

# **Informe Pormenorizado Atención y trámite de PQRSD Primer Trimestre 2021**

---

## Contenido

INTRODUCCIÓN.....	3
1. OBJETIVO GENERAL.....	4
2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	4
3. GLOSARIO.....	5
3.1. CANALES DE ATENCIÓN.....	5
4. DERECHO DE PETICIÓN.....	6
4.1. NORMATIVIDAD APLICABLE EN MATERIA DE ATENCIÓN DE PETICIONES.....	7
5. ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA.....	7
6. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRS).....	9
6.1. PQRS RECIBIDAS EN LOS DIFERENTES CANALES DE ATENCIÓN.....	9
6.2. ATENCIÓN TELEFÓNICA.....	10
6.3. PQRS RECIBIDAS POR MODALIDAD DE PETICIÓN.....	11
6.4. SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA.....	12
6.5. COMPARACIÓN DE PQRS RECIBIDAS EN PERIODOS ANTERIORES.....	14
6.6. PETICIONES RECIBIDAS POR GRUPOS DE USUARIOS.....	15
6.7. ATENCIÓN DE PETICIONES POR DEPENDENCIAS DE LA ANH.....	16
6.8. PETICIONES RECIBIDAS POR UBICACIÓN GEOGRÁFICA.....	18
6.9. PRINCIPALES TEMAS CONSULTADOS.....	19
7. TIEMPOS PROMEDIO DE RESPUESTA.....	20
8. TRASLADO EFECTUADOS POR COMPETENCIA.....	21
9. RESPUESTA A PETICIONES EXTEMPORÁNEAS Y PETICIONES SIN RESPUESTA.....	22
10. ATENCIÓN CHAT INSTITUCIONAL VIRTUAL SILVIAA.....	22
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	23

## INTRODUCCIÓN.

El presente 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 2021. Se presenta un análisis comparativo con el mismo periodo del año 2020, 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 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 respuesta 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 las Agencia Nacional de Hidrocarburos -ANH- durante el primer trimestre del año 2021.

## 2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.

- Exponer la gestión realizada por la Agencia Nacional de Hidrocarburos en el trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) por parte de sus diferentes dependencias a través de los diferentes canales de atención habilitados por la entidad.
- Presentar un análisis del comportamiento presentado en el primer trimestre de las anualidades de 2020 y 2021 para establecer las cantidades de trámites y la variación de peticiones recibidas por la entidad.
- Efectuar un análisis de las solicitudes de acceso a la información pública presentadas a la entidad y verificar el cumplimiento de la Ley 1712 de 2014 en cuanto a las exigencias de reserva de la información.
- Revisar los tiempos promedio de respuesta a las solicitudes efectuadas de la entidad y proponer acciones de seguimiento a los términos de atención de peticiones por las dependencias internas de la entidad.
- Elaborar un diagnóstico del trámite de respuesta a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) que contribuya a la toma de decisiones por parte de la Presidencia de la entidad en la mejora continua del proceso de Participación Ciudadana y Comunicaciones Internas.

### 3. GLOSARIO.

#### 3.1. CANALES DE ATENCIÓN.

La Agencia Nacional de Hidrocarburos -ANH- cuenta con cuatro canales de atención a través de los cuales los ciudadanos y grupos de interés pueden formular peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias sobre temas de competencia de la entidad.

- **Canal virtual:** es el medio dispuesto por la ANH a través del cual se pueden formular PQRSD, utilizando nuestra página web [www.anh.gov.co](http://www.anh.gov.co), el correo institucional [participacionciudadana@anh.gov.co](mailto:participacionciudadana@anh.gov.co), [correspondenciaanh@anh.gov.co](mailto:correspondenciaanh@anh.gov.co), 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.

**Facebook:** [www.Facebook.com/ANHColombia](http://www.Facebook.com/ANHColombia)

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

**YouTube:** canal YouTube ANH

**Instagram:** [anh\\_colombia](https://www.instagram.com/anh_colombia)

**Linkedin:** Agencia Nacional de Hidrocarburos -ANH-.

- **Canal Escrito:** conformado por los mecanismos de recepción de documentos escritos a través de correo postal, radicación personal, correo electrónico, formulario electrónico dispuesto en la página web, buzón de sugerencias y fax.
- **Canal Presencial:** permite el contacto directo con el grupo de Participación Ciudadana con el fin de brindar información de manera personalizada frente a peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias o recibir la misma de manera verbal adelantando el trámite de radicación, en el evento de ser necesario.

**Servicio de orientación:** Avenida Calle 26 No. 59 – 65 Piso 2º.

**Radicación de correspondencia:** Avenida Calle 26 No. 59 – 65 Piso 2º.

**Atención a usuarios:** Avenida Calle 26 No. 59 – 65 Piso 2º.

**Quioscos de atención ciudadana:** Avenida Calle 26 No. 59 – 65 Piso 2º.

- **Canal Telefónico:** medio de comunicación verbal a través del cual los grupos de valor pueden formular sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, que serán atendidas por el grupo de Participación Ciudadana de la ANH.

**Línea gratuita Nacional:** 018000953000

**Línea de atención a PQRS:** +57 (1) 593 17 17 ext. 1310

**PBX:** (57+1) 5931717 ext. 1310

#### 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 resolución completa y de fondo sobre las mismas. Toda actuación que inicie cualquier 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 modalidades tales como:

- **Solicitud de Información:** cuando se solicita acceso a la información pública que la entidad genera, obtiene, adquiere o controla en el ejercicio de su función.
- **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 una conducta que se considera irregular de uno o varios servidores públicos o contratistas, en desarrollo de sus funciones o durante la prestación de sus servicios.
- **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 un servicio o falta de atención de una solicitud.
- **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 lo cual se deben indicar las circunstancias de tiempo, modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades.

#### 4.1. NORMATIVIDAD APLICABLE EN MATERIA DE ATENCIÓN DE PETICIONES.

- Constitución Política (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 No. 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”*.
- Decreto Legislativo No. 491 de 2020 *“Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica”*. (Artículo 5º).

#### 5. ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA.

En desarrollo del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2021 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. Así las cosas, en nuestro portal web [www.anh.gov.co](http://www.anh.gov.co) se cuenta con acceso al enlace <http://www.anh.gov.co/la-anh/Paginas/Transparencia.aspx>, en donde los grupos de valor podrán consultar los siguientes temas de su interés:

6.1 Políticas, lineamientos y manuales.

6.1.1 Políticas y lineamientos sectoriales e institucionales.

Código de Integridad y Buen Gobierno.

POLÍTICA DE TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES ANH.

POLÍTICA GENERAL DE SEGURIDAD Y PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN.

Lineamientos para la Rendición de Cuentas ANH.

Política de Servicio al Ciudadano.

6.1.2 Manuales.

MANUAL DE CONTRATACIÓN ANH.

MANUAL DE PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO.

MANUAL DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO Y GESTION AMBIENTAL PARA CONTRATISTAS Y PROVEEDORES.

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL Y DE CONTROL DE LA ANH.

MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS ANH\_RESOLUCION 182 DE 2019.

MANUAL ESTRATEGICO DE COMUNICACIONES INTERNAS.

MANUAL PARA EL AHORRO Y USO EFICIENTE DE ENERGIA.

MANUAL PARA EL AHORRO Y USO EFICIENTE DEL RECURSO HIDRICO.

MANUAL PARA EL MANEJO DE RESIDUOS SOLIDOS.

MANUAL PARA LA GESTION DEL CICLO DE VIDA DE LAS HERRAMIENTAS INFORMATICAS.

MANUAL DE ORDEN Y ASEO 5-S.

MANUAL DE TELETRABAJO.

6.1.3 Planes estratégicos, sectoriales e institucionales.

Plan Estratégico ANH 2018-2022\_V2.

Plan Estratégico de tecnologías de la información y las comunicaciones - PETIC 2019-2022.

Plan Estratégico de tecnologías de la información y las comunicaciones sectoriales 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 al ciudadano.

Plan estratégico de Participación Ciudadana 2019-2022.

6.1.6 Plan Antitrámites.

Estrategia Antitrámites ANH.

6.1.7 Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de conformidad con el Art. 73 de Ley 1474 de 2011.

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2021.



Estrategia de Racionalización de Trámites 2021.

Mapa de riesgos de Corrupción.

Plan anticorrupción y de atención al ciudadano.

6.1.8 Políticas Extensivas al Público.

6.2 Plan de Gasto Público.

6.2.1 Plan de Acción.

6.2.2 Plan Anual de Adquisiciones.

6.3 Programa y proyectos en ejecución.

6.4 Metas, objetivos e indicadores de gestión y/o desempeño.

6.5 Participación en la formulación de políticas.

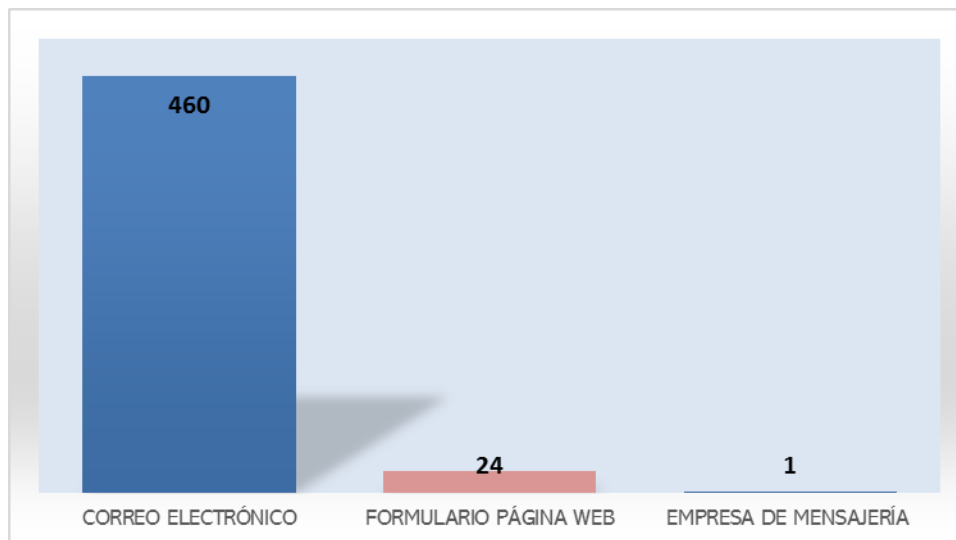
6.6 Informes de Empalme Representante Legal.

## 6. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD).

### 6.1. PQRSD RECIBIDAS EN LOS DIFERENTES CANALES DE ATENCIÓN.

Durante el periodo comprendido entre el 1° de enero y el 31 de marzo de 2021 fueron recibidos en la ANH un total de 485 requerimientos, distribuidos así conforme a los medios de recepción: 460 solicitudes a través del **correo electrónico institucional**; 24 mediante el diligenciamiento del **formulario de la página web** de la ANH y una (1) comunicación recibida en la **oficina de correspondencia** de la entidad.

GRÁFICA 1. MEDIOS DE RECEPCIÓN.



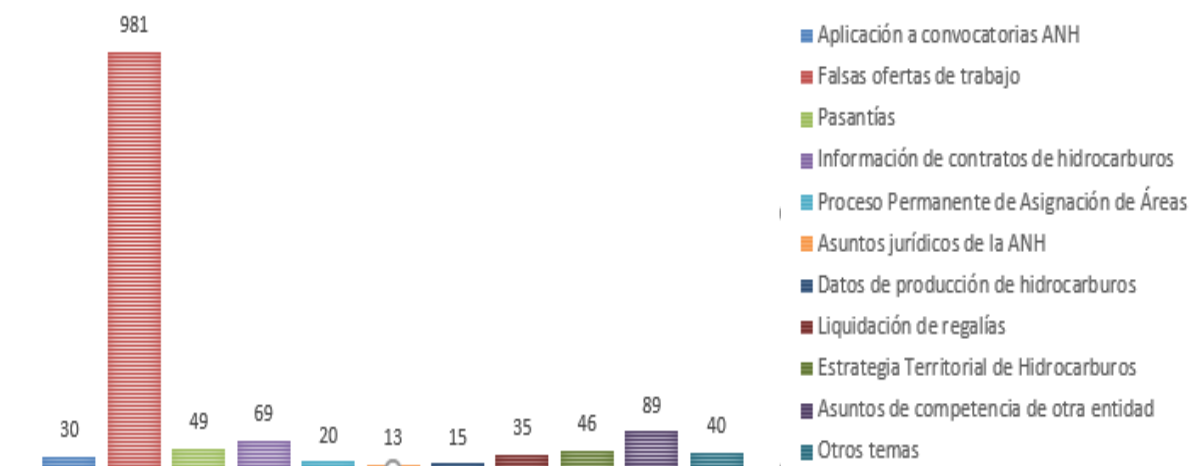
Como se puede observar, en el periodo analizado el canal virtual de atención fue el principal medio utilizado por los usuarios de la ANH para presentar sus solicitudes. Es importante resaltar que el correo electrónico institucional ha sido el medio más utilizado por los ciudadanos para comunicarse e interactuar con la entidad. Lo anterior, teniendo en cuenta la declaración de estado de emergencia sanitaria con ocasión de la pandemia por el COVID 19, lo que llevó a adoptar medidas de aislamiento preventivo y la utilización de medios tecnológicos para acceder a los servicios estatales.

## 6.2. ATENCIÓN TELEFÓNICA.

El equipo de Atención al Ciudadano de la Agencia Nacional de Hidrocarburos -ANH- recibió un total de 1380 llamadas en el primer trimestre de 2021. Se resalta que la atención efectuada se realizó a través de la plataforma de Microsoft Teams conforme al enlace realizado por la Oficina de Tecnologías de la Información con la extensión telefónica de servicio al ciudadano.

Los temas consultados fueron: aplicación a convocatorias ANH, pasantías, falsas ofertas de trabajo, datos de producción de hidrocarburos, entre otros.

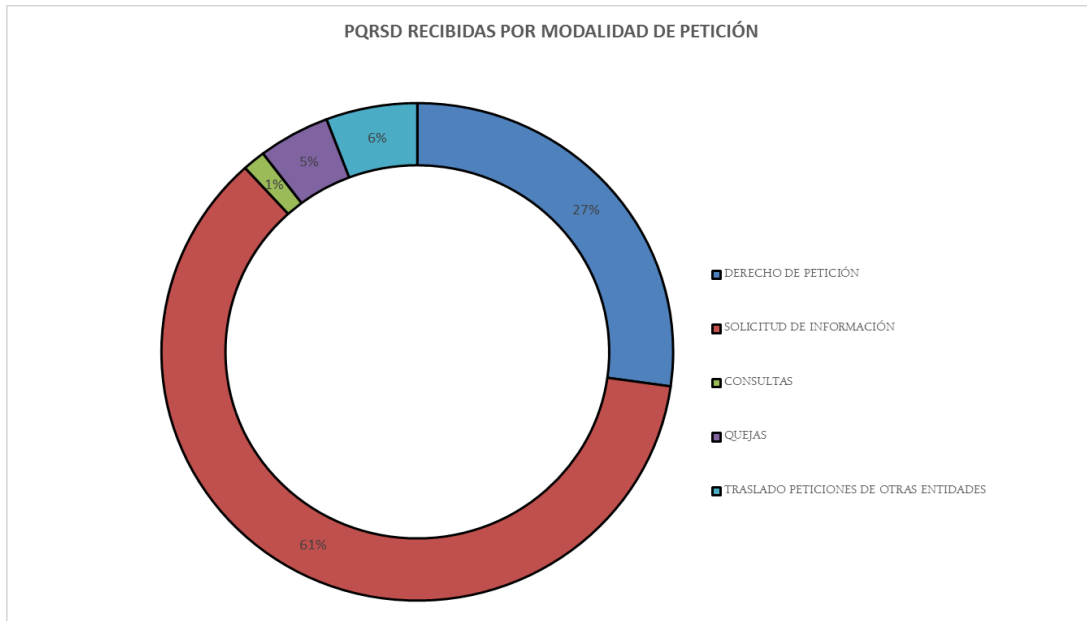
GRÁFICA 2. ATENCIÓN TELEFÓNICA.



### 6.3. PQRSD RECIBIDAS POR MODALIDAD DE PETICIÓN.

En el primer trimestre de 2021 fueron recibidas en la ANH un total de 485 peticiones, distribuidas así: 132 derechos de petición, 296 solicitudes de información, 7 consultas, 22 quejas, y 28 traslado de peticiones de otras entidades. Durante este periodo no fueron formulados reclamos.

**GRÁFICA 3. MODALIDADES DE PETICIÓN.**



En cuanto a la tipología de peticiones denominada quejas debe hacerse claridad que en su totalidad, corresponden a solicitudes presentadas por ciudadanos a la Agencia Nacional de Hidrocarburos -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). De esta forma, no se entienden como quejas presentadas en contra de la entidad.

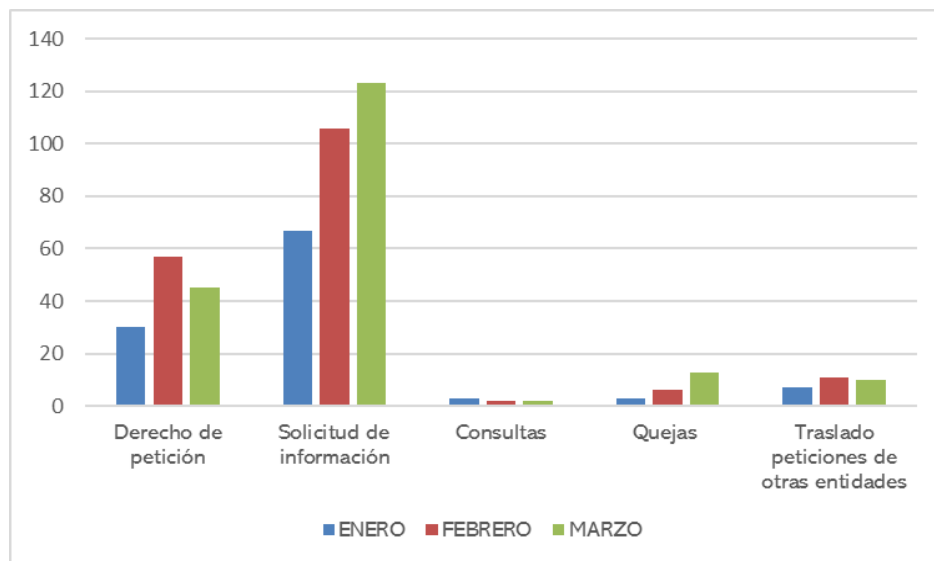
**TABLA 1. MODALIDADES DE PETICIÓN POR MES.**

MODALIDAD DE PETICIÓN	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTALES	%
<b>Derecho de petición</b>	30	57	45	132	27.21
<b>Solicitud de información</b>	67	106	123	296	61.03
<b>Consultas</b>	3	2	2	7	1.44
<b>Quejas</b>	3	6	13	22	4.53
<b>Traslado peticiones de otras entidades</b>	7	11	10	28	5.77
<b>TOTALES</b>	<b>110</b>	<b>182</b>	<b>193</b>	<b>485</b>	<b>100%</b>
<b>PORCENTAJE TOTAL</b>	22.68%	37.52%	39.79%	100%	100%

Como se puede advertir de los datos señalados, de las 485 solicitudes recibidas por la entidad en el primer trimestre de 2021, el mayor porcentaje se registró en el mes de marzo con un total de 193 peticiones correspondientes al 39.79%, seguido del mes de febrero con 182 (37.52%) y enero con 110 peticiones (22.68%). En general, esta tendencia se mantiene en el tiempo teniendo en cuenta que los dos primeros meses del año y de inicio de vigencia de la entidad el margen de solicitudes es menor que en los meses siguientes del año.

De manera similar, los mayores porcentajes de solicitudes se agrupan en las solicitudes de información (61%) y derechos de petición (27%) que concentran las principales modalidades que atendió la ANH en el periodo analizado, comportamiento que siempre se mantiene en todos los periodos objeto de análisis en los informes pormenorizados de atención a peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias elaborados por la entidad.

**GRÁFICA 4. MODALIDADES DE PETICIÓN POR MES.**



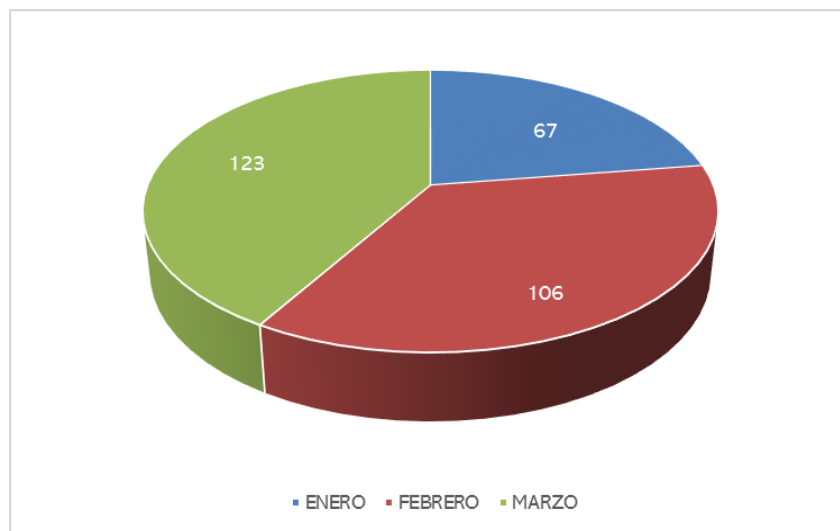
#### 6.4. SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA.

Durante el periodo comprendido entre el 1° de enero y el 31 de marzo de 2021 fueron recibidas en la ANH un total de 296 solicitudes de información, las cuales se encuentran distribuidas de la siguiente manera mes a mes:

TABLA 2. SOLICITUDES DE INFORMACIÓN POR MES.

MES	CANTIDAD
ENERO	67
FEBRERO	106
MARZO	123
<b>TOTAL</b>	<b>296</b>

GRÁFICA 5. SOLICITUDES DE INFORMACIÓN POR MES.



Teniendo en cuenta la información consolidada por el equipo de Atención al Ciudadano de la Vicepresidencia Administrativa y Financiera -VAF-, para el periodo analizado de las 296 solicitudes de información el tiempo promedio de respuesta fue de 11.30 días. Es importante aclarar que de acuerdo con el artículo 5º del Decreto 490 de 2020 los términos de respuesta para la atención de peticiones se ampliaron, correspondiendo a la tipología de solicitudes de información un plazo de respuesta de 20 días hábiles. Vale la pena resaltar también que en este periodo, la ANH no negó ninguna de las solicitudes presentadas.

**Solicitudes trasladadas**

**35**

**Tiempo promedio de respuesta**

**11.30 días**

**Solicitudes de  
Información  
recibidas**

**296**

**Solicitudes negadas**

**Cero (0)**

#### 6.5. COMPARACIÓN DE PQRSD RECIBIDAS EN PERIODOS ANTERIORES.

En relación con las peticiones registradas para el primer trimestre del año 2020, se observa un aumento de 56 solicitudes correspondiente al 6.12%.

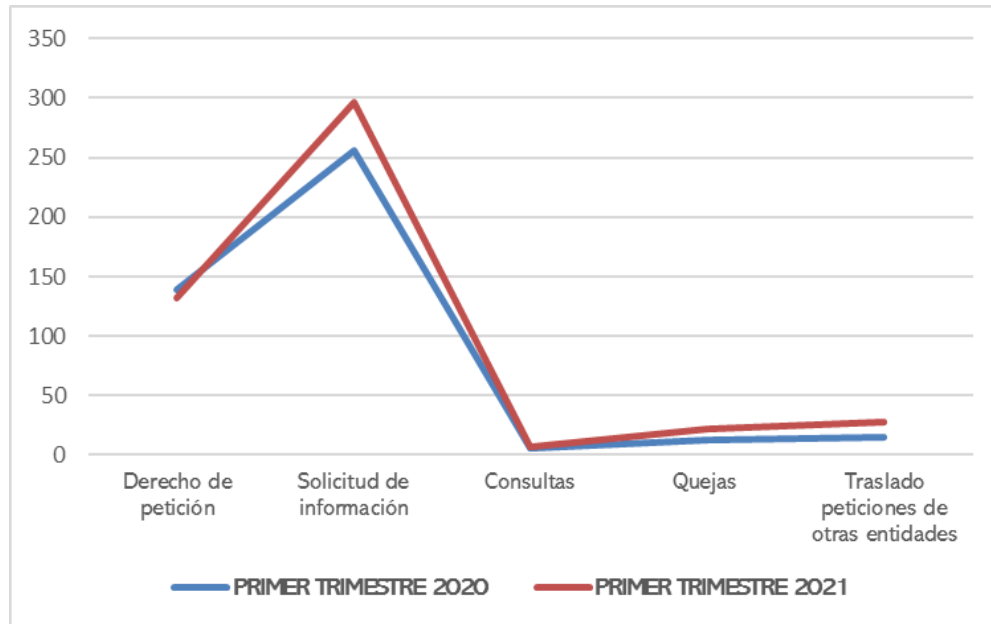
TABLA 3. COMPARACIÓN DE PETICIONES POR PERIODO (2020-2021).

<b>MODALIDAD DE PETICIÓN</b>	<b>PRIMER TRIMESTRE 2020</b>	<b>PRIMER TRIMESTRE 2021</b>
<b>Derecho de petición</b>	139	132
<b>Solicitud de información</b>	256	296
<b>Consultas</b>	6	7
<b>Quejas</b>	13	22
<b>Traslado peticiones de otras entidades</b>	15	28
<b>TOTALES</b>	<b>429</b>	<b>485</b>

El incremento anotado obedece a las mayores solicitudes de información presentadas en el periodo por entidades públicas como la Agencia Nacional de Tiersas -ANT- y la Unidad de Restitución de Tierras

relacionadas con localización de áreas o predios. En todo caso, esta situación se podrá analizar con más detalle más adelante cuando se indiquen los registros de grupos de interés solicitantes.

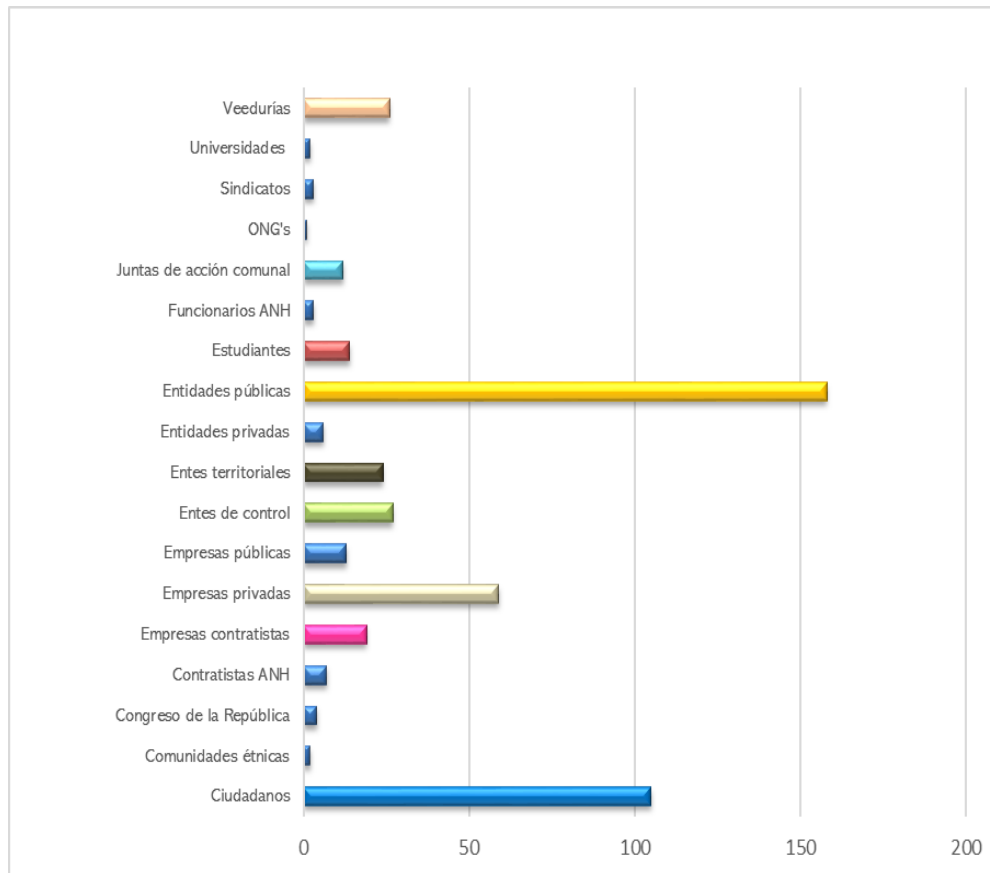
**GRÁFICA 6. COMPARACIÓN DE PETICIONES POR PERIODO (2020-2021).**



#### 6.6. PETICIONES RECIBIDAS POR GRUPOS DE USUARIOS.

De acuerdo con los datos registrados por el equipo de Atención al Ciudadano los principales grupos de usuarios de la Agencia Nacional de Hidrocarburos -ANH- en este periodo fueron los siguientes: entidades públicas con 156 solicitudes (32%), los ciudadanos con 105 peticiones (21%), las empresas privadas con 59 solicitudes (12%), las veedurías con 26 solicitudes (5%), los entes de control con 27 solicitudes (5%), los entes territoriales con 24 requerimientos (4%) y las empresas contratistas con 19 peticiones (3%).

**GRÁFICA 7. PETICIONES RECIBIDAS POR GRUPOS DE USUARIOS.**



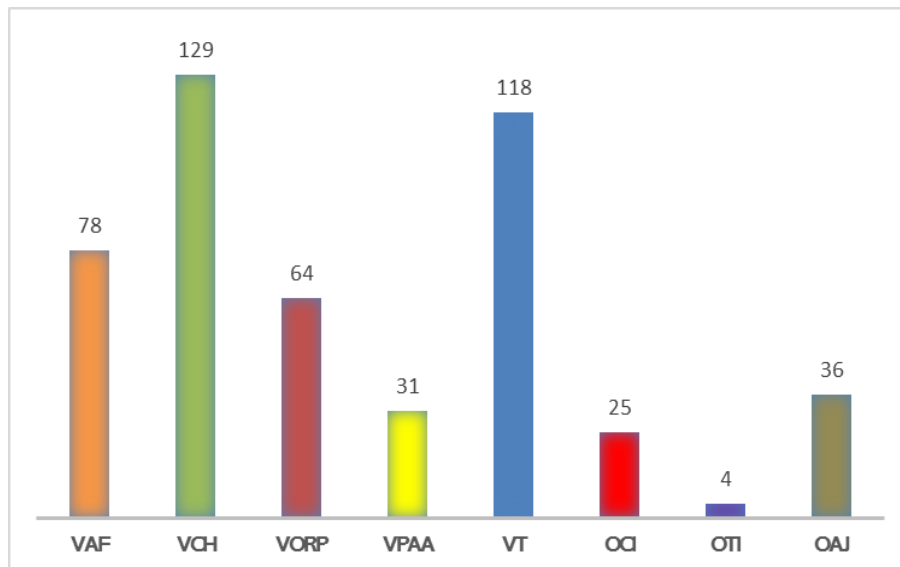
En las entidades públicas con mayores consultas o trámites presentados a la ANH se destacan la Unidad de Restitución de Tierras -URT-, la Agencia Nacional de Tierras -ANT-, el Ministerio de Minas y Energía, la Autoridad Nacional de Licencias Ambientales -ANLA-, Ecopetrol S.A, el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible -MADS-, el Ministerio del Interior y la Presidencia de la República.

### 6.7. ATENCIÓN DE PETICIONES POR DEPENDENCIAS DE LA ANH.

La atención de la mayoría de peticiones presentadas en el periodo examinado estuvo a cargo de la Vicepresidencia de Contratos de Hidrocarburos -VCH-, quien tramitó un total de 129 peticiones correspondientes al 26 % del total recibido. Seguidamente, las dependencias que siguen en cantidad de solicitudes asignadas y tramitadas son la Vicepresidencia Técnica (118), la Vicepresidencia Administrativa y Financiera -VAF- (78), la Vicepresidencia de Operaciones, Regalías y Participaciones -VORP- (64), la Oficina Asesora Jurídica -OAJ- (36), la Vicepresidencia de Promoción y Asignación de Áreas -VPAA- (31), la Oficina de Control Interno -OCI- (25) y la Oficina de Tecnologías de la Información -OTI- (4).



**GRÁFICA 8. ATENCIÓN DE PETICIONES POR DEPENDENCIAS.**



El mayor porcentaje de las peticiones atendidas por la Gerencia de Seguridad, Comunidades y Medio Ambiente, la Gerencia de Seguimiento a Contratos en Exploración y la Gerencia de Seguimiento a Contratos en Exploración de la Vicepresidencia de Contratos de Hidrocarburos estuvieron enmarcados en asuntos de consulta como Comunidades y Medio Ambiente y Seguimiento a Contratos Misionales (Contratos de Exploración y Producción de Hidrocarburos E&P y Contratos de Evaluación Técnica -TEA-). Más adelante se explicarán los temas consultados por los solicitantes en este periodo.

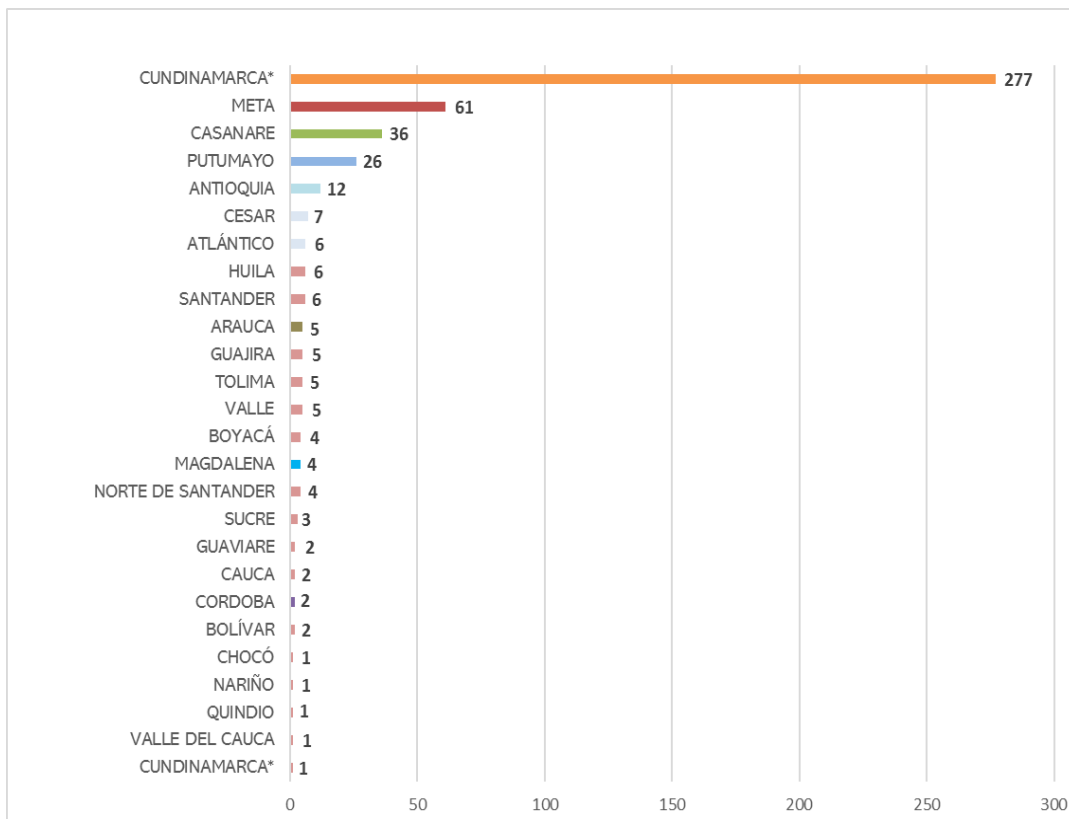
Es importante señalar que las 485 peticiones tramitadas por la ANH en el primer trimestre de 2021 tuvieron respuesta mediante gestión digital a través del Sistema de Gestión Documental ControlDoc y con soportes de respuesta enviados por correo certificado Certimail a través de medios digitales por correo electrónico.

Esta gestión digital en todo el proceso de atención de peticiones en la entidad derivada de las medidas adoptadas con ocasión de la pandemia por el COVID 19, ha permitido el aprovechamiento de las herramientas de tecnologías disponibles en la ANH, la racionalización de gastos y trámites y el cumplimiento de las iniciativas de cero papel del Gobierno Nacional.

### 6.8. PETICIONES RECIBIDAS POR UBICACIÓN GEOGRÁFICA.

Uno de los aspectos importantes que considera la ANH para realizar el análisis del comportamiento de las peticiones recibidas por periodos es revisar los lugares desde donde se formulan peticiones a la entidad. Al respecto, de acuerdo con los datos de este periodo se tiene que los departamentos con mayores solicitudes son Cundinamarca (Bogotá), Meta, Casanare, Putumayo, Antioquia, Cesar y Atlántico, respectivamente.

**GRÁFICA 9. PETICIONES POR UBICACIÓN GEOGRÁFICA.**

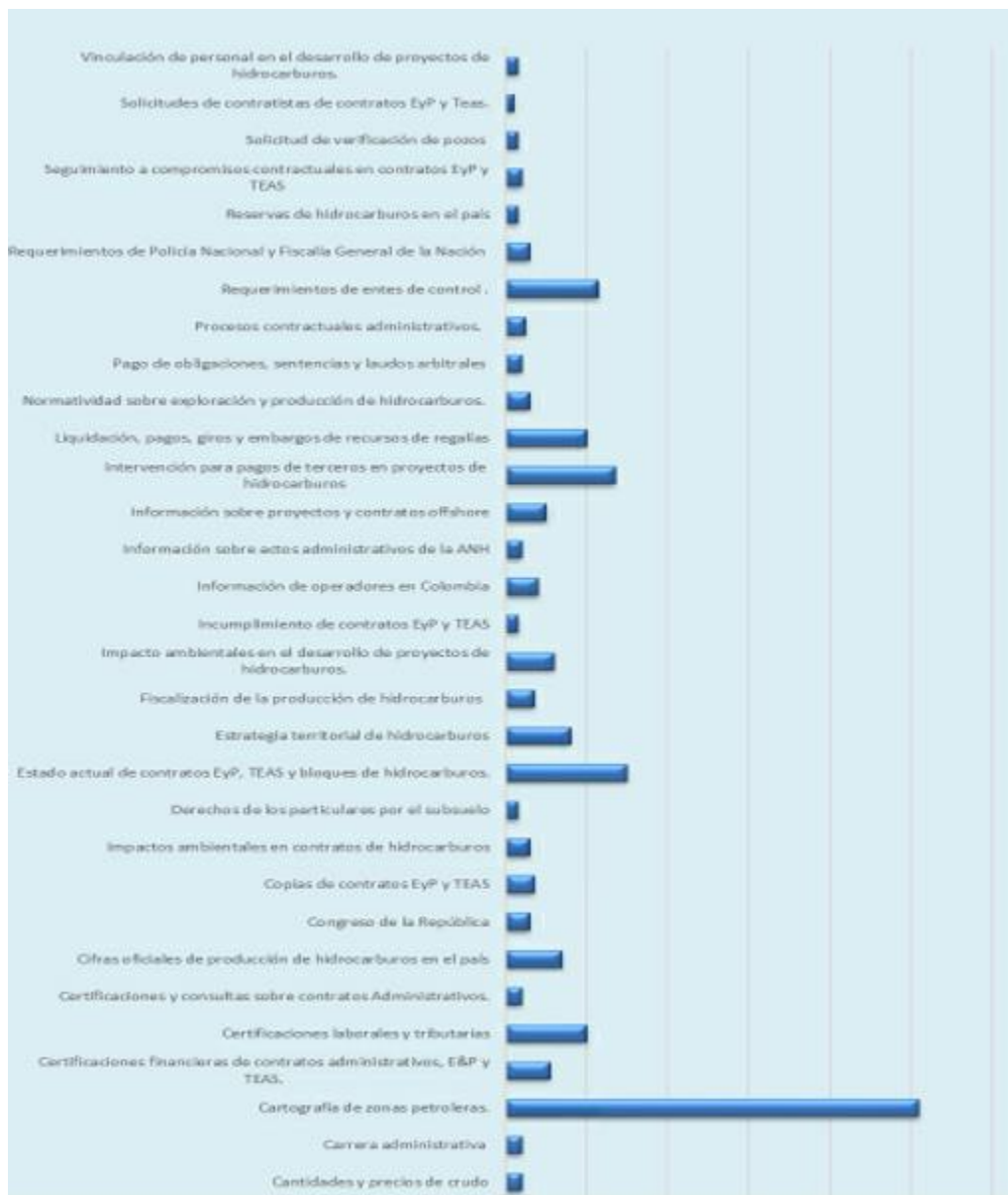


Los datos presentados en el gráfico anterior reflejan dos aspectos importantes: el grupo principal de usuarios de la ANH (entidades públicas y ciudadanos) se encuentra radicado en la ciudad de Bogotá y, por otro lado, existe un importante número de solicitudes desde el departamento del Meta, lugar en donde se desarrollan importantes proyectos hidrocarburíferos en el país.

## 6.9. PRINCIPALES TEMAS CONSULTADOS.

Respecto a los principales temas consultados a la ANH se puede observar que los de mayor persistencia fueron los siguientes: cartografía de zonas petroleras; mapa de tierras; liquidación, pagos, giros y embargos de recursos de regalías; intervención para que compañía o tercero contratista pague por actividades ejecutadas en el desarrollo de proyectos de hidrocarburos; Estrategia Territorial de Hidrocarburos; Certificaciones financieras de contratos administrativos, E&P y TEAS; beneficios sociales y económicos de las comunidades por actividades petroleras; Cifras oficiales de producción de hidrocarburos en el país

GRÁFICA 10. PRINCIPALES TEMAS CONSULTADOS.



Realizando un análisis de los principales temas de consulta se encuentra que en su mayoría se trata de asuntos cuya información está disponible también en la página web de la entidad. Esta circunstancia nos lleva a plantear dentro de las recomendaciones de este informe, la continua actualización de la información dispuesta en la web para que los grupos de usuarios pueda acceder fácilmente a los datos públicos de la entidad, sin necesidad de acudir a la interposición de derechos de petición o requerimientos de información particulares.

## 7. TIEMPOS PROMEDIO DE RESPUESTA.

Previo a señalar los tiempos de respuesta de las solicitudes recibidas por la entidad en el primer trimestre de 2021, consideramos importante señalar que en este periodo se dio aplicación a la ampliación de los plazos de respuesta a las peticiones efectuadas en el artículo 5º Decreto 491 de 2020 *“Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones”*.

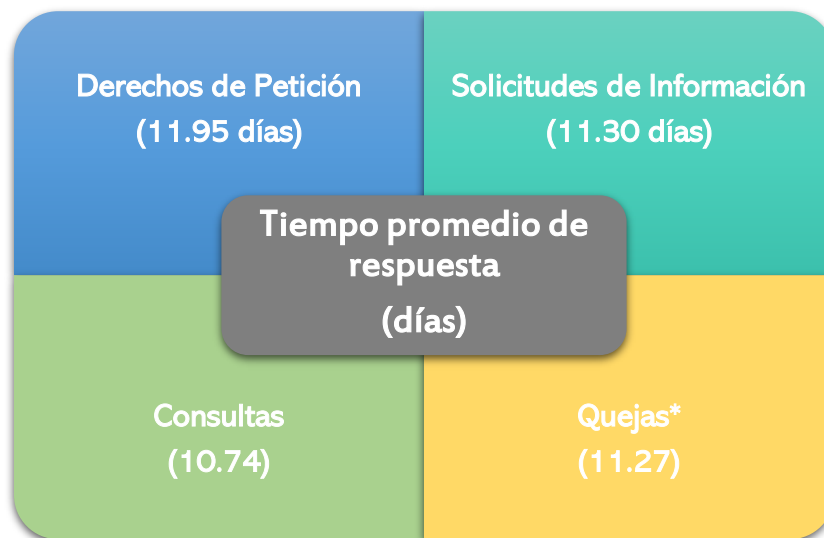
A continuación se detallan los cambios normativos aplicados en la vigencia de la emergencia sanitaria declarada por el Gobierno Nacional para el Covid 19.

Tipo de petición	Plazo Ley 1755 de 2015 - Ley 5 de 1992 Normalidad	Plazo Decreto 491 de 2020 Durante la emergencia
Solicitud de información	Diez (10) días	Veinte (20) días
Consultas	Treinta (30) días	Treinta y cinco (35) días
Peticiones en interés general	Quince (15) días	Treinta (30) días
Solicitud de copias de documentos	Diez (10) días	Veinte (20) días
Solicitud entre autoridades	Si no señaló término especial, Deben resolverse en un término de diez (10) días	
Solicitudes del Congreso y Defensoría del Pueblo	Del Congreso de la República y Defensoría del Pueblo. Deben ser atendidas en un plazo máximo de cinco (5) días	

De acuerdo con las principales tipologías documentales en el registro de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias -PQRSD- de la ANH, tenemos que para derechos de petición el tiempo promedio de respuesta fue de 11.95 días, solicitudes de información 11.30 días, consultas 10.74 días, quejas 11.27 días y traslado de peticiones de otras entidades 10.9 días. Como se puede advertir de los datos presentados, a pesar de los tiempos de extensión concedidos por la emergencia sanitaria, la ANH en este periodo se mantuvo en el cumplimiento de los plazos de respuesta previstos por la Ley 1755 de 2015.

Frente a la tipología de quejas, nuevamente se hace claridad que en éstas se encuentran incluidas aquellas solicitudes efectuadas por ciudadanos en donde se pone de presente a la ANH el seguimiento de actividades efectuadas por operadores o terceros en la ejecución de contratos de hidrocarburos. Así las cosas, esta categoría no contiene peticiones de quejas directas por inconvenientes en la prestación de servicios o funciones de la Agencia Nacional de Hidrocarburos -ANH-.

Finalmente, debemos agregarse que frente a las solicitudes recibidas por el Congreso de la República el término promedio de respuesta fue de tres (3) días.



## 8. TRASLADO EFECTUADOS POR COMPETENCIA.

Durante el primer trimestre del año 2021, la ANH de las 485 solicitudes recibidas realizó 102 traslados parciales a empresas operadoras de contratos de exploración y producción y a entidades públicas.

Igualmente, se efectuaron 15 traslados a entidades públicas de peticiones que no correspondían a la competencia de la Agencia Nacional de Hidrocarburos -ANH-.

#### 9. RESPUESTA A PETICIONES EXTEMPORÁNEAS Y PETICIONES SIN RESPUESTA.

En el periodo examinado todas las peticiones recibidas por la entidad fueron efectivamente contestadas y remitidos sus soportes mediante el sistema de gestión documental de la entidad a través de correo electrónico certificado. En todo caso, se presentaron 16 solicitudes respondidas en forma extemporánea, frente a las cuales en su mayoría se contaba con ampliación de términos de respuesta de acuerdo con lo establecido en el parágrafo del artículo 14 de la Ley 1755 de 2015.

A pesar de lo anterior, en aplicación de lo señalado en el parágrafo 1º del artículo trigésimo noveno de la Resolución ANH 048 de 2017 de la ANH se dio traslado a la Oficina Asesora Jurídica de la entidad.

#### 10. ATENCIÓN CHAT INSTITUCIONAL VIRTUAL SILVIAA.

En el marco del mejoramiento del servicio de atención al ciudadano, la Agencia Nacional de Hidrocarburos -ANH- tiene a disposición el Asesor Virtual SILVIAA a través del cual se reciben consultas e inquietudes relacionadas con las funciones que desarrolla la entidad.

A continuación se presentan los resultados del chat virtual entre el 1º de enero de 2021 y el 31 de marzo de 2021.

Meses	Sesiones	Consultas	Consultas resueltas	Correos recibidos	Correos respondidos
<b>Enero 2021</b>	198	456	456	45	45
<b>Febrero 2021</b>	235	380	380	58	58
<b>Marzo 2021</b>	245	395	395	61	61

Del las 678 atenciones efectuadas a través del chat de Silviaa durante el primer trimestre, el 35% fueron resueltas por el grupo de atención al ciudadano mediante la propia herramienta del Agenti y el 65% restante, fueron gestionadas por el robot del aplicativo.

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

Teniendo en cuenta las cifras presentadas en el presente informe y las situaciones observadas durante el periodo de análisis respecto a la comparación efectuada con el mismo periodo del año inmediatamente anterior (2020), se considera pertinente tener en cuenta las siguientes conclusiones y recomendaciones, con el propósito de mejorar la atención a los usuarios de PQRSD de la Agencia Nacional de Hidrocarburos - ANH-:

- Comparando las PQRSD del actual trimestre con el mismo periodo del año anterior se presentó un aumento del número de peticiones recibidas en la entidad en un 6.12%, pasando de un total de 429 a 485 requerimientos.
- El canal de atención más utilizado por los grupos de valor para el presente trimestre fue el virtual (correo electrónico y formulario de página web) con un total de 484 solicitudes que representan un 99,9%
- No se registraron reclamos y quejas frente a la gestión de la entidad en el periodo examinado. Tampoco se elevaron sugerencias por los grupos de valor.
- Teniendo en cuenta que el número de trámites que atiende la ANH y su crecimiento en relación con los datos obtenidos en 2020, es importante que se establezca la creación formal de un grupo interno de trabajo para la atención y seguimiento de PQRSD.
- Con el objeto de no incurrir en respuestas extemporáneas, es preciso que el equipo de Atención al Ciudadano continúe difundiendo al interior de la entidad los procedimientos de atención de PQRSD, así como efectuar un seguimiento a su trámite interno para dar respuesta a los requerimientos oportunamente.
- Identificar los diferentes temas que por su contenido pueden ser objeto de consulta a futuro en forma masiva, con el fin de anticiparnos a las peticiones que se puedan generar y a través del portal

y demás herramientas tecnológicas, dar a conocer a los usuarios la posición de la entidad frente a sus inquietudes.

- Se recomienda a todas las dependencias de la entidad tener especial atención con los derechos de petición que pueden llegar a correos institucionales de los funcionarios de la ANH y no a través de los canales oficiales de registro como Participación Ciudadana o Correspondencia. De ahí que es importante seguir efectuando campañas internas de capacitación y orientación en la atención de peticiones para evitar la materialización de riesgos por falta de respuesta a peticiones o respuestas extemporáneas.
- Con ocasión del funcionamiento del Asesor Virtual de la ANH SILVIAA y a fin de atender rápidamente este tipo de requerimientos ciudadanos, se recomienda mantener actualizada e incrementar la base del conocimiento de preguntas, con el objeto de permitir a los grupos de valor la autoconsulta de sus consultas en los temas que sean de su interés.