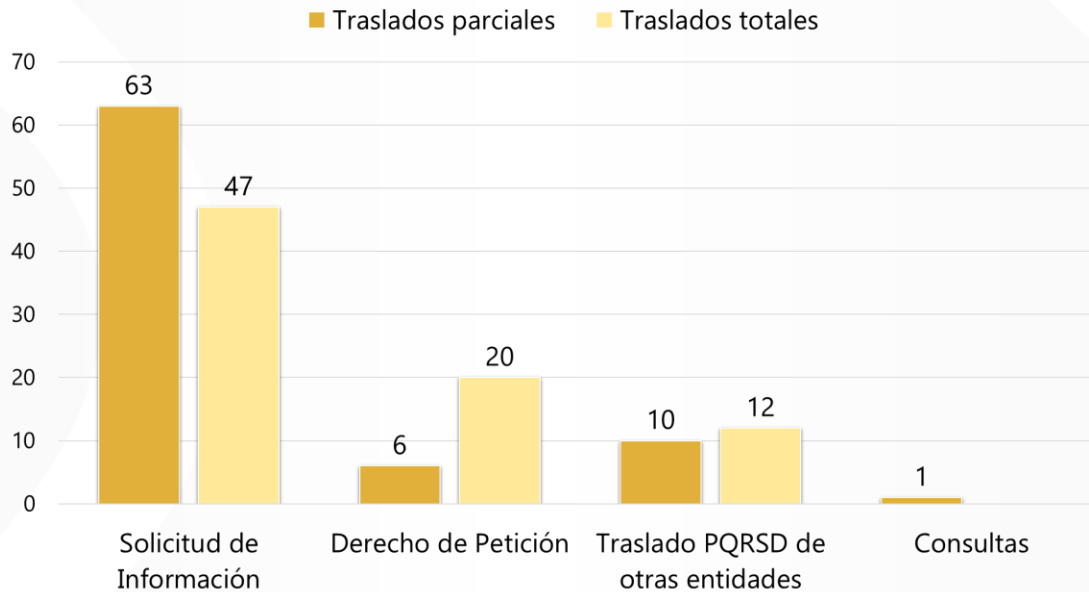
Durante el primer trimestre del 2024, la ANH recibió un total de 564 solicitudes, de las cuales se efectuaron 79 traslados totales a empresas privadas y entidades públicas en relación con peticiones que no correspondían a la competencia de la ANH. Además, realizó 80 traslados parciales a empresas operadoras de contratos de exploración y producción, así como a entidades públicas.

Imagen 15. Traslados efectuados por competencia



Además, es relevante destacar que, de los 159 traslados realizados, 110 correspondieron a solicitudes de información, 26 a derechos de petición, 22 a traslados de PQRSD de otras entidades y una a consulta.

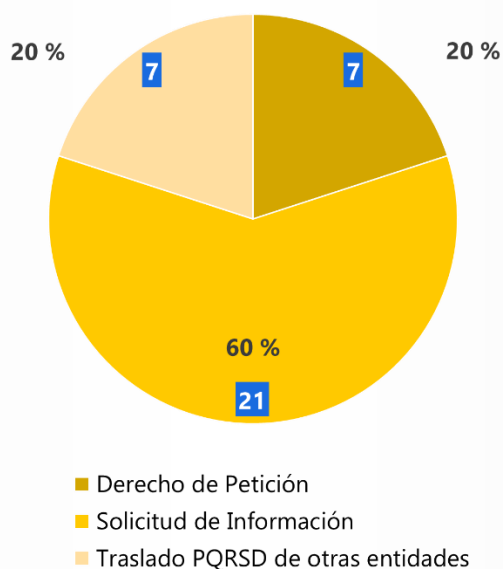
Imagen 16. Traslados de acuerdo con la modalidad de petición



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 35 solicitudes que fueron respondidas en forma extemporánea, distribuidas en las modalidades de solicitudes de información (21), derechos de petición (7) y traslados PQRSD de otras entidades (7). Para todas estas peticiones se cumplió con la solicitud de ampliación de términos de respuesta de acuerdo con lo establecido en el párrafo 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.º de enero de 2024 y el 31 de marzo del 2024, en función de la atención prestada.

A través del aplicativo Silviaa, se recibieron un total de 15 correos electrónicos generados por los usuarios y se realizaron 276 sesiones con el chatbot de la página web durante el primer trimestre del 2024. En enero se generaron 98 interacciones con el aplicativo, en febrero 96 interacciones y en marzo 97, como se puede observar en la siguiente imagen.

Imagen 18. Atención virtual Silviaa por mes y modalidad

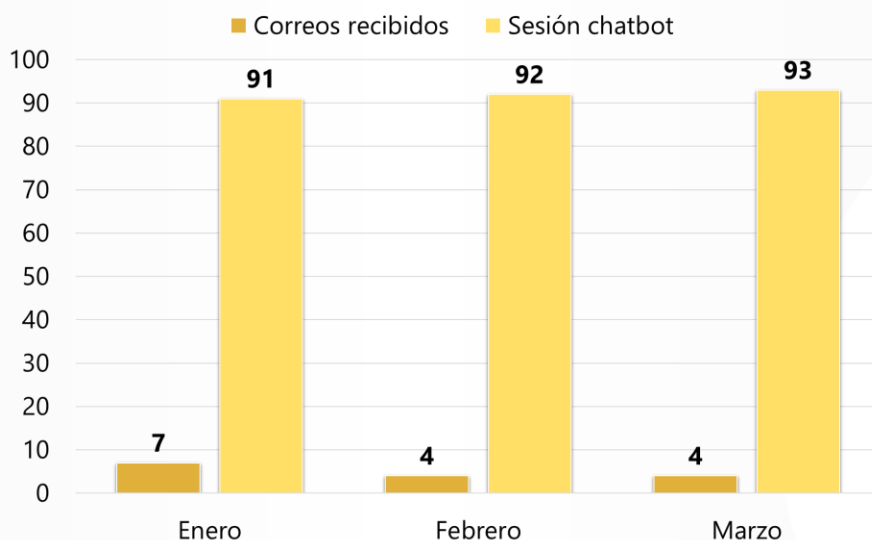
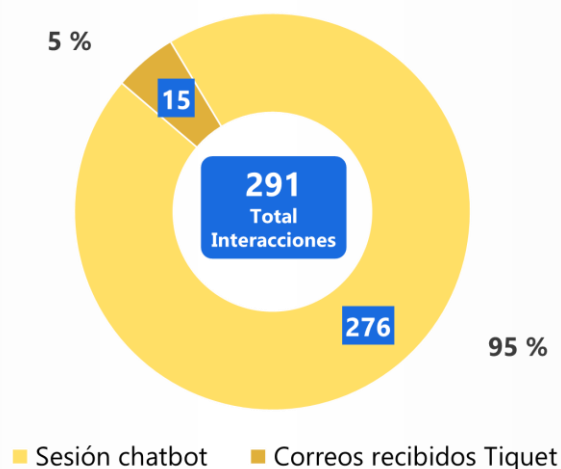


Imagen 19. Atención virtual Silviaa por modalidad



Cabe mencionar que, en este primer trimestre de 2024, el aplicativo virtual Silvia presentó un aumento en la cantidad de interacciones en comparación con el mismo trimestre del 2023, principalmente en las sesiones con el chatbot que fueron 49 en 2023 y 276 en 2024. Finalmente, todos los correos recibidos por la ANH a través de este aplicativo han sido atendidos sin excepción alguna por parte del Grupo de Atención a la Ciudadanía, mediante el mismo 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 (2023), 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 en este trimestre sigue siendo el virtual (correo electrónico y formulario de página web), con un total de 542 solicitudes.
- Respecto al canal de atención telefónica, se evidencia un cambio significativo en la cantidad de consultas generadas en contraste con el primer trimestre del 2023. En el primer trimestre de 2023 se generaron 126 llamadas, mientras que en el primer trimestre de 2024 se recibieron 42, lo que representa una reducción muy por encima del 50 %. Adicionalmente, una de las consultas frecuentes es el tema de falsas ofertas de trabajo. Por tanto, es importante que el comunicado 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 359 requerimientos en 2023 a 564 requerimientos en 2024.
- Se evidencia un aumento en las solicitudes de ampliación de términos en comparación con el primer trimestre del 2023. En el 2023, se presentaron 19 solicitudes de ampliación, mientras que en el primer trimestre del 2024 se registraron 35 solicitudes.
- Adicionalmente, se evidencia que el tiempo promedio de respuesta general de las peticiones en el primer trimestre de 2024 varía con respecto al tiempo promedio del mismo trimestre en el 2023, ya que en 2023 el tiempo promedio general fue de 7,8 días y en 2024 de 8,3 días, lo cual deja ver un aumento en el tiempo para dar respuesta; sin embargo, se encuentra dentro de lo estipulado en la norma.
- 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, errores en la radicación de las respuestas y posibles respuestas extemporáneas.
- Se sugiere aplicar las actualizaciones a la información dispuesta en la página web de la entidad, de tal manera que las consultas de temas que se puedan hacer desde las herramientas de la página sean eficientes, claras y de fácil acceso para la ciudadanía. Sumado a esto 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.
- 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.