

## INFORME PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES Y DENUNCIAS PRESENTADAS A LA AGENCIA NACIONAL DE HIDROCARBUROS -ANH- 2017-2018

### 1. 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 semestre de 2018 efectuando un análisis comparativo con el año 2017, con el fin de determinar la oportunidad de las respuestas y formular las recomendaciones para el mejoramiento continuo del proceso.

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 efectúa un análisis comparativo con trimestres del año 2017 y 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, y con fundamento en la información analizada, se formulan las recomendaciones que se consideran pertinentes con el propósito de mejorar la prestación del servicio.

### 2. GLOSARIO.

#### 2.1. CANALES DE ATENCIÓN.

La Agencia Nacional de Hidrocarburos 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 competencia de la entidad.

- **Canal Electrónico:** 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 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.
- **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.

- **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.

## 2.2. 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.

### 2.3. ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA.

En desarrollo del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2018 de la Agencia Nacional de Hidrocarburos -ANH- y de conformidad con lo establecido en la Ley No 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:

Publicación Voluntaria de Declaraciones de Bienes y Rentas.

Planes.

- Planeación.
- Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2018.
- Plan Estratégico Sectorial 2015 – 2018.
- Plan Anual de Adquisiciones 2018.
- Plan de Acción ANH 2018.
- Avance Plan de Acción 31 de Marzo.
- Plan Estratégico 2015 – 2018.
- Programa y proyectos en ejecución.
- Estrategia de Rendición de Cuentas.
- Mapa de Procesos.
- Plan de Racionalización de Trámites.
- Plan de Gasto Público.
- Seguimiento Programas y proyectos.
- Formulación Plan 2015-2018 versión 2.
- Plan Estratégico Sectorial (Políticas de Desarrollo Administrativo – MIPG) 2015 – 2018.
- Plan de Seguridad y Privacidad de la Información 2018.
- Políticas, manuales, indicadores.
- Manual de Funciones de la ANH.
- Política Integral de Gestión.
- Política Pago de Facturas.
- Manual de Atención al Ciudadano.
- Indicadores de Gestión 31 de diciembre de 2015.
- Manual Contable.
- Manual de Contratación.
- Manual del Sistema Integral.
- Informes al Congreso.
- Política de Protección de Datos Personales.



GOBIERNO  
DE COLOMBIA



MINMINAS

- Política General de Seguridad y Privacidad de la Información.

#### Sistema integral de gestión y control.

- Procesos de la ANH.
- Auditoría Interna.
- Control de Operaciones y Gestión Volumétrica.
- Gestión Administrativa.
- Gestión Contractual.
- Gestión Contratos de Producción.
- Gestión de Contratos en Exploración.
- Gestión de Control y Mejoramiento.
- Gestión de Regalías y Derechos Económicos.
- Gestión del Talento Humano.
- Gestión Estratégica.
- Procesos de la ANH.
- Gestión Financiera.
- Gestión Legal.
- Gestión Proyectos.
- Gestión social, HSE y de seguridad.
- Gestión TIC.
- Identificación y Promoción de Oportunidades Exploratorias.
- Mercadeo y Asignación de Áreas.
- Participación Ciudadana y Comunicaciones.
- Revisión y Consolidación de Reservas de Hidrocarburos.

#### Información.

- Información de interés.
- Noticias.
- Preguntas y Respuestas Frecuentes.
- Glosario de términos.
- Calendario de Actividades.
- Información para Niños.
- Convocatorias Vigentes.
- Ubicación – Horario.
- Activos de Información - Esquema de Publicación.
- Carta de Trato Digno.

#### Normatividad.

- Normatividad ANH.
- Decreto Único Reglamentario.

#### Datos Abiertos.

- Datos Abiertos ANH - Mapa de Tierras.
- Datos Abiertos ANH - Cantidad de Pozos Exploratorios Anuales.



GOBIERNO  
DE COLOMBIA



MINMINAS

Avenida Calle 26 N° 59 - 65 Piso 2, Edificio de la Cámara Colombiana de la Infraestructura  
Bogotá D.C. - Colombia. Código postal: 111321  
Teléfono: +57 (1) 593 17 17 - www.anh.gov.co

- Datos Abiertos Sector Minero Energético.
- Datos Abiertos - Reservas de Petróleo.
- Datos Abiertos - Reservas de Gas.
- Datos Abiertos - Registro Activos de Información.
- Datos Abiertos - Índice Información Clasificada y Reservada.

#### Presupuesto.

- Apropiación de la ANH vigente 2018.
- Ejecución Presupuestal histórica anual.
- Estados Financieros.
- Divisiones o Departamentos.
- Cifras y Estadísticas.

#### PQRS.

- Formulario PQRS.
- Mecanismos para presentar quejas y reclamos.
- Informes de PQRDS y solicitudes de acceso a la información.
- Atención al Ciudadano.

#### Control y Contratación.

- Control.
- Control y Rendición.
- Informes de Gestión.
- Informes a organismos de inspección, vigilancia y control.
- Informe de Rendición de Cuentas a los Ciudadanos.
- Reportes de Control Interno.
- Planes de Mejoramiento.
- Informes de Auditoría.
- Entes de Control que vigilan al sujeto obligado.
- Información para población vulnerable.
- Defensa Judicial.
- Notificaciones Judiciales.
- Informe Pormenorizado de Control Interno.
- Informe de Seguimiento al Plan Anticorrupción.
- Contratación.
- Adjudicaciones, Concursos y Licitaciones.
- Contrataciones Adjudicadas.
- Ejecución de los Contratos.
- Manual de Contratación.
- Ejecución y Seguimiento de los Contratos.
- Sondeos de Mercado.
- SECOP.

#### Estructura Orgánica y Talento Humano.



GOBIERNO  
DE COLOMBIA



MINMINAS

Avenida Calle 26 N° 59 - 65 Piso 2, Edificio de la Cámara Colombiana de la Infraestructura  
Bogotá D.C. - Colombia. Código postal: 111321  
Teléfono: +57 (1) 593 17 17 - www.anh.gov.co

- Misión y Visión.
- Funciones y deberes.
- Organigrama.
- Directorio de funcionarios.
- Directorio de Contratistas ANH.
- Directorio de Entidades, Asociaciones y Agremiaciones.
- Ofertas de Empleo.
- Escala Salarial.
- Portal servidores públicos y contratistas – SIGEP.

#### Gestión Documental.

- Programa de Gestión Documental ANH.
- Cuadro de Clasificación Documental ANH.
- TRD ANH.
- Gestión Documental.
- Manual de Gestión Documental.
- Registro de Activos de Información – ANH.
- Formato Único de Inventario Documental – FUID.
- Costos de Reproducción.
- Índice de Información Clasificada y Reservada.

#### Trámites ANH.

- Sí Virtual.
- Fijar los precios de exportación del petróleo para efectos fiscales y cambiarios.
- Banco de Información Petrolera.
- Estrategia.
- Trámites.
- Estrategia Antitrámites ANH 2015.
- Seguimiento Indicadores SINERGIA.
- Indicadores SINERGIA.

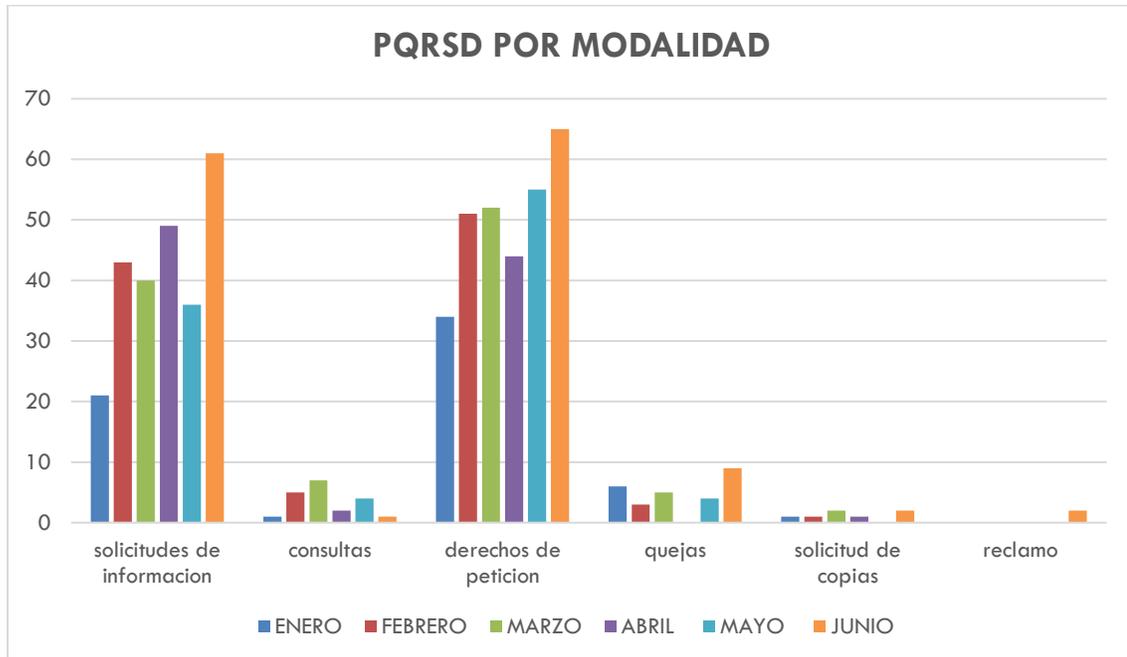
### **3. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRS)**

#### **3.1. PQRS RECIBIDAS POR MODALIDAD DE PETICIÓN (PRIMER SEMESTRE 2018).**

Durante el periodo comprendido entre el 1° de enero y el 30 de junio de 2018 fueron recibidos en la ANH un total de **604 requerimientos**, distribuidos así: 250 solicitudes de información, 20 consultas, 298 derechos de petición, 27 quejas, 7 solicitud de copias y 2 reclamos. Durante este periodo no fueron formulados reclamos.



**Grafica 1. PQRSD POR MODALIDAD DE SOLICITUD.**



Durante el semestre analizado, la mayoría de las solicitudes estuvo concentrada en el mes de junio, en donde fueron recibidos el 22,8% (138) de la totalidad de requerimientos, seguido por el mes de marzo que agrupó un 17,5% (106) y luego febrero con el 17% (103).

**Tabla 1. Modalidades de PQRSD recibidas (primer semestre 2018).**

MODALIDAD DE PETICION	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTALES	%
Consultas	1	5	7	2	4	1	20	3,3%
Derecho de petición	33	51	50	44	55	65	298	49,3%
Quejas	6	3	5	0	4	9	27	4,4%
Solicitud de copias	1	1	2	1	0	2	11	1,8%
Solicitud de información	21	43	40	49	36	61	250	41,3%
<b>TOTALES</b>	<b>63</b>	<b>103</b>	<b>106</b>	<b>96</b>	<b>99</b>	<b>138</b>	<b>604</b>	<b>100%</b>
%	10,4%	17%	17,5%	15,8%	16,3%	22,8%	100%	

### 3.2 PQRSD RECIBIDAS POR MODALIDAD DE PETICIÓN (SEGUNDO SEMESTRE 2018).

Durante el periodo comprendido entre el 1° de julio y el 31 de diciembre de 2018 fueron recibidos en la ANH un total de **591 requerimientos**, distribuidos así: 255 solicitudes de información, 3 consultas, 290 derechos de petición, 37 quejas, 5 solicitudes de copias y 1 sugerencia. Durante este periodo no fueron formulados reclamos.

**Grafica 2. PQRSD POR MODALIDAD DE SOLICITUD**

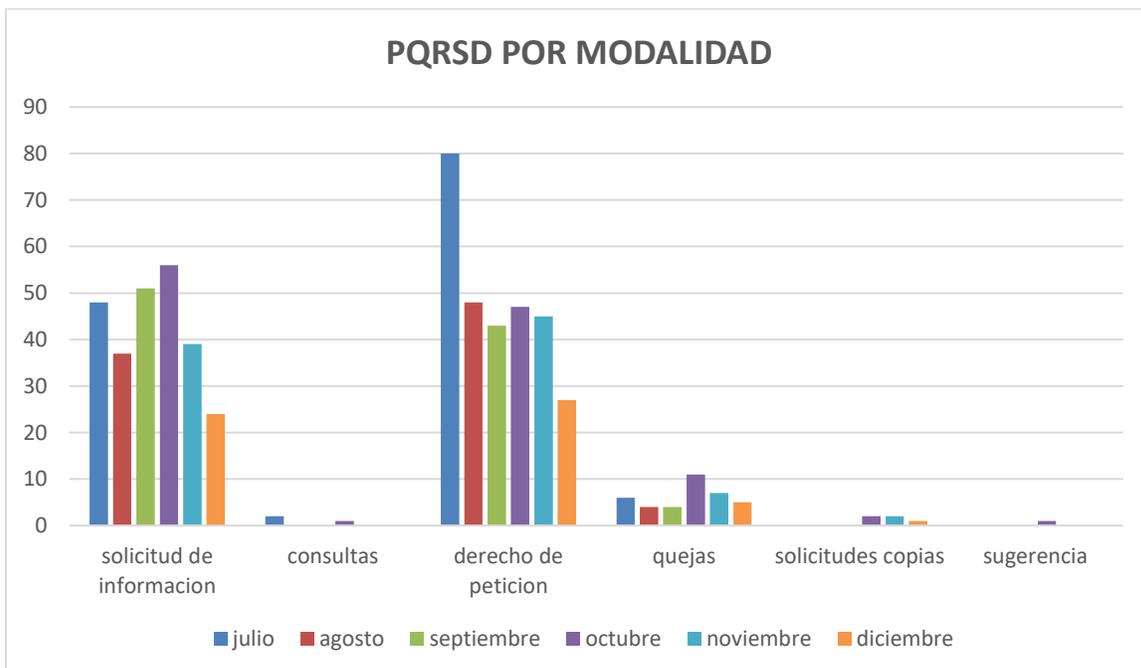
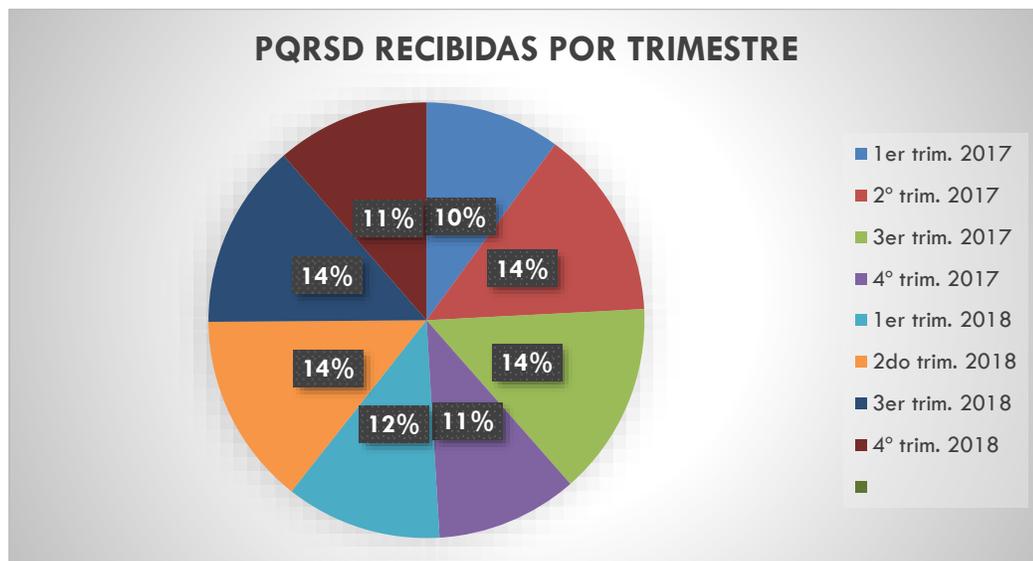


Tabla 2. Modalidades de PQRSD recibidas (segundo semestre 2018).

MODALIDAD DE PETICION	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTALES	%
Consultas	2	0	0	1	0	0	3	0,05 %
Derecho de petición	80	48	43	47	45	27	290	49%
Quejas	6	4	4	11	7	5	37	6,2%
Solicitud de copias	0	0	0	2	2	1	5	0,08 %
Solicitud de información	48	37	51	56	39	24	255	43%
<b>TOTALES</b>	<b>136</b>	<b>89</b>	<b>98</b>	<b>117</b>	<b>93</b>	<b>57</b>	<b>591</b>	<b>100 %</b>
%	23%	15%	16,5%	19,7%	15,7%	9,6%	100%	

### 3.3 ANÁLISIS COMPARATIVO TRIMESTRAL 2017 Y 2018.

GRAFICA 3. PQRSD RECIBIDAS POR TRIMESTRE



En la gráfica anterior se puede observar la tendencia de crecimiento de la totalidad de PQRSD recibidas por la entidad en los últimos seis trimestres, observando el pico más alto en el tercer trimestre de 2017 y segundo trimestre de 2018.



GOBIERNO DE COLOMBIA



MINMINAS

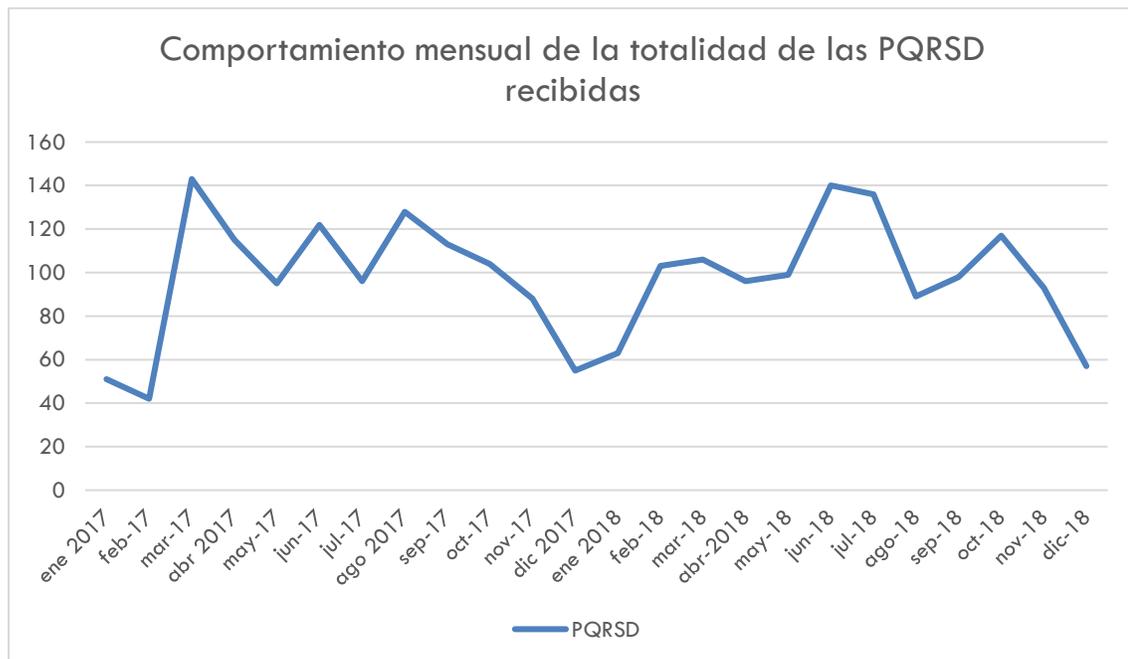
Avenida Calle 26 N° 59 - 65 Piso 2, Edificio de la Cámara Colombiana de la Infraestructura  
Bogotá D.C. - Colombia. Código postal: 111321  
Teléfono: +57 (1) 593 17 17 - www.anh.gov.co

**Tabla 3. Comparación del total de PQRSD recibidas en periodos iguales (2017-2018).**

MODALIDAD DE PETICION	PRIMER TRIMESTRE 2017	SEGUNDO TRIMESTRE 2017	TERCER TRIMESTRE 2017	CUARTO TRIMESTRE 2017	PRIMER TRIMESTRE 2018	SEGUNDO TRIMESTRE 2018	TERCER TRIMESTRE 2018	CUARTO TRIMESTRE 2018
Consultas	6	10	20	5	13	7	2	1
Derecho de petición	98	119	123	109	137	164	171	119
Quejas	0	6	13	4	14	13	14	23
Solicitud de copias	1	3	0	1	4	3	0	5
Solicitud de información	111	137	123	87	104	146	136	119
<b>TOTALES</b>	<b>216</b>	<b>275</b>	<b>279</b>	<b>206</b>	<b>272</b>	<b>335</b>	<b>323</b>	<b>267</b>

Como se puede observar en la tabla de comparación de los trimestres del año 2017 con los de 2018, nos damos cuenta que en algunos meses del año existe un comportamiento de aumento de solicitudes recibidas y atendidas por parte de la ANH.

**GRAFICA 4. Comparativo mensual de PQRSD recibidas por la ANH.**



GOBIERNO DE COLOMBIA



MINMINAS

Avenida Calle 26 N° 59 - 65 Piso 2, Edificio de la Cámara Colombiana de la Infraestructura  
Bogotá D.C. - Colombia. Código postal: 111321  
Teléfono: +57 (1) 593 17 17 - www.anh.gov.co

### 3.4 COMPARACIÓN PQRSD RECIBIDAS POR LOS DIFERENTES CANAL DE ATENCIÓN.

A continuación, se detalla el total de PQRSD registradas por los diferentes canales de atención. Así, comparando los semestres de 2017 con los de 2018, se puede observar que en 2018 existió mayor número de solicitudes con 604 requerimientos, mientras que en el primer semestre de 2017 solo 491 requerimientos.

Con respecto a cada modalidad de petición se puede observar que en el primer semestre de 2017 se presentaron 217 derechos de petición, mientras que en 2018 se radicaron 301. Por el lado de las solicitudes de información, podemos observar que en el primer semestre de 2017 se presentaron 248 requerimientos, mientras que en 2018 existieron 250.

**Tabla 4. Comparativo PQRSD recibidas 2017-2018.**

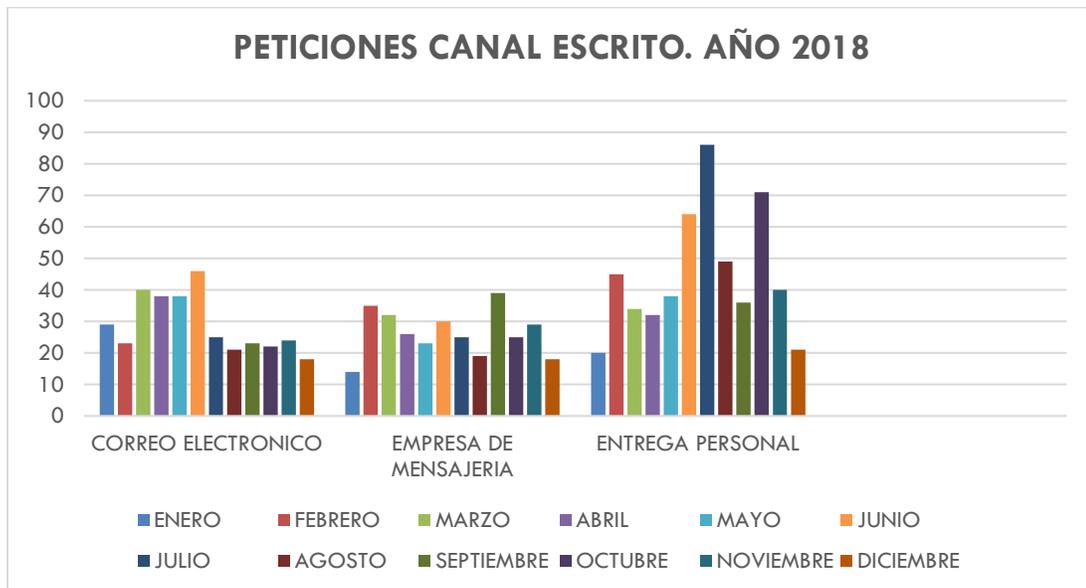
MODALIDAD DE PETICIÓN	2017											
	ENE 2017	FEB 2017	MAR 2017	ABR 2017	MAY 2017	JUN 2017	JUL 17	AGO 17	SEP 20 17	OCT 17	NOV 20 17	DIC 2017
CONSULTAS	0	1	5	5	3	2	8	9	3	0	2	3
DERECHO DE PETICIÓN	25	18	55	45	27	47	42	44	37	47	40	22
QUEJAS	0	0	0	0	4	2	2	5	6	0	0	4
SOLICITUD DE COPIAS	0	0	1	0	1	2	0	0	0	0	1	0
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	23	21	67	53	39	45	26	46	51	42	37	8
<b>TOTALES</b>	<b>48</b>	<b>40</b>	<b>128</b>	<b>103</b>	<b>74</b>	<b>98</b>	<b>78</b>	<b>104</b>	<b>97</b>	<b>89</b>	<b>80</b>	<b>37</b>

**Gráfica 4. Participación del canal escrito de las PQRSD durante el año 2017.**



MODALIDAD DE PETICIÓN	2018											
	ENE 2018	FEB 2018	MAR 2018	ABR 2018	MAY 2018	JUN 2018	JUL 2018	AGO 2018	SEP 2018	OCT 2018	NOV 2018	DIC 2018
CONSULTAS	1	5	7	2	4	1	2	0	3	1	0	0
DERECHO DE PETICIÓN	34	51	52	44	55	65	80	48	37	47	45	27
QUEJAS	6	3	5	0	4	9	6	4	6	11	7	5
SOLICITUD DE COPIAS	1	1	2	1	0	2	0	0	0	2	2	1
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	21	43	40	49	36	61	48	51	51	57	39	24
<b>TOTALES</b>	<b>63</b>	<b>103</b>	<b>106</b>	<b>96</b>	<b>99</b>	<b>140</b>	<b>136</b>	<b>89</b>	<b>97</b>	<b>118</b>	<b>93</b>	<b>57</b>

Gráfica 5. Participación del canal escrito de las PQRSD durante el año 2018.



Conforme a lo que se puede analizar de las cifras anteriores, las peticiones presentadas a la ANH durante el primer semestre de 2018 respecto al mismo periodo de 2017 han presentado un incremento. Igualmente, los canales de atención más utilizados por los usuarios de la entidad son

la radicación escrita de solicitudes a través de la ventanilla de gestión documental y el correo institucional [participacionciudadana@anh.gov.co](mailto:participacionciudadana@anh.gov.co).

#### 4 SEGUIMIENTO A LOS TRÁMITES DE PQRSD ATENDIDOS POR LA ANH.

##### 4.2 TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA.

Teniendo en cuenta la información consolidada, a continuación se detalla el tiempo promedio que utilizan los diferentes grupos y dependencias de la entidad para atender los requerimientos, de acuerdo con los términos establecidos para cada tipo de petición.

MES	TIPO DE SOLICITUD	TOTAL SOLICITUDES	% DE DIAS DE RESPUESTA
<b>ENERO 2017</b>	DERECHO DE PETICIÓN	25	9,6
	SOLICITUD DE INFORMACION	23	5
<b>FEBRERO 2017</b>	CONSULTAS	1	3
	DERECHO DE PETICIÓN	18	8,5
	SOLICITUD DE INFORMACION	21	3,5
<b>MARZO 2017</b>	CONSULTAS	6	7
	DERECHO DE PETICIÓN	55	9,6
	SOLICITUD DE INFORMACION	70	7,6
<b>ABRIL 2017</b>	CONSULTAS	5	22
	DERECHO DE PETICIÓN	45	22,9
	SOLICITUD DE INFORMACION	53	11,6
<b>MAYO 2017</b>	CONSULTAS	3	14
	DERECHO DE PETICIÓN	25	10,4
	QUEJA	3	14,3
	SOLICITUD DE INFORMACION	29	8,6
<b>JUNIO 2017</b>	CONSULTAS	2	11,5
	DERECHO DE PETICIÓN	47	11,4
	QUEJA	3	13,3
	SOLICITUD DE INFORMACION	45	10,8



<b>JULIO 2017</b>	CONSULTAS	8	14,1
	DERECHO DE PETICIÓN	42	10,5
	QUEJA	2	15
	SOLICITUD DE INFORMACION	26	6,5
<b>AGOSTO 2017</b>	CONSULTAS	9	15,3
	DERECHO DE PETICIÓN	44	9,4
	QUEJA	5	6,4
	SOLICITUD DE INFORMACION	46	6,3
<b>SEPTIEMBRE 2017</b>	CONSULTAS	3	15,6
	DERECHO DE PETICIÓN	37	9,9
	QUEJA	6	11,5
	SOLICITUD DE INFORMACION	51	7,3
<b>OCTUBRE 2017</b>	DERECHO DE PETICIÓN	47	8,8
	SOLICITUD DE INFORMACION	42	6,1
<b>NOVIEMBRE 2017</b>	CONSULTAS	2	19,5
	DERECHO DE PETICIÓN	40	12
	SOLICITUD DE INFORMACION	37	8,4
<b>DICIEMBRE 2017</b>	CONSULTAS	3	7,3
	DERECHO DE PETICIÓN	22	5,3
	QUEJA	4	2,2
	SOLICITUD DE INFORMACION	8	7,3
<b>ENERO 2018</b>	CONSULTAS	1	15
	DERECHO DE PETICIÓN	34	8,1
	QUEJA	6	10,5
	SOLICITUD DE INFORMACION	21	4,7
<b>FEBRERO 2018</b>	CONSULTAS	1	31
	DERECHO DE PETICIÓN	34	11
	QUEJA	6	13,5
	SOLICITUD DE INFORMACION	21	6
	CONSULTAS	7	14,1



<b>MARZO 2018</b>	DERECHO DE PETICIÓN	52	10,7
	QUEJA	5	7
	SOLICITUD DE INFORMACION	39	6,9
<b>ABRIL 2018</b>	CONSULTAS	2	22,5
	DERECHO DE PETICIÓN	44	13,5
	SOLICITUD DE COPIAS	1	9
	SOLICITUD DE INFORMACION	49	6,1
<b>MAYO 2018</b>	CONSULTAS	4	16,2
	DERECHO DE PETICIÓN	55	9,8
	QUEJA	4	13,2
	SOLICITUD DE INFORMACION	36	5,3
<b>JUNIO 2018</b>	CONSULTAS	1	7
	DERECHO DE PETICIÓN	65	7,2
	QUEJA	9	9,4
	RECLAMO	2	15
	SOLICITUD DE COPIAS	2	5,5
	SOLICITUD DE INFORMACION	61	7,3
<b>JULIO 2018</b>	CONSULTAS	2	22,5
	DERECHO DE PETICION	80	9,9
	QUEJA	6	17,1
	SOLICITUD DE INFORMACION	48	7,2
<b>AGOSTO 2018</b>	DERCHO DE PETICION	48	8,8
	QUEJA	4	12,7
	SOLICITUD DE INFORMACION	37	6,9
<b>SEPTIEMBRE 2018</b>	DERECHO DE PETICION	43	8,6
	QUEJA	4	13,2
	SOLICITUD DE INFORMACION	51	6,2
	CONSULTAS	1	1
	DERECHO DE PETICION	47	9,4



<b>OCTUBRE 2018</b>	QUEJA	11	12,5
	SOLICITUD DE COPIAS	2	8
	SOLICITUD DE INFORMACION	56	7
<b>NOVIEMBRE 2018</b>	DERECHO DE PETICION	45	7,7
	QUEJAS	7	7,1
	SOLICITUD DE COPIAS	2	9
	SOLICITUD DE INFORMACION	39	6,9
<b>DICIEMBRE 2018</b>	DERECHO DE PETICION	27	3,3
	QUEJAS	5	4,2
	SOLICITUD DE COPIAS	1	1
	SOLICITUD DE INFORMACION	24	4

## 5 TEMAS DE CONSULTA 2018

Con respecto a la información de temas de consultas, podemos observar que el tema más consultado con un 19.3% es acerca de si existe alguna vacante para laborar en la ANH y presentan su hoja de vida, seguido de los procesos de restitución de tierras con un 15.3%, solicitud de copias de contratos 9.8% y por ultimo consultas relacionadas con las regalías con un 4.7%.

TEMA DE CONSULTA	CANTIDAD
Acompañamiento a comunidad en desarrollo de proyecto (ambiental, social)	33
Actividad hidrocarburifera en regiones del país	16
Áreas asignadas, áreas libres, reglamentación especial, requisitos y criterios para asignación	67
Audiencia de rendición de cuentas	8
Cartas de agradecimiento	4
Cartografía zonas petroleras	45
Certificación laboral colaborador (funcionario o contratista)	8
Regalías	100



Certificado estado de pozos	3
Cifras oficiales de producción en el país	67
Copias de contratos (E&P, TEAS y administrativos)	207
Documentos de las historias laborales	12
Derecho de petición	146
Estado actual de pozos	21
Existencia yacimiento de petróleo	15
Estudios: geofísicos, sísmica y estratigrafía	12
Exploración y producción de petróleo en Colombia	89
Procesos de restitución de tierras	323
Fracking	14
Impacto y planes de manejo ambiental	49
Inconformidad por desarrollo irregular de proyecto	30
Información con fines académicos	50
Información operadores en Colombia	25
Informe sobre consultas previas	2
Intervención por no pago a subcontratistas por parte de los operadores	15
Información de proyectos de perforación y profundidad	81
Procesos de consulta con los pueblos indígenas	14
Programas de beneficio a las comunidades(PBC) e inversiones sociales	21
Rondas Colombia	2
Presentación de hoja de vida a la ANH	408
Solicitud de información	161
Solicitud para programar una conferencia o reunión	28
Listas de elegibles	29
<b>TOTAL</b>	<b>2105</b>



## 6 CHAT INSTITUCIONAL.

En el marco del mejoramiento del servicio de atención al ciudadano, la Agencia Nacional de Hidrocarburos -ANH- tiene a disposición su 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 2017 y el 30 de junio de 2018, en aras de visibilizar la atención prestada.

Meses	Sesiones	Consultas	Consultas resueltas	Consultas no resueltas	Correos recibidos	Correos respondidos
<b>Enero 2017</b>	217	659	626	33	55	55
<b>Feb 2017</b>	252	778	754	24	58	58
<b>Marzo 2017</b>	371	1165	1126	39	81	81
<b>Abril 2017</b>	207	713	694	19	40	40
<b>Mayo 2017</b>	297	931	895	36	50	50
<b>Junio 2017</b>	226	680	663	17	48	45
<b>Julio 2017</b>	209	520	510	10	29	29
<b>Agosto 2017</b>	219	619	601	18	32	32
<b>Sept 2017</b>	240	664	634	30	51	51
<b>Oct 2017</b>	226	704	683	21	52	52
<b>Nov 2017</b>	190	631	609	22	31	31
<b>Dic 2017</b>	153	373	365	8	22	22
<b>Enero 2018</b>	188	492	478	14	32	32
<b>Feb 2018</b>	214	632	608	24	25	25
<b>Marzo 2018</b>	263	751	706	45	19	19
<b>Abril 2018</b>	221	648	634	17	33	33
<b>Mayo 2018</b>	237	760	736	24	52	52
<b>Junio 2018</b>	205	476	421	55	61	60

## 7 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 año inmediatamente anterior (2017), se considera pertinente tener en cuenta las siguientes recomendaciones, con el propósito de mejorar la atención a los usuarios de PQRSD de la Agencia Nacional de Hidrocarburos -ANH-:

- Teniendo en cuenta que el número de trámites que atiende la ANH y su crecimiento en relación con los datos obtenidos en 2017, es importante que se establezca la creación formal de un grupo interno de trabajo para la atención y seguimiento de PQRSD.



GOBIERNO  
DE COLOMBIA



MINMINAS

Avenida Calle 26 N° 59 - 65 Piso 2, Edificio de la Cámara Colombiana de la Infraestructura  
Bogotá D.C. - Colombia. Código postal: 111321  
Teléfono: +57 (1) 593 17 17 - www.anh.gov.co

- Con el objeto de no incurrir en respuestas extemporáneas, es preciso que el grupo de Participación Ciudadana 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.
- 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.

