



COMUNICACIÓN INTERNA

PARA: JOSE ARMANDO ZAMORA REYES
Presidente

OSWALDO OLIVERT PEÑA MANTILLA
Vicepresidente Administrativo y Financiero

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

DE: MIGUEL ANGEL ESPINOSA RUIZ
Jefe Oficina de Control Interno

ASUNTO: INFORME PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

La Oficina de Control Interno (OCI) efectuó seguimiento al sistema de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD), con base en los parámetros de la Ley 1474 de 2011 y lo reglado temporalmente por el Decreto 491 de 2020.

Alcance:

1º. enero de 2021 a 30 de junio de 2021.
Seguimiento vigencia 2020

Fortalezas:

- Se evidenció que la Vicepresidencia Administrativa y su equipo de Participación ciudadana (Segunda Línea de defensa) han efectuado el seguimiento de las diversas solicitudes hechas a la Agencia y se ha comunicado el resultado a la Alta dirección (Id Control 769534 y 938319).
- Se evidenció que las áreas responsables están tramitando las PQRSD cumpliendo las condiciones establecidas por la normatividad.





- La áreas de la ANH en general respondieron las PQRSD antes del vencimiento de los plazos dados por la norma.

Principales observaciones

- Información en ControlDoc registra inadecuadamente PQRSD.

Se evidenció la existencia de dos (2) fuentes de información a las que se accedió para examinar el tema: 1. Sistema ControlDoc que genera un informe denominado: "informe: documentos pqrd" (del cual se extrajo información) y 2. Área de participación ciudadana que administra fuente de información en hoja Excel y la cual parte de la información de ControlDoc.

Al comparar las dos fuentes se observó diferencia de 562 registros (1507 en ControlDoc y 945 en informe Excel Área Participación Ciudadana). Se verificó que el área de Participación ciudadana filtra del sistema ControlDoc para generar la información en Excel; así se evidenció que parte de la información contenida en ControlDoc sobre PQRS no es la pertinente (37,3%). Este porcentaje no debería catalogarse dentro de la tipología PQRS. La OCI indagó sobre la diferencia y evidenció que los precitados registros fueron catalogados dentro de la tipología de PQRS de manera inadecuada.

Riesgo materializado:

Registros en ControlDoc catalogados como PQRSD afectan la integridad de la información.

- Información no identificada en ControlDoc.

Se detectaron nueve (9) registros de PQRS relacionados en la tabla generada por el Área de Participación ciudadana y que no se ubican en la subserie PQRS dentro del ControlDoc (deben aparecer en la información de PQRS suministrada por ControlDoc).

Riesgo materializado:

Registros de PQRS que no se registraron en ControlDoc dentro de la subserie PQRS, afectando la integridad de la información.

- Información incompleta en ControlDoc.

Se evidenció en el registro de PQRS de ControlDoc que para algunas solicitudes no aparece registrado el Id Control con el cual se respondió la solicitud; la base de información del área de Participación Ciudadana si evidencia la información de respuesta.





Se evidenció que en la información suministrada por ControlDoc para algunas respuestas a solicitudes no aparece la información de la fecha de radicación. Tal información si está registrada en la tabla facilitada por el área de Participación ciudadana.

Riesgo materializado:

Registros de PQRS en ControlDoc incompletos, afectando la integridad de la información.

- **Información en ControlDoc no concuerda con registros del área de Participación ciudadana.**

Se evidenció que en algunos casos la información de los días de trámite no coincide; hay disparidad entre la información registrada por el área de Participación Ciudadana y la registrada en PQRS de ControlDoc.

Riesgo materializado:

Existe una dualidad de información sobre PQRS lo cual afecta la integridad de la información.

- **Seguimiento a observaciones anteriores:**

Se evidenció que la Resolución No. 048 de 2017 no había sido modificada; así la observación referida en evaluaciones anteriores se mantiene (- El reglamento interno de PQRS de la ANH no se adecua a marcos generales).

Principales recomendaciones

- Capacitar al personal que registra información en ControlDoc sobre el adecuado diligenciamiento de la tipología que se debe usar para el registro de PQRS.
- Revisar y actualizar la resolución 048 de 2017.
- Los informes de PQRS registran que en la Agencia se atendieron 1.179 llamadas atinentes a “falsas ofertas de trabajo” (981 en el primero y 198 en el segundo trimestre y que corresponden al 64% del total de consultas telefónicas), la OCI ha recomendado que la entidad establezca mecanismos proactivos de información (con el uso entre otros de la página web) para que la ciudadanía no sea afectada por situaciones que la vulneren y afecten la reputación y el uso fraudulento de la imagen de la ANH.
- La OCI recomienda se revise lo observado en el Id Control 508732, en especial lo referido a las estructuras de la tabla y los datos de la base de información del equipo de Participación ciudadana, con el objetivo de hacer más claro y expedito el registro y análisis de la información.





Así mismo determinar en coordinación con el área de Gestión documental las medidas necesarias para superar la divergencia de registros referida en este informe.

- Brindar orientación periódica a gerentes de área y en general a las personas que atienden PQRSD, en particular a aquellas áreas donde se concentra la mayor carga de respuestas.
- Actualizar el Manual de servicio al ciudadano que se encuentra publicado en en el enlace de PQRSD del menú Atención y servicios a la ciudadanía de la página web de la ANH y armonizarlo con el documento Manual Protocolo de Atención y Servicio al Ciudadano 2018, y establecer la pertinencia de cualificar y unificar estos instrumentos.
- En atención a las políticas de gobierno digital y atención al ciudadano brindar a los ciudadanos la opción de evaluar la gestión de la Entidad respecto a la gestión de las PQRS, con el fin de buscar el mejoramiento continuo y monitoreo permanente del nivel de satisfacción de los usuarios.
- Para continuar con la mejora de los tiempos de respuesta se recomienda incluir en el procedimiento de respuesta de PQRS, acciones de medición de tiempo promedio por dependencia o tipo de solicitud.
- Propender por el registro en el Sistema de Gestión Documental, Correspondencia y Procesos, todas las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información que se reciben en la Agencia Nacional de Hidrocarburos, a través de la Ventanilla Única (y contemplar el registro en la estadística global de la atención telefónica); así como las respectivas respuestas emitidas también a través del correo electrónico, en cumplimiento a lo establecido en el Procedimiento institucional.
- Diseñar un canal para que los servidores de la ANH radiquen las PQRS allegadas a los correos electrónicos y las enlacen con los registros de ControlDoc.
- Implementar la generación de un reporte en ControlDoc de la asignación de PQRS por usuario, fecha de asignación y fecha de respuesta.

Cordial saludo,





Al contestar cite Radicado 20211302847233 Id: 1021692
Folios: 5 Fecha: 2021-11-25 15:16:20
Anexos: 0
Remitente: OFICINA DE CONTROL INTERNO
Destinatario: y OTROS

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

Anexos: N/A
Copias: N/A

Aprobó: N/A
Revisó: Jefe Oficina de Control Interno
Proyectó: Luis Hernán Fajardo R. Contratista OCI

