1. **INTRODUCCIÓN**

El presente documento corresponde al Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) recibidas y atendidas por las dependencias del Departamento de PARTICIPACION CIUDADANA durante el periodo comprendido entre el 1° de enero y el 30 de junio de 2019, con el fin de determinar la oportunidad de las respuestas y formular las recomendaciones a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos, que conlleven al mejoramiento continuo de la Entidad y con ella, afianzar la confianza del ciudadano en las instituciones públicas.

1. **INFORMACIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD)**
	1. **PQRSD RECIBIDAS POR MODALIDAD DE PETICIÓN**

Durante el periodo comprendido entre el 1° de enero y el 30 de junio de 2019 fueron recibidos en la ANH un total de **703 requerimientos**, distribuidas así: 414 solicitudes de información, 236 derechos de petición, 39 quejas, 7 solicitud de copias, 1 reclamo y 6 consultas.

**Grafica 1.1**

Durante el semestre analizado, la mayor concentración de requerimientos estuvo en las solicitudes de información con un 58.8%, seguido por los derechos de petición con un 33.5%.

**1.2. PQRSD RECIBIDAS POR CANAL DE ATENCIÓN**

Teniendo en cuenta la base de datos de controldoc se puede observar que en el 1er semestre del 2019, el mayor número de solicitudes provienen de las entregas personales con un 63.4%, seguido de las empresas de mensajería con un 30.4% y por ultimo correo electrónico con un 6.1%.

A continuación, se detalla el total de PQRSD registradas por los diferentes canales de atención:

**Gráfica 1.2 Participación del canal escrito de las PQRSD durante el 1er semestre de 2019**

**1.3 PQRSD ASIGNADAS A LAS DEPENDENCIAS Y GRUPOS INTERNOS DE TRABAJO**

A continuación, se detalla el total de peticiones radicadas y asignadas a las dependencias del Departamento durante el semestre analizado, discriminadas por modalidad de petición.

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **DEPENDENCIA** | **QUEJAS**  | **DERECHO DE PETICION** | **SOLICITUD DE INFORMACION** | **RECLAMO** | **SOLICITUD DE COPIAS**  | **CONSULTAS**  | **TOTAL** |
| **PRESIDENCIA**  | 2 | 24 | 202 | 0 | 0 | 1 | **229** |
| **VICEPRESIDENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA** | 7 | 113 | 84 | 1 | 0 | 2 | **207** |
| **VICEPRESIDENCIA DE CONTRATOS DE HIDROCARBUROS** | 28 | 74 | 76 | 0 | 0 | 1 | **179** |
| **VICEPRESIDENCIA DE OPERACIONES, REGALIAS Y PARTICIPACIONES** | 1 | 16 | 30 | 0 | 7 | 1 | **55** |
| **VICEPRESIDENCIA TECNICA** | 0 | 3 | 14 | 0 | 0 | 0 | **17** |
| **VICEPRESIDENCIA DE PROMOCION Y ASIGANCION DE AREAS**  | 0 | 5 | 10 | 0 | 0 | 0 | **15** |
| **OFICINA ASESORIA JURUDICA** | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | **1** |

**1.4. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA**

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **MES** | **TIPO DE SOLICITUD** | **TOTAL SOLICITUDES** | **% DE DIAS DE RESPUESTA** |
| **ENERO 2019** | DERECHO DE PETICION | 18 | 7 DIAS  |
| SOLICITUD DE INFORMACION | 41 | 8.7 DIAS  |
| QUEJAS | 7 | 10.8 DIAS  |
| **FEBRERO 2019** | CONSULTAS | 3 | 15.3 DIAS  |
| DERECHO DE PETICION | 18 | 9.2 DIAS  |
| SOLICITUD DE COPIAS  | 1 | 7 DIAS  |
| SOLICITUD DE INFORMACION | 135 | 11.3 DIAS  |
| QUEJAS  | 10 | 9.8 DIAS  |
| **MARZO 2019** | DERECHO DE PETICION | 45 | 9.6 DIAS  |
| SOLICITUD DE COPIAS  | 4 |  11 DIAS  |
| SOLICITUD DE INFORMACION | 48 | 7.2 DIAS  |
| QUEJAS  | 14 | 10.1 DIAS  |
| **ABRIL 2019** | CONSULTAS | 2 | 21 DIAS  |
| DERECHO DE PETICION | 47 | 9.7 DIAS  |
| QUEJAS | 7 | 6.5 DIAS  |
| SOLICITUD DE INFORMACION  | 63 | 7.7 DIAS  |
| SOLICITUD DE COPIAS  | 3 | 18 DIAS  |
| **MAYO 2019** | DERECHO DE PETICION | 66 | 8.3 DIAS  |
| SOLICITUD DE INFORMACION  | 80 | 8.4 DIAS  |
| QUEJAS | 2 | 17 DIAS  |
| **JUNIO 2019** | DERECHO DE PETICION  | 41 | 8.1 DIAS  |
| RECLAMOS | 1 | 5.2 DIAS  |
| SOLICITUD DE INFORMACION | 46 | 5.1 DIAS  |
| QUEJAS | 1 | 6 DIAS  |

**1.5. TEMAS DE CONSULTAS**

Teniendo en cuenta la base de datos de controldoc del 1er semestre de 2019, podemos observar que los temas más solicitados por la comunidad son las cartografías de zonas petroleras con un 19.7%, seguido por la información acerca de las copias de contratos E&P con un 8.3%.

|  |  |
| --- | --- |
| **TEMAS DE CONSULTA** | **CANTIDAD** |
| acompañamientos a las comunidades en el desarrollo de proyectos de hidrocarburos | 34 |
| Actividad Hidrocarburífera en regiones del país | 1 |
| asignación de áreas, áreas libres, reglamentación especial, requisitos y criterios para asignación  | 14 |
| áreas protegidas, reservas naturales, humedales y Parques nacionales naturales | 13 |
| asuntos de competencia de otra entidad  | 29 |
| beneficio de población y sus comunidades por actividad petrolera  | 14 |
| cartografía de zonas petroleras | 139 |
| certificación laboral  | 2 |
| certificación de ejecución presupuestal | 1 |
| cifras oficiales de producción en el país  | 31 |
| comportamiento del mercado de hidrocarburos en Colombia | 1 |
| Copias de contratos (E&P, TEAS y Administrativos) | 59 |
| Cuencas sedimentarias  | 1 |
| datos de sísmica y pozos | 6 |
| Derechos de los particulares sobre el subsuelo | 1 |
| Estado actual de los pozos | 9 |
| estado actual de los contratos EP, TEAS y bloque de hidrocarburos | 37 |
| Existencia yacimiento de Petróleo | 1 |
| estrategia territorial de hidrocarburos | 2 |
| FAEP montos girados  | 1 |
| Impacto y planes de manejo ambiental: Licencias, compromisos E&P normatividad, contaminación | 53 |
| Inconformidad por desarrollo irregular de proyecto | 12 |
| Incumplimiento de contratos E&P y TEAS | 1 |
| información de operadores en Colombia  | 14 |
| Información de procesos contractuales administrativos (estudios previos, términos de referencia)  | 9 |
| información formato shapefile acerca de las reservas naturales, humedales y comunidades | 1 |
| información sobre actos administrativos de la ANH | 6 |
| información sobre proyectos de perforación y profundidad  | 37 |
| información sobre concursos y listas de elegibles  | 2 |
| información presupuestal y plan anual de adquisiciones de la entidad  | 9 |
| información sobre incumplimiento de contratos de hidrocarburos | 2 |
| información sobre proyectos y contratos offshore | 2 |
| información y aclaración de procesos contractuales, términos de referencia, plazo y pólizas  | 1 |
| Intervención por no pago a subcontratistas por parte de Operadoras  | 37 |
| Informes sobre consultas previas  | 1 |
| Inversión social | 1 |
| liquidación, pagos, giros y embargos de recursos de regalías | 44 |
| normatividad sobre exploración, regulación y producción de hidrocarburos | 15 |
| procesos de consultas previas con las comunidades en desarrollo de proyectos de hidrocarburos | 10 |
| proyectos y contratos de hidrocarburos en yacimientos no convencionales  | 4 |
| Procesos de servidumbres petroleras  | 3 |
| proyectos de interés nacional y estratégico | 3 |
| vinculación de personal por contratistas en el desarrollo de proyectos de hidrocarburos  | 3 |
| reservas de hidrocarburos en el país  | 4 |
| quemas de gas en el sector de hidrocarburos | 3 |
| requerimientos congreso de la republica  | 1 |
| restitución de tierras  | 21 |
| requerimientos de entes de control en el marco de auditoria e investigaciones especiales | 1 |
| Solicitud de información geológica y geofísica (sísmica y estatigrafía). | 5 |
| Temas tributarios en materia de hidrocarburos  | 2 |
| **TOTAL GENERAL** | **703** |