



COMUNICACIÓN INTERNA

PARA: **ORLANDO VELANDIA SEPÚLVEDA**
Presidente

DAVID LEONARDO MONTAÑO GARCÍA
Vicepresidente Administrativo y Financiero (e)

Y DEMÁS MIEMBROS DEL COMITÉ INSTITUCIONAL DE COORDINACIÓN DE CONTROL INTERNO (CICCI).

DE: **ROSARIO DEL PILAR RAMOS DÍAZ**
Jefe Oficina de Control Interno

ASUNTO: **Informe de evaluación y seguimiento al Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) del Segundo Semestre de 2024.**

Cordial saludo estimados,

La Oficina de Control Interno – OCI, conforme con el propósito de fortalecer el Sistema de Control Interno de la Agencia Nacional de Hidrocarburos, en desarrollo de los roles de “Enfoque hacia la prevención y Evaluación de la Gestión del Riesgo” y en cumplimiento del Plan Anual de Auditoría Interna (PAAI) 2025, verificó el cumplimiento de la Agencia Nacional de Hidrocarburos de los criterios, obligaciones y los términos legales de atención de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD) y solicitudes de Información allegadas a la entidad entre el 01 de julio y el 31 de diciembre de 2024, así como a las actividades y puntos de control del proceso de Atención al Ciudadano.

A continuación, se presenta el análisis, según establece el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, con algunas recomendaciones que podrán aportar en la mejora de la gestión de PQRSD, conforme con lo cual este informe tiene como objetivo evaluar y realizar seguimiento en la oportunidad y el cumplimiento de los requisitos legales, políticas, procedimientos y demás normas reglamentarias vigentes, respecto a la gestión, trámite y respuesta de las PQRSD y solicitudes de Información pública, como también a los Informes de PQRSD e Informes de Solicitudes de Acceso a Información presentados por la primera línea de defensa, a las instancias correspondientes y publicados en la página web durante el segundo semestre de la vigencia 2024.

Así mismo, se remite al Vicepresidente Administrativo y Financiero encargado con funciones de Control Interno Disciplinario, lo registrado en capítulo 4. Conclusiones, del presente informe, para que, en ejercicio de su competencia, evalúe la procedencia de adelantar la averiguación disciplinaria a que hubiere lugar conforme lo dispuesto en el art. 31 de la Ley 1755 de 2015.



Alcance:

Validación del cumplimiento de los criterios establecidos en el presente informe para la recepción, gestión, trámite y respuesta a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias allegadas por los diferentes medios y canales de comunicación dispuestos por la Agencia Nacional de Hidrocarburos y radicadas oficialmente entre el 01 de julio y el 31 de diciembre de 2024 en el SGDEA ControlDoc, el cual comprendió 1.803 radicados (825 3er trimestre y 978 4to trimestre).

Criterios

- Ley 5 de 1992 (julio 12) – Artículos 258, 259 y 260. Por la cual se expide el Reglamento del Congreso; el Senado y la Cámara de Representantes.
- Ley 190 de 1995 (junio 06) - Artículo 53, 54 y 55. Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa.
- Ley 1474 de 2011 (julio 12). 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.
- Ley 1712 de 2014 (marzo 06). Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional.
- Ley 1755 de 2015 (junio 30) - Artículo 5. 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.
- Decreto 2232 de 1995 (diciembre 18). por medio del cual se reglamenta la Ley 190 de 1995 en materia de declaración de bienes y rentas e informe de actividad económica y así como el sistema de quejas y reclamos.
- Decreto 1081 de 2015 (mayo 26) – Parte 1, Título 1. Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República.
- Resolución MINTIC No. 001519 de 2020 (agosto 24) y sus anexos (Anexo 1 y 2). “Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014 y se definen los requisitos materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos.”
- Resolución ANH No. 1080 de 2015 (29 diciembre) – Por medio de la cual se adopta el Sistema de Gestión Documental Electrónico de Archivos SGDEA ControlDoc, como herramienta institucional para radicar, producir, tramitar, archivar y hacer seguimiento a la documentación oficial de la Agencia Nacional de Hidrocarburos - ANH”.
- Resolución ANH No. 387 de 2017 (07 julio) – Por la cual se modifica la Resolución No. 509 de 2015, “*Por la cual se actualiza la Sistema Integral de Gestión y Control de la Agencia Nacional de Hidrocarburos-ANH*”.
- Resolución ANH No. 048 de 2017 (sin fecha). 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.



- Caracterización del Proceso de Atención al Ciudadano (ANH-PCC-CR-01) Versión 12 SIGECO ANH.
- Procedimiento para la Atención y Trámite de PQRS (ANH-PCC-PR-02) Versión 3 SIGECO ANH.
- Mapa de riesgos del Proceso de Atención al Ciudadano SIGECO ANH.
- Indicadores Proceso de Atención al Ciudadano SIGECO ANH.
- Planes de Mejoramiento Atención al Ciudadano SIGECO ANH (Auditorías Control Interno).

Conforme con lo anterior, a continuación, se presenta el resultado de la evaluación realizada por la Oficina de Control Interno:

1. EVALUACIÓN PQRS

1.1 Informes PQRS ANH

1.1.1 Presentación Informes PQRS:

Por parte de la Vicepresidencia Administrativa y Financiera como área encargada de recibir, tramitar y resolver las PQRS que los ciudadanos, entidades públicas y demás partes interesadas de la ANH, se informó al Presidente de la Entidad mediante radicado No. 20256410112603 Id: 1719783 del 22 de enero de 2025 (Anexo 1.1), sobre la gestión desarrollada respecto a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias recibidas y atendidas durante el tercer trimestre de 2024, en el cual también dio a conocer a la Presidencia de la Agencia las recomendaciones para mejorar la gestión de las PQRS en la Entidad.

De igual manera, se evidenció que se publicó el Informe pormenorizado de atención y trámites de PQRS (Anexo 1.2) para dicho trimestre junto con un reporte en Excel denominado "*Solicitudes de información pública tercer trimestre 2024 – Tiempos de Respuesta*" (Anexo 1.3), en donde se relacionan las fechas de respuesta y días de trámite de cada solicitud de información del tercer trimestre, reporte con el cual la OCI denota que se tomaron acciones correctivas para dicho trimestre frente a las inconsistencias detectadas y reportadas en el informe anterior (Id1683560 del 03/12/2024) de los datos registrados en el Informe Trimestral de PQRS respecto a las Solicitudes de Acceso a la Información Pública; así mismo, se observó que se encuentran disponibles para consulta y acceso público en la página web de la Agencia en la sección de Atención al Ciudadano/PQRS/Informes, en el siguiente enlace: <https://www.anh.gov.co/en/atencion-y-servicios-a-la-ciudadania/pqrsd/>

No obstante, la OCI evidenció que no se cumplió con la oportunidad en los tiempos establecidos para la presentación del informe de PQRS del tercer trimestre de 2024 a presidencia de la ANH, conforme con lo establecido normativamente para ello en la Resolución ANH No. 048 de 2017 y la Ley 190 de 1995, ya que este informe debe ser presentado con una periodicidad mínima trimestral y aunque el contenido del informe corresponde al corte del tercer trimestre 2024 (01 julio al 30 de septiembre), solo fue presentado al Presidente de la Agencia hasta el 22 de enero de 2025, es decir, casi cuatro (4) meses después de terminado el trimestre analizado y evaluado; y casi cinco (5) meses después del informe anterior, correspondiente al segundo trimestre 2024 (Id1642705 del 29 de agosto de 2024), con lo cual sigue siendo reiterativa la falta de oportunidad e incumplimiento de los tiempos establecidos para la presentación del Informe de PQRS al Presidente de la Entidad, conforme con lo establecido en el ítem 3, parágrafo 1, artículo trigésimo noveno de la Resolución ANH No. 048 de 2017 y el artículo 54 de la Ley 190 de 1995.

Agencia Nacional de Hidrocarburos

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



Así mismo, dentro de la presente evaluación la OCI evidenció que a la fecha de consolidación del presente informe (20/03/2025) , no se encontró radicado en el SGDEA ControlDoc al Presidente de la Entidad del Informe de PQRS, el Informe Pormenorizado de atención y trámite de PQRS y el informe o consolidado de los tiempos de respuesta de las solicitudes de información pública del cuarto trimestre 2024 (01 octubre al 31 de diciembre de 2024), según lo informado por Atención al Ciudadano el pasado 4 de febrero con la entrega de información solicitada como insumo de esta evaluación y lo verificado por la OCI en el SGDEA ControlDoc; al igual, que se observó que en el portal institucional en la sección de Atención al Ciudadano/PQRS/Informes, no se encuentran publicados ni están disponibles dichos informes para consulta o acceso público; incumpliendo con esto igualmente para el cuarto trimestre 2024 lo establecido en el Ítem 3, parágrafo 1, artículo trigésimo noveno de la Resolución ANH No. 048 de 2017 y el artículo 54 de la Ley 190 de 1995, en cuanto a la oportunidad y periodicidad mínima de la presentación del informe, la cual debe ser trimestral.

Informes

- [Respuesta a PQRS sin dirección de notificación](#)

Vigencia 2024 5

- [Informe pormenorizado de atención y trámite de PQRS Primer trimestre de 2024](#)
- [Informe pormenorizado de atención y trámite de PQRS del segundo trimestre del 2024](#)
- [Informe gráfico PQRS del primer semestre 2024](#)
- [Informe Pormenorizado de atención y trámite de PQRS del Tercer trimestre del 2024](#)
- [Solicitudes de información publica tercer trimestre 2024 - Tiempos de respuesta](#)

Fuente: Portal institucional ANH Sección Atención al Ciudadano <https://www.anh.gov.co/en/atencion-y-servicios-a-la-ciudadania/pqrsd/>

1.1.2 Informe Mensual PQRS contestadas fuera de término:

La OCI evidenció que el grupo de atención al ciudadano remitió a la Oficina Asesora Jurídica (OAJ) mediante radicado No. 20246410728933 Id1685369 del 06/12/2024 el Informe mensual de las PQRS contestadas por fuera de los términos que señala la ley, correspondiente al mes de noviembre de 2024 (Anexo 2.1), en el cual se informó que en dicho mes se presentó un caso de respuesta a un Derecho de Petición por fuera de plazos: radicado No. 20246410687112 Id 16699

67 del 24 de octubre de 2024 cuyo vencimiento fue el 18 de noviembre de 2024 y el cual fue contestado el 19 de noviembre de 2024, es decir, un día después del término respectivo, atendiendo así para dicho mes lo establecido en el ítem 11 del parágrafo 1 del artículo trigésimo noveno de la Resolución ANH No. 048 de 2017.

Sin embargo, la OCI observó que en el mencionado informe (Id 1669967), atención al ciudadano también reportó de forma extemporánea dos (2) PQRS de los meses de febrero y mayo de 2024 a las cuales se les dio respuesta por fuera de los plazos de ley establecidos, los cuales se relacionan a continuación:



Al contestar cite Radicado 20251300482563 Id: 1779207
Folios: 37 Fecha: 21-03-2025 21:44:41
Anexos: 2 ARCHIVOS INFORMÁTICOS (PDF, WORD, EXCEL, PPT, ZIP)
Remitente: OFICINA DE CONTROL INTERNO
Destinatario: VICEPRESIDENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA y Otros...

ítem	No. Radicado/ID PQRSD	Fecha radicación	Clase PQRSD	Plazo de Ley para dar respuesta	Fecha vencimiento	No. Radicado/ID Respuesta PQRSD	Fecha radicado Respuesta	Días hábiles adicionales transcurridos para dar respuesta
1	1555365	7/02/2024	Solicitud de Información	10 días	21-02-2024	1606046	16/04/2024	36
2	1606723	18/04/2024	Derecho de Petición	15 días	14-05-2024	1613521	15/05/2024	1

Conforme a esto, por parte de la OCI se evidenció que los controles del proceso de Atención al Ciudadano respecto al seguimiento y gestión de las PQRSD no son efectivos ni oportunos, ya que como se registra en el informe antes referenciado y se observa en la tabla anterior, no se identificó en tiempo real el vencimiento de los plazos, sino en ejercicios posteriores de comparación de bases de datos entre el reporte del SGDEA ControlDoc y la base de datos de seguimiento de Atención al Ciudadano para las PQRSD anteriores, es decir, diez (10) y siete (7) meses después del vencimiento de estos, respectivamente; con lo cual Atención al Ciudadano por una parte omitió en el Informe mensual de las PQRSD contestadas por fuera de los términos de febrero de 2024 (Id 1574973) reportar el vencimiento de la Solicitud de Información con Id 1555365, y por otra parte no fue presentado el Informe mensual de las PQRSD contestadas por fuera de los términos del mes de mayo de 2024, informando la extemporaneidad de la respuesta al Derecho de Petición con Id1606723 que se reportó en el informe del mes de diciembre de 2024, es decir, casi siete (7) meses después de lo debido, con lo cual se incumplió con lo establecido en el ítem 11 del parágrafo 1 del artículo trigésimo noveno de la Resolución ANH No. 048 de 2017.

Igualmente, una vez realizada la verificación del cumplimiento de los plazos establecidos para dar respuestas a las PQRSD del periodo comprendido entre el 01 de julio al 31 de diciembre de 2024, la OCI también evidenció que se presentó adicionalmente otra respuesta extemporánea a las antes mencionadas, correspondiente a una solicitud de Información del Congreso con radicado ANH No. 20246410671442 Id 1665090 del 08 de octubre de 2024, la cual no fue reportada por Atención al Ciudadano en ninguno de los informes mensuales de PQRSD contestadas por fuera de los términos a la OAJ, como lo señala la normatividad, con lo que se incumplió con lo establecido en el ítem 11 del parágrafo 1 del artículo trigésimo noveno de la Resolución ANH No. 048 de 2017.

Por otra parte, la OCI verificó con corte al 10 de febrero de 2025, las gestiones adelantadas por la OAJ frente al Informe mensual de noviembre de 2024 de las PQRSD respondidas por fuera de plazos, remitido por atención al ciudadano mediante radicado 20246410728933 Id 1685369 del 06 de diciembre de 2024, frente a lo cual observó que la OAJ a este corte, no había realizado el requerimiento al incumplido, ni remitido a Control Interno Disciplinario dicho informe, ni solicitud alguna de evaluación de acción disciplinaria relacionada con la respuesta a PQRSD fuera de términos, según lo confirmado por Control Interno Disciplinario (CID) de la VAF y por la OAJ mediante correos electrónicos (Anexos 2.2 y 2.3).

Así mismo, se verificó lo reportado con anterioridad por la Oficina de Control Interno en el informe de evaluación y seguimiento del primer semestre (Id 1683560 del 03/12/2024) respecto al traslado a Control Interno Disciplinario del Informe mensual de las PQRSD de febrero de 2024 contestadas por fuera términos con Id 1574973 del 12 de marzo de 2024 presentado por Atención al Ciudadano, frente a lo cual la OCI evidenció que con corte al 14 de marzo de 2025 por parte de la OAJ no se había remitido a Control Interno Disciplinario dicho informe o solicitud de evaluación de acción disciplinaria relacionada con el mismo; de acuerdo con lo cual, la OCI reitera para el informe de evaluación y seguimiento a PQRSD del segundo semestre de 2024, el incumplimiento de la Oficina Asesora Jurídica – OAJ, frente a lo establecido en el ítem 11, parágrafo 1, artículo trigésimo noveno de la Resolución ANH No. 048 de 2017, por la falta de traslado a



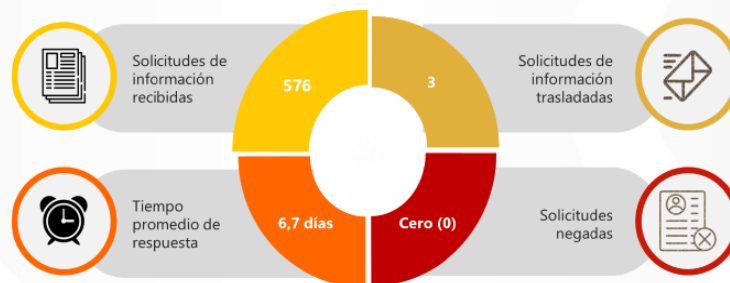
Control Interno Disciplinario de los informes de febrero y noviembre de 2024 de las PQRSD contestadas por fuera términos conforme con lo establecido en la resolución en comento.

1.1.3 Informe PQRSD – Solicitudes de Información Pública:

Una vez realizada la verificación del Informe de PQRSD del tercer trimestre de 2024 presentado por Participación Ciudadana, la OCI identificó que en el informe no se encuentra registrada la información correspondiente al tiempo de respuesta dado a cada Solicitud de Información Pública, sino que se presenta el tiempo promedio de respuesta del total de las 387 solicitudes reportadas como allegadas y atendidas por la ANH, es decir, 6.7 días promedio según se observa en las imágenes adjuntas; sin embargo, se evidenció que junto al Informe pormenorizado de atención y trámites de PQRSD se publicó un reporte en Excel denominado “*Solicitudes de información pública tercer trimestre 2024 – Tiempos de Respuesta*” (Anexo 1.3), en donde se relacionan las fechas de respuesta y días de trámite de cada solicitud de información del tercer trimestre 2024, reporte con el cual la OCI denota que se tomaron acciones correctivas para dicho trimestre frente a las inconsistencias detectadas y reportadas en el informe del semestre anterior (Id 1683560) de los datos registrados en el Informe Trimestral de PQRSD respecto a las Solicitudes de Acceso a la Información Pública, con lo cual se da cumplimiento con lo establecido en el numeral 3 del Artículo 2.1.1.6.2 del Decreto 1081 de 2015.

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 576 solicitudes de información, el tiempo promedio de respuesta fue de **6,7 días**. Vale la pena resaltar también que, en este periodo, se trasladaron 3 solicitudes y la ANH no negó ninguna de las solicitudes presentadas.

Imagen 8. Términos de solicitudes de información pública



Fuente: Informe de PQRSD tercer trimestre 2024

Respecto al Informe de PQRSD del tercer trimestre de 2024, la OCI identificó las siguientes novedades:

Informe PQRSD: Numeral 7.1 PQRSD recibidas en los diferentes canales de atención

En el informe se indica que: “*Durante el periodo comprendido entre el 1.º de julio y el 30 de septiembre de 2024, se recibieron en la ANH un total de 825 requerimientos, distribuidos de la siguiente forma conforme a los medios de recepción: 786 solicitudes mediante correo electrónico institucional; 32 a través del formulario electrónico de la página web y 7 mediante entrega personal.*”; sin embargo, una vez validada esta información en comparación con los dos (2) reportes de PQRSD generados en el SGDEA ControlDoc el cual es la herramienta institucional para radicar, producir, tramitar, archivar y hacer seguimiento a la



documentación oficial de la Agencia (Resolución 1080 de 2015), la OCI identificó que existen diferencias entre los datos reportados en el informe de PQRSD del III trimestre 2024 y los informes generados en el SGDEA ControlDoc, así:

Canal Recepción PQRSD	Informe PQRSD Tercer Trimestre 2024 (ID1719783)	Reporte SGDEA Documentos PQRD - Tipo: PQR (1)	Diferencia Informe PQRSD Tercer Trimestre 2024 Vs Reporte 1 SGDEA	Reporte SGDEA Documentos radicados en un periodo de tiempo – Tipo PQR (2)	Diferencia Informe PQRSD Tercer Trimestre 2024 Vs Reporte 2 SGDEA
Correo electrónico	786	771	+15	639	+147
Formulario electrónico web	32	37	-5	32	0
Entrega personal	7	13	-6	9	-2
Fax	0	3	-3	3	-3
TOTALES	825	824	+1	683	+142

Informe PQRSD: Numeral 7.3. PQRSD recibidas por modalidad de petición

En el informe se indica que: “en el tercer trimestre de 2024, la ANH recibió un total de 825 solicitudes, distribuidas de la siguiente manera: 535 solicitudes de información, 111 derechos de petición, 90 traslados de PQRSD de otras entidades, 41 solicitudes de información del Congreso de la República, 36 solicitudes de certificaciones, 6 denuncias, 4 consultas, 1 queja y 1 ampliación de información de PQRSD.”; sin embargo, una vez validada esta información contra los dos (2) reportes de PQRSD generados por el SGDEA ControlDoc, se identificó que existen diferencias entre los datos reportados en el informe de PQRSD del III trimestre 2024 y los informes generados en el SGDEA para el mismo periodo, así:

Tipo de PQRSD	Informe PQRSD Tercer Trimestre 2024 (ID1719783)	Reporte SGDEA Documentos PQRD - Tipo: PQR (1)	Diferencia Informe PQRSD Tercer Trimestre 2024 Vs Reporte 1 SGDEA	Reporte SGDEA Documentos radicados en un periodo de tiempo – Tipo PQR (2)	Diferencia Informe PQRSD Tercer Trimestre 2024 Vs Reporte 2 SGDEA
Solicitudes de Información	535	532	+3	531	+4
Derechos de Petición	111	110	+1	108	+3
Traslados de PQRSD de otras Entidades	90	89	+1	0 (N.R)	+90
Solicitudes de Información del Congreso de la República	41	42	-1	0 (N.R)	+41
Solicitud Certificaciones	36	39	-3	39	-3
Consultas	4	4	0	4	0
Quejas	1	1	0	1	0
Denuncias	6	6	0	0 (N.R)	+6

Agencia Nacional de Hidrocarburos

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





Tipo de PQRS	Informe PQRS Tercer Trimestre 2024 (ID1719783)	Reporte SGDEA Documentos PQRS - Tipo: PQR (1)	Diferencia Informe PQRS Tercer Trimestre 2024 Vs Reporte 1 SGDEA	Reporte SGDEA Documentos radicados en un periodo de tiempo – Tipo PQR (2)	Diferencia Informe PQRS Tercer Trimestre 2024 Vs Reporte 2 SGDEA
Ampliación de Información PQRS	1	1	0	0 (N.R)	+1
TOTALES	825	824	+1	683	+142

N.R: No registra información

1.2 Verificación otros criterios PQRS ANH

1.2.1 Medios de recepción PQRS y Solicitudes de Información Pública:

Conforme con lo establecido en el artículo 2.1.1.3.1.1 del capítulo 3 sección 1 del Decreto 1081 de 2015, que señala los medios idóneos para recibir solicitudes de información pública, la OCI pudo determinar que en el tercer trimestre 2024 la Agencia disponía de los siguientes medios para la recepción de las solicitudes de información pública: i) de manera personal, ii) telefónica, iii) correo físico o postal, iv) correo electrónico institucional y v) formulario electrónico dispuesto en la página web institucional (<https://controldoc.anh.gov.co/Controlpqr/CiudadanoPQR/Paginas/Login.aspx>), conforme con lo cual se cumple con lo señalado en el mencionado artículo.

Así mismo, se verificó que, para la recepción y trámites de solicitudes de información pública con identificación reservada, ya no se encuentra disponible un formulario electrónico en la página web institucional de la ANH que permita el registro de dichas solicitudes, con lo cual se presenta un incumplimiento con lo establecido en el artículo 2.1.1.3.1.3 del Decreto 1081 de 2015 que hace referencia a las solicitudes de acceso a información con identificación reservada.

Consecuentemente, también se verificó lo establecido en el párrafo único del artículo 4° de la Ley 1712 de 2014, respecto a que cuando el usuario considere que la solicitud de la información pone en riesgo su integridad o la de su familia, podrá solicitar ante el Ministerio Público el procedimiento especial de solicitud con identificación reservada, de lo cual la OCI evidenció que actualmente el nuevo formulario de registro de PQRS de la página web (Anexo 3), no cuenta dentro del formulario con esta opción, ni está disponible otro formulario electrónico de la Agencia que cumpla estos parámetros para que el peticionario haga uso de este derecho, y que tampoco se cuenta con un vínculo en la página web de la Agencia en la sección de “Atención y Servicios a la ciudadanía” ni en otra sección, que dirija a la Procuraduría o a la entidad competente para que el ciudadano efectúe o registre su solicitud de acceso a información pública, bajo el procedimiento especial con identificación reservada.

De acuerdo con lo anterior, se presenta un incumplimiento a lo establecido en el artículo 4° de la Ley 1712 de 2014 y el artículo 2.1.1.3.1.3 del Decreto 1081 de 2015.

1.2.2 Traslados PQRS por falta de competencia



Al contestar cite Radicado 20251300482563 Id: 1779207

Folios: 37 Fecha: 21-03-2025 21:44:41

Anexos: 2 ARCHIVOS INFORMÁTICOS (PDF, WORD, EXCEL, PPT, ZIP)

Remitente: OFICINA DE CONTROL INTERNO

Destinatario: VICEPRESIDENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA y Otros...

La OCI realizó una verificación del reporte generado en el SGDEA ControlDoc de las PQRSD que registran recibidas y radicadas en la ANH entre el 01 de julio y el 31 de diciembre de 2024 (1.803 radicados) allegado por el personal de la empresa Control Online, quien da soporte del sistema, frente a lo cual evidenció que para las PQRSD que a continuación se relacionan, se excedió el tiempo de cinco (5) días siguientes a la recepción de la PQRSD para realizar el traslado al competente, e informar de dicho traslado al petionario, conforme con lo establecido en el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015 y el parágrafo 2 del artículo séptimo de la Resolución ANH No. 048 de 2017, así:

ÍTEM	ID	RADICADO	FECHA RADICADO	FECHA VENCIMIENTO SGDEA	Plazos de Ley Vencimiento PQRSD verificación OCI	Fecha de Vencimiento de Ley PQRSD verificación OCI	ID Radicado Traslado	Fecha Radicado Traslado	Días Contabilizados hasta el Traslado verificación OCI	Días Adicionales Traslado o verificación OCI
1	1626444	20246410474852	2/07/2024	23/07/2024	15	23/07/2024	1630757	16/07/2024	10	5
2	1627251	20246410476532	4/07/2024	25/07/2024	15	25/07/2024	1633011	25/07/2024	15	10
3	1627332	20246410476792	4/07/2024	25/07/2024	15	25/07/2024	1632211	22/07/2024	12	7
4	1627351	20246410476872	4/07/2024	25/07/2024	15	25/07/2024	1630135	12/07/2024	6	1
5	1627376	20244210476912	4/07/2024	18/07/2024	10	18/07/2024	1631217	17/07/2024	9	4
6	1627427	20246410477072	4/07/2024	18/07/2024	10	18/07/2024	1630550	16/07/2024	8	3
7	1628060	20246410479622	5/07/2024	26/07/2024	15	26/07/2024	1630804	16/07/2024	7	2
8							1630849	16/07/2024	7	2
9	1628718	20246410482882	8/07/2024	22/07/2024	10	22/07/2024	1632246	22/07/2024	10	5
10	1629061	20246410484242	9/07/2024	23/07/2024	10	23/07/2024	1632389	23/07/2024	10	5
11	1629317	20246410484902	10/07/2024	31/07/2024	15	31/07/2024	1634273	30/07/2024	14	9
12							1634687	31/07/2024	15	10
13	1629874	20246410486882	11/07/2024	25/07/2024	10	25/07/2024	1631651	19/07/2024	6	1
14	1630499	20246410488342	16/07/2024	30/07/2024	10	30/07/2024	1631894	27/07/2024	8	3
15	1630649	20246410489202	16/07/2024	6/08/2024	15	06/08/2024	1633595	5/08/2024	14	9
16							1636083	5/08/2024	14	9
17	1630651	20246410489212	16/07/2024	6/08/2024	15	06/08/2024	1636130	6/08/2024	15	10
18	1630652	20246410489222	16/07/2024	6/08/2024	15	06/08/2024	1633187	25/07/2024	7	2
19	1630653	20246410489232	16/07/2024	6/08/2024	15	06/08/2024	1634276	30/07/2024	10	5
20	1630654	20246410489242	16/07/2024	6/08/2024	15	06/08/2024	1636798	6/08/2024	15	10
21	1630766	20246410489792	16/07/2024	29/07/2024	10	30/07/2024	1633127	25/07/2024	7	2

Agencia Nacional de Hidrocarburos

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





Al contestar cite Radicado 20251300482563 Id: 1779207

Folios: 37 Fecha: 21-03-2025 21:44:41

Anexos: 2 ARCHIVOS INFORMÁTICOS (PDF, WORD, EXCEL, PPT, ZIP)

Remitente: OFICINA DE CONTROL INTERNO

Destinatario: VICEPRESIDENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA y Otros...

ÍTEM	ID	RADICADO	FECHA RADICADO	FECHA VENCIMIENTO SGDEA	Plazos de Ley Vencimiento PQRSD verificación OCI	Fecha de Vencimiento de Ley PQRSD verificación OCI	ID Radicado Traslado	Fecha Radicado Traslado	Días Contabilizados hasta el Traslado verificación OCI	Días Adicionales Traslado o verificación OCI
22							1633799	29/07/2024	9	4
23	1630771	20246410489832	16/07/2024	29/07/2024	10	30/07/2024	1633796	29/07/2024	9	4
24	1630813	20246410490112	16/07/2024	5/08/2024	15	06/08/2024	1635550	2/08/2024	13	8
25	1630819	20246410490142	16/07/2024	29/07/2024	10	30/07/2024	1633226	25/07/2024	7	2
26	1630976	20246410490702	17/07/2024	6/08/2024	15	08/08/2024	1636605	6/08/2024	14	9
27	1631044	20246410490942	17/07/2024	6/08/2024	15	08/08/2024	1636612	6/08/2024	14	9
28	1631049	20246410490982	17/07/2024	30/07/2024	10	31/07/2024	1633227	25/07/2024	6	1
29	1631705	20246410493442	19/07/2024	9/08/2024	15	12/08/2024	1637248	8/08/2024	13	8
30	1631830	20246410493722	19/07/2024	9/08/2024	15	12/08/2024	1637457	8/08/2024	13	8
31							1637459	8/08/2024	13	8
32	1631868	20246410493922	19/07/2024	1/08/2024	10	02/08/2024	1634718	31/07/2024	8	3
33	1632003	20246410494572	22/07/2024	2/08/2024	10	05/08/2024	1636190	5/08/2024	10	5
34	1632040	20246410494682	22/07/2024	2/08/2024	10	05/08/2024	1634016	30/07/2024	6	1
35	1632331	20246410495672	23/07/2024	5/08/2024	10	06/08/2024	1635294	2/08/2024	8	3
36	1632465	20246410496122	23/07/2024	13/08/2024	15	14/08/2024	1636090	5/08/2024	9	4
37							1636602	6/08/2024	10	5
38	1632593	20246410496632	24/07/2024	6/08/2024	10	08/08/2024	1635822	5/08/2024	8	3
39	1632651	20246410496962	24/07/2024	14/08/2024	15	15/08/2024	1637970	9/08/2024	11	6
40	1632687	20246410497002	24/07/2024	6/08/2024	10	08/08/2024	1636225	5/08/2024	8	3
41	1632726	20246410497212	24/07/2024	6/08/2024	10	08/08/2024	1636833	6/08/2024	9	4
42	1632838	20246410497572	24/07/2024	6/08/2024	10	08/08/2024	1636100	5/08/2024	8	3
43							1636123	5/08/2024	8	3
44	1632891	20246410497742	25/07/2024	15/08/2024	15	16/08/2024	1639603	15/08/2024	14	9
45	1633735	20246410500172	29/07/2024	12/08/2024	10	13/08/2024	1636921	7/08/2024	6	1
46							1636922	7/08/2024	6	1
47							1636923	7/08/2024	6	1
48							1636924	7/08/2024	6	1
49							1636925	7/08/2024	6	1
50	1634168	20246410501732	30/07/2024	13/08/2024	10	14/08/2024	1638625	13/08/2024	9	4
51	1634192	20246410501782	30/07/2024	13/08/2024	10	14/08/2024	1638405	12/08/2024	8	3

Agencia Nacional de Hidrocarburos

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



Energía



Al contestar cite Radicado 20251300482563 Id: 1779207

Folios: 37 Fecha: 21-03-2025 21:44:41

Anexos: 2 ARCHIVOS INFORMÁTICOS (PDF, WORD, EXCEL, PPT, ZIP)

Remitente: OFICINA DE CONTROL INTERNO

Destinatario: VICEPRESIDENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA y Otros...

ÍTEM	ID	RADICADO	FECHA RADICADO	FECHA VENCIMIENTO SGDEA	Plazos de Ley Vencimiento PQRSD verificación OCI	Fecha de Vencimiento de Ley PQRSD verificación OCI	ID Radicado Traslado	Fecha Radicado Traslado	Días Contabilizados hasta el Traslado verificación OCI	Días Adicionales Traslado o verificación OCI
52	1634381	20246410502452	31/07/2024	14/08/2024	10	15/08/2024	1639605	15/08/2024	10	5
53	1634472	20246410502742	31/07/2024	14/08/2024	10	15/08/2024	1638020	9/08/2024	6	1
54							1638473	12/08/2024	7	2
55	1634587	20246410503242	31/07/2024	14/08/2024	10	15/08/2024	1639295	14/08/2024	9	4
56							1639296	14/08/2024	9	4
57							1639297	14/08/2024	9	4
58							1639298	14/08/2024	9	4
59	1634935	20246410503932	1/08/2024	15/08/2024	10	16/08/2024	1639527	15/08/2024	9	4
60							1639530	15/08/2024	9	4
61	1634997	20246410504102	1/08/2024	15/08/2024	10	16/08/2024	1638757	13/08/2024	7	2
62							1638759	13/08/2024	7	2
63							1638766	13/08/2024	7	2
64							1639640	15/08/2024	9	4
65	1635541	20246410505802	2/08/2024	16/08/2024	10	20/08/2024	1638858	13/08/2024	6	1
66							1638860	13/08/2024	6	1
67	1636310	20246410508142	6/08/2024	28/08/2024	15	29/08/2024	1641483	23/08/2024	11	6
68	1636886	20246410510862	7/08/2024	29/08/2024	15	29/08/2024	1642478	28/08/2024	14	9
69	1637529	20246410513982	8/08/2024	22/08/2024	10	23/08/2024	1640270	20/08/2024	7	2
70							1640568	21/08/2024	8	3
71	1638305	20246410516562	12/08/2024	26/08/2024	10	27/08/2024	1641039	22/08/2024	7	2
72							1641041	22/08/2024	7	2
73	1638341	20246410516642	12/08/2024	2/09/2024	15	03/09/2024	1641655	26/08/2024	9	4
74	1638523	20246410517402	12/08/2024	2/09/2024	15	03/09/2024	1641705	26/08/2024	9	4
75							1641769	26/08/2024	9	4
76	1639145	20246410519632	14/08/2024	28/08/2024	10	29/08/2024	1642189	27/08/2024	8	3
77	1639449	20246410520282	15/08/2024	5/09/2024	15	06/09/2024	1642149	27/08/2024	7	2

Agencia Nacional de Hidrocarburos

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



Energía



Al contestar cite Radicado 20251300482563 Id: 1779207

Folios: 37 Fecha: 21-03-2025 21:44:41

Anexos: 2 ARCHIVOS INFORMÁTICOS (PDF, WORD, EXCEL, PPT, ZIP)

Remitente: OFICINA DE CONTROL INTERNO

Destinatario: VICEPRESIDENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA y Otros...

ÍTEM	ID	RADICADO	FECHA RADICADO	FECHA VENCIMIENTO SGDEA	Plazos de Ley Vencimiento PQRSD verificación OCI	Fecha de Vencimiento de Ley PQRSD verificación OCI	ID Radicado Traslado	Fecha Radicado Traslado	Días Contabilizados hasta el Traslado verificación OCI	Días Adicionales Traslado o verificación OCI
78	1639637	20246410521132	15/08/2024	5/09/2024	15	06/09/2024	1643658	2/09/2024	11	6
79	1639751	20246410521452	16/08/2024	30/08/2024	10	02/09/2024	1642644	28/08/2024	7	2
80	1640178	20241300522952	20/08/2024	9/09/2024	15	10/09/2024	1644957	4/09/2024	11	6
81	1640633	20246410524342	21/08/2024	3/09/2024	10	04/09/2024	1642902	29/08/2024	6	1
82	1640809	20246410525092	21/08/2024	10/09/2024	15	11/09/2024	1643181	30/08/2024	7	2
83	1640943	20246410525612	22/08/2024	11/09/2024	15	12/09/2024	1645938	6/09/2024	11	6
84	1640960	20246410525742	22/08/2024	11/09/2024	15	12/09/2024	1645216	5/09/2024	10	5
85	1641011	20246410525962	22/08/2024	11/09/2024	15	12/09/2024	1647540	11/09/2024	14	9
86	1641112	20246410526282	22/08/2024	11/09/2024	15	12/09/2024	1643974	2/09/2024	7	2
87	1641389	20246410527332	23/08/2024	12/09/2024	15	13/09/2024	1645814	6/09/2024	10	5
88							1645821	6/09/2024	10	5
89							1646000	6/09/2024	10	5
90	1641778	20246410528322	26/08/2024	6/09/2024	10	09/09/2024	1644194	3/09/2024	6	1
91							1644735	4/09/2024	7	2
92	1642124	20246410529762	27/08/2024	16/09/2024	15	17/09/2024	1648077	13/09/2024	13	8
93	1642300	20246410530562	27/08/2024	16/09/2024	15	17/09/2024	1645008	4/09/2024	6	1
94	1642661	20246410531952	28/08/2024	17/09/2024	15	18/09/2024	1648822	17/09/2024	14	9
95	1643332	20246410534502	30/08/2024	12/09/2024	10	13/09/2024	1647372	11/09/2024	8	3
96	1643380	20246410534792	30/08/2024	19/09/2024	15	20/09/2024	1665776	9/10/2024	28	23
97	1643876	20246410536172	2/09/2024	20/09/2024	15	23/09/2024	1648472	16/09/2024	10	5
98	1644179	20246410536852	3/09/2024	9/09/2024	5	10/09/2024	1647470	11/09/2024	8	3
99							1647478	11/09/2024	8	3
100							1647502	11/09/2024	8	3
101	1644527	20246410537652	3/09/2024	23/09/2024	15	24/09/2024	1649955	20/09/2024	13	8
102							1649957	20/09/2024	13	8
103							1648504	16/09/2024	9	4

Agencia Nacional de Hidrocarburos

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



Energía



Al contestar cite Radicado 20251300482563 Id: 1779207
Folios: 37 Fecha: 21-03-2025 21:44:41
Anexos: 2 ARCHIVOS INFORMÁTICOS (PDF, WORD, EXCEL, PPT, ZIP)
Remitente: OFICINA DE CONTROL INTERNO
Destinatario: VICEPRESIDENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA y Otros...

ÍTE M	ID	RADICADO	FECHA RADICADO	FECHA VENCIMIE NTO SGDEA	Plazos de Ley Vencimien to PQRSD verificaci n OCI	Fecha de Vencimien to de Ley PQRSD verificaci n OCI	ID Radicado Traslado	Fecha Radicado Traslado	Días Contabili zados hasta el Traslado verificaci ón OCI	Días Adicion ales Traslad o verifica ción OCI
104	1644964	20246410539132	4/09/2024	24/09/2024	15	25/09/2024	1650399	23/09/2024 4	13	8
105	1645670	20246410540682	6/09/2024	19/09/2024	10	20/09/2024	1648805	17/09/2024 4	7	2
106							1649310	18/09/2024 4	8	3
107	1645674	20246410540702	6/09/2024	19/09/2024	10	20/09/2024	1648891	17/09/2024 4	7	2
108	1645792	20246410541422	6/09/2024	19/09/2024	10	20/09/2024	1649483	19/09/2024 4	9	4
109							1649729	19/09/2024 4	9	4
110	1645843	20246410541732	6/09/2024	26/09/2024	15	27/09/2024	1651274	26/09/2024 4	14	9
111							1651275	26/09/2024 4	14	9
112							1651276	26/09/2024 4	14	9
113	1645997	20246410542662	6/09/2024	26/09/2024	15	27/09/2024	1649941	20/09/2024 4	10	5
114							1649952	20/09/2024 4	10	5
115							1649959	20/09/2024 4	10	5
116	1646650	20246410545942	9/09/2024	27/09/2024	15	30/09/2024	1649679	19/09/2024 4	8	3
117	1646785	20246410546312	10/09/2024	30/09/2024	15	01/10/2024	1662812	1/10/2024	15	10
118	1647008	20246410547072	10/09/2024	23/09/2024	10	24/09/2024	1649725	19/09/2024 4	7	2
119	1647019	20246410547132	10/09/2024	23/09/2024	10	24/09/2024	1649949	20/09/2024 4	8	3
120	1647020	20246410547142	10/09/2024	30/09/2024	15	01/10/2024	1650733	24/09/2024 4	10	5
121	1647096	20244010547322	10/09/2024	23/09/2024	10	24/09/2024	1649389	18/09/2024 4	6	1
122							1650445	23/09/2024 4	9	4
123	1647307	20246410548012	11/09/2024	24/09/2024	10	25/09/2024	1649680	19/09/2024 4	6	1
124							1649685	19/09/2024 4	6	1
125							1649686	19/09/2024 4	6	1
126							1649687	19/09/2024 4	6	1
127	1647328	20246410548102	11/09/2024	24/09/2024	10	25/09/2024	1651133	25/09/2024 4	10	5
128	1647685	20246410549212	12/09/2024	25/09/2024	10	26/09/2024	1649966	20/09/2024 4	6	1
129							1666411	10/10/2024 4	20	15
130	1647792	20246410549702	12/09/2024	25/09/2024	10	26/09/2024	1650722	24/09/2024 4	8	3
131	1648245	20246410551462	16/09/2024	4/10/2024	15	07/10/2024	1663906	4/10/2024	14	9
132	1648525	20246410552002	16/09/2024	4/10/2024	15	07/10/2024	1663211	2/10/2024	12	7

Agencia Nacional de Hidrocarburos

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





Al contestar cite Radicado 20251300482563 Id: 1779207

Folios: 37 Fecha: 21-03-2025 21:44:41

Anexos: 2 ARCHIVOS INFORMÁTICOS (PDF, WORD, EXCEL, PPT, ZIP)

Remitente: OFICINA DE CONTROL INTERNO

Destinatario: VICEPRESIDENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA y Otros...

ÍTE M	ID	RADICADO	FECHA RADICADO	FECHA VENCIMIE NTO SGDEA	Plazos de Ley Vencimien to PQRS verificaci ón OCI	Fecha de Vencimien to de Ley PQRS verificaci ón OCI	ID Radicado Traslado	Fecha Radicado Traslado	Días Contabili zados hasta el Traslado verificaci ón OCI	Días Adicion ales Traslad o verifica ción OCI
133							1663212	2/10/2024	12	7
134							1663213	2/10/2024	12	7
135	1648539	20246410552052	16/09/2024	4/10/2024	15	07/10/2024	1649389	1/10/2024	11	6
136							1650445	1/10/2024	11	6
137	1648566	20246410552122	16/09/2024	4/10/2024	15	07/10/2024	1649680	26/09/2024	8	3
138	1648619	20246410552402	16/09/2024	27/09/2024	10	30/09/2024	1649685	24/09/2024	6	1
139	1648868	20246410553032	17/09/2024	30/09/2024	10	01/10/2024	1649686	30/09/2024	9	4
140							1649687	30/09/2024	9	4
141	1649157	20246410553682	18/09/2024	8/10/2024		09/10/2024	1651133	4/10/2024	12	7
142							1649966	4/10/2024	12	7
143	1649176	20246410553742	18/09/2024	1/10/2024	10	02/10/2024	1666411	26/09/2024	6	1
144	1649200	20246410553882	18/09/2024	8/10/2024		09/10/2024	1650722	8/10/2024	14	9
145	1649202	20246410553892	18/09/2024	8/10/2024	15	09/10/2024	1663906	7/10/2024	13	8
146							1663211	7/10/2024	13	8
147	1649517	20246410554672	19/09/2024	9/10/2024		10/10/2024	1663212	8/10/2024	13	8
148							1663213	8/10/2024	13	8
149	1649559	20246410554902	19/09/2024	9/10/2024	15	10/10/2024	1651503	27/09/2024	6	1
150	1649682	20246410555202	19/09/2024	2/10/2024	10	03/10/2024	1661985	30/09/2024	7	2
151	1649934	20246410556122	20/09/2024	3/10/2024	10	04/10/2024	1663091	2/10/2024	8	3
152	1650431	20246410557602	23/09/2024	11/10/2024	15	15/10/2024	1667186	15/10/2024	15	10
153							1667191	15/10/2024	15	10
154	1650910	20246410559012	25/09/2024	16/10/2024	15	17/10/2024	1667544	16/10/2024	14	9
155	1650998	20246410559352	25/09/2024	8/10/2024	10	09/10/2024	1664842	7/10/2024	8	3
156							1664847	7/10/2024	8	3
157	1651103	20246410559602	25/09/2024	8/10/2024	10	09/10/2024	1664378	7/10/2024	8	3
158							1664381	7/10/2024	8	3
159	1651325	20244310560452	26/09/2024	17/10/2024		18/10/2024	1666091	10/10/2024	10	5
160	1651474	20244010560842	27/09/2024	10/10/2024	10	11/10/2024	1664827	7/10/2024	6	1
161							1664830	7/10/2024	26	21
162							1665313	8/10/2024	27	22

Agencia Nacional de Hidrocarburos

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



Energía



Al contestar cite Radicado 20251300482563 Id: 1779207
Folios: 37 Fecha: 21-03-2025 21:44:41
Anexos: 2 ARCHIVOS INFORMÁTICOS (PDF, WORD, EXCEL, PPT, ZIP)
Remitente: OFICINA DE CONTROL INTERNO
Destinatario: VICEPRESIDENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA y Otros...

ÍTE M	ID	RADICADO	FECHA RADICADO	FECHA VENCIMIE NTO SGDEA	Plazos de Ley Vencimien to PQRSD verificaci ón OCI	Fecha de Vencimien to de Ley PQRSD verificaci ón OCI	ID Radicado Traslado	Fecha Radicado Traslado	Días Contabili zados hasta el Traslado verificaci ón OCI	Días Adicion ales Traslad o verifica ción OCI
163							1665318	8/10/2024	27	22
164	1661624	20246410661132	27/09/2024	10/10/2024	10	11/10/2024	1664832	7/10/2024	6	1
165							1664833	7/10/2024	6	1
166	1661844	20246410661532	30/09/2024	11/10/2024	10	15/10/2024	1665626	8/10/2024	6	1
167							1669356	22/10/2024	15	10
168	1662032	20246410661892	30/09/2024	11/10/2024	10	15/10/2024	1670433	25/10/2024	18	13
169	1662049	20246410661912	30/09/2024	11/10/2024	10	15/10/2024	1665542	8/10/2024	6	1
170	1662257	20246410662462	30/09/2024	11/10/2024	10	15/10/2024	1667226	15/10/2024	10	5
171	1662632	20246410663312	1/10/2024	22/10/2024	15	23/10/2024	1668729	21/10/2024	13	8
172	1662670	20246410663382	1/10/2024	22/10/2024	15	23/10/2024	1668916	21/10/2024	13	8
173	1662784	20246410663632	1/10/2024	22/10/2024	15	23/10/2024	1665713	9/10/2024	6	1
174	1663086	20246410664362	2/10/2024	16/10/2024	10	17/10/2024	1666641	11/10/2024	7	2
175	1663180	20246410664482	2/10/2024	23/10/2024		24/10/2024	1669791	23/10/2024	14	9
176							1669794	23/10/2024	14	9
177							1669999	24/10/2024	15	10
178	1663225	20246410664562	2/10/2024	23/10/2024	15	24/10/2024	1668766	21/10/2024	12	7
179							1668973	21/10/2024	12	7
180	1663342	20246410664732	3/10/2024	24/10/2024	15	25/10/2024	1669153	22/10/2024	12	7
181	1663509	20246410665072	3/10/2024	24/10/2024	15	25/10/2024	1669791	23/10/2024	13	8
182							1669794	23/10/2024	13	8
183							1669999	24/10/2024	14	9
184	1663574	20246410665192	3/10/2024	24/10/2024	15	25/10/2024	1669410	22/10/2024	12	7
185	1663791	20246410665932	3/10/2024	24/10/2024	15	25/10/2024	1669741	23/10/2024	13	8
186	1664278	20246410667282	4/10/2024	18/10/2024	10	21/10/2024	1667482	16/10/2024	7	2
187							1667548	16/10/2024	7	2
188							1667549	16/10/2024	7	2
189							1667550	16/10/2024	7	2
190							1667563	16/10/2024	7	2
191							1667932	17/10/2024	8	3
192							1667936	17/10/2024	8	3

Agencia Nacional de Hidrocarburos

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





Al contestar cite Radicado 20251300482563 Id: 1779207

Folios: 37 Fecha: 21-03-2025 21:44:41

Anexos: 2 ARCHIVOS INFORMÁTICOS (PDF, WORD, EXCEL, PPT, ZIP)

Remitente: OFICINA DE CONTROL INTERNO

Destinatario: VICEPRESIDENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA y Otros...

ÍTEM	ID	RADICADO	FECHA RADICADO	FECHA VENCIMIENTO SGDEA	Plazos de Ley Vencimiento PQRSD verificación OCI	Fecha de Vencimiento de Ley PQRSD verificación OCI	ID Radicado Traslado	Fecha Radicado Traslado	Días Contabilizados hasta el Traslado verificación OCI	Días Adicionales Traslado o verificación OCI
193							1667937	17/10/2024	8	3
194							1668055	18/10/2024	9	4
195							1668057	18/10/2024	9	4
196							1668058	18/10/2024	9	4
197							1668059	18/10/2024	9	4
198							1668061	18/10/2024	9	4
199							1668062	18/10/2024	9	4
200							1668065	18/10/2024	9	4
201							1668066	18/10/2024	9	4
202							1668067	18/10/2024	9	4
203							1668068	18/10/2024	9	4
204							1668069	18/10/2024	9	4
205							1668071	18/10/2024	9	4
206							1668072	18/10/2024	9	4
207							1668073	18/10/2024	9	4
208							1668075	18/10/2024	9	4
209							1668076	18/10/2024	9	4
210							1668077	18/10/2024	9	4
211							1668078	18/10/2024	9	4
212	1664632	20246410668542	7/10/2024	28/10/2024	15	29/10/2024	1669781	23/10/2024	11	6
213	1664649	20246410668692	7/10/2024	28/10/2024	15	29/10/2024	1669230	22/10/2024	10	5
214	1664654	20246410668742	7/10/2024	28/10/2024		24/10/2024	1679321	21/11/2024	30	25
215							1679327	21/11/2024	30	25
216							1679330	21/11/2024	30	25
217	1664726	20246410668982	7/10/2024	21/10/2024	10	22/10/2024	1668755	21/10/2024	9	4
218							1668757	21/10/2024	9	4
219							1668760	21/10/2024	9	4
220							1668762	21/10/2024	9	4
221							1668764	21/10/2024	9	4

Agencia Nacional de Hidrocarburos

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



Energía



Al contestar cite Radicado 20251300482563 Id: 1779207
Folios: 37 Fecha: 21-03-2025 21:44:41
Anexos: 2 ARCHIVOS INFORMÁTICOS (PDF, WORD, EXCEL, PPT, ZIP)
Remitente: OFICINA DE CONTROL INTERNO
Destinatario: VICEPRESIDENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA y Otros...

ÍTEM	ID	RADICADO	FECHA RADICADO	FECHA VENCIMIENTO SGDEA	Plazos de Ley Vencimiento PQRSD verificación OCI	Fecha de Vencimiento de Ley PQRSD verificación OCI	ID Radicado Traslado	Fecha Radicado Traslado	Días Contabilizados hasta el Traslado verificación OCI	Días Adicionales Traslado o verificación OCI
222							1669345	22/10/2024	10	5
223							1670403	25/10/2024	13	8
224							1673839	6/11/2024	20	15
225	1664786	20246410669292	7/10/2024	21/10/2024	10	22/10/2024	1667564	16/10/2024	6	1
226							1667605	17/10/2024	7	2
227							1667607	17/10/2024	7	2
228							1667611	17/10/2024	7	2
229							1667612	17/10/2024	7	2
230							1667614	17/10/2024	7	2
231							1667615	17/10/2024	7	2
232							1667616	17/10/2024	7	2
233							1667617	17/10/2024	7	2
234							1667618	17/10/2024	7	2
235							1667625	17/10/2024	7	2
236							1667626	17/10/2024	7	2
237							1667760	17/10/2024	7	2
238							1667762	17/10/2024	7	2
239							1667764	17/10/2024	7	2
240							1667765	17/10/2024	7	2
241							1667773	17/10/2024	7	2
242							1667775	17/10/2024	7	2
243							1667781	17/10/2024	7	2
244							1667785	17/10/2024	7	2
245							1667788	17/10/2024	7	2
246							1667935	17/10/2024	7	2
247							1667941	17/10/2024	7	2
248							1667942	17/10/2024	7	2
249							1667944	17/10/2024	7	2
250							1667952	17/10/2024	7	2

Agencia Nacional de Hidrocarburos

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





Al contestar cite Radicado 20251300482563 Id: 1779207

Folios: 37 Fecha: 21-03-2025 21:44:41

Anexos: 2 ARCHIVOS INFORMÁTICOS (PDF, WORD, EXCEL, PPT, ZIP)

Remitente: OFICINA DE CONTROL INTERNO

Destinatario: VICEPRESIDENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA y Otros...

ÍTEM	ID	RADICADO	FECHA RADICADO	FECHA VENCIMIENTO SGDEA	Plazos de Ley Vencimiento PQRSD verificación OCI	Fecha de Vencimiento de Ley PQRSD verificación OCI	ID Radicado Traslado	Fecha Radicado Traslado	Días Contabilizados hasta el Traslado verificación OCI	Días Adicionales Traslado o verificación OCI
251							1667953	17/10/2024	7	2
252							1668873	21/10/2024	8	3
253							1668876	21/10/2024	8	3
254							1668881	21/10/2024	8	3
255							1668896	21/10/2024	8	3
256							1669721	23/10/2024	10	5
257							1669762	23/10/2024	10	5
258							1669783	23/10/2024	10	5
259							1670102	24/10/2024	11	6
260							1670104	24/10/2024	11	6
261							1670106	24/10/2024	11	6
262							1670108	24/10/2024	11	6
263							1670147	24/10/2024	11	6
264							1670148	24/10/2024	11	6
265							1670149	24/10/2024	11	6
266	1665441	20246410672782	8/10/2024	29/10/2024	15	30/10/2024	1670938	28/10/2024	13	8
267							1670941	28/10/2024	13	8
268	1665524	20246410673002	8/10/2024	29/10/2024	15	30/10/2024	1669791	23/10/2024	10	5
269							1669794	23/10/2024	10	5
270							1669999	24/10/2024	11	6
271	1665571	20246410673232	8/10/2024	29/10/2024	15	30/10/2024	1668286	18/10/2024	7	2
272							1668289	18/10/2024	7	2
273	1665688	20246410673622	9/10/2024	23/10/2024	10	24/10/2024	1668223	18/10/2024	6	1
274							1668754	21/10/2024	7	2
275	1665699	20246410673662	9/10/2024	30/10/2024	15	31/10/2024	1670966	28/10/2024	12	7
276	1665701	20246410673682	9/10/2024	30/10/2024	15	31/10/2024	1670966	28/10/2024	12	7
277	1665729	20246410673792	9/10/2024	30/10/2024	15	31/10/2024	1669386	22/10/2024	8	3
278		20246410673832	9/10/2024	30/10/2024	15	31/10/2024	1678984	21/11/2024	28	23
279	1665751	20246410673882	9/10/2024	23/10/2024	10	24/10/2024	1670969	28/10/2024	12	7

Agencia Nacional de Hidrocarburos

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



Energía



Al contestar cite Radicado 20251300482563 Id: 1779207

Folios: 37 Fecha: 21-03-2025 21:44:41

Anexos: 2 ARCHIVOS INFORMÁTICOS (PDF, WORD, EXCEL, PPT, ZIP)

Remitente: OFICINA DE CONTROL INTERNO

Destinatario: VICEPRESIDENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA y Otros...

ÍTEM	ID	RADICADO	FECHA RADICADO	FECHA VENCIMIENTO SGDEA	Plazos de Ley Vencimiento PQRSD verificación OCI	Fecha de Vencimiento de Ley PQRSD verificación OCI	ID Radicado Traslado	Fecha Radicado Traslado	Días Contabilizados hasta el Traslado verificación OCI	Días Adicionales Traslado o verificación OCI
280							1670971	28/10/2024	12	7
281							1670972	28/10/2024	12	7
282	1665819	20246410674042	9/10/2024	30/10/2024	15	31/10/2024	1671775	30/10/2024	14	9
283	1665875	20246410674212	9/10/2024	23/10/2024	10	24/10/2024	1670969	28/10/2024	12	7
284							1670972	28/10/2024	12	7
285		20246410674572	9/10/2024	30/10/2024	15	31/10/2024	1671885	31/10/2024	15	10
286							1669228	22/10/2024	7	2
287	1666362	20246410675912	10/10/2024	31/10/2024	15	01/11/2024	1671517	30/10/2024	13	8
288	1666403	20246410676072	10/10/2024	24/10/2024	10	25/10/2024	1669622	23/10/2024	8	3
289	1666416	20246410676162	11/10/2024	1/11/2024	15	05/11/2024	1672630	1/11/2024	14	9
290	1666587	20246410676882	11/10/2024	1/11/2024	15	05/11/2024	1669791	23/10/2024	7	2
291							1669794	23/10/2024	7	2
292							1669999	24/10/2024	8	3
293	1666880	20246410677782	15/10/2024	5/11/2024	15	06/11/2024	1673344	5/11/2024	14	9
294	1666897	20246410677832	15/10/2024	28/10/2024	10	29/10/2024	1669838	24/10/2024	7	2
295	1667149	20246410678822	15/10/2024	5/11/2024	15	06/11/2024	1673561	5/11/2024	14	9
296	1667167	20246410678872	15/10/2024	5/11/2024	15	06/11/2024	1673359	5/11/2024	14	9
297	1667414	20246410679802	16/10/2024	29/10/2024		30/10/2024	1673047	5/11/2024	13	8
298	1667444	20246410679882	16/10/2024	6/11/2024	15	07/11/2024	1674591	7/11/2024	15	10
299	1667598	20246410680372	17/10/2024	7/11/2024	15	08/11/2024	1672127	31/10/2024	10	5
300							1673664	5/11/2024	12	7
301	1667691	20246410680602	17/10/2024	7/11/2024		08/11/2024	1673047	5/11/2024	12	7
302	1667896	20246410681042	17/10/2024	30/10/2024	10	31/10/2024	1671770	30/10/2024	9	4
303	1668005	20246410681232	17/10/2024	30/10/2024	10	31/10/2024	1671723	30/10/2024	9	4
304	1668013	20246410681272	17/10/2024	30/10/2024	10	31/10/2024	1671810	30/10/2024	9	4
305	1668340	20246410682232	18/10/2024	8/11/2024	15	12/11/2024	1675622	8/11/2024	14	9
306	1668341	20246410682242	18/10/2024	8/11/2024	15	12/11/2024	1673895	6/11/2024	12	7
307	1669050	20246410684432	22/10/2024	5/11/2024	10	06/11/2024	1671940	31/10/2024	7	2

Agencia Nacional de Hidrocarburos

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



Energía



Al contestar cite Radicado 20251300482563 Id: 1779207
Folios: 37 Fecha: 21-03-2025 21:44:41
Anexos: 2 ARCHIVOS INFORMÁTICOS (PDF, WORD, EXCEL, PPT, ZIP)
Remitente: OFICINA DE CONTROL INTERNO
Destinatario: VICEPRESIDENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA y Otros...

ÍTE M	ID	RADICADO	FECHA RADICADO	FECHA VENCIMIE NTO SGDEA	Plazos de Ley Vencimien to PQRS D verificaci ón OCI	Fecha de Vencimien to de Ley PQRS D verificaci ón OCI	ID Radicado Traslado	Fecha Radicado Traslado	Días Contabili zados hasta el Traslado verificaci ón OCI	Días Adicion ales Traslad o verif icaci ón OCI
308							1673648	5/11/2024	9	4
309							1673656	5/11/2024	9	4
310							1679711	22/11/2024	21	16
311	1669054	20246410684452	22/10/2024	13/11/2024	15	14/11/2024	1675894	12/11/2024	13	8
312	1669221	20246410684872	22/10/2024	5/11/2024	10	06/11/2024	1673342	5/11/2024	9	4
313							1673347	5/11/2024	9	4
314	1669233	20246410684902	22/10/2024	5/11/2024	10	06/11/2024	1671969	31/10/2024	7	2
315							1673720	6/11/2024	10	5
316	1669248	20246410684952	22/10/2024	5/11/2024	10	06/11/2024	1672281	31/10/2024	7	2
317	1669328	20246410685112	22/10/2024	13/11/2024	15	14/11/2024	1675946	12/11/2024	13	8
318	1669588	20246410685922	23/10/2024	14/11/2024	15	15/11/2024	1676514	13/11/2024	13	8
319							1676784	14/11/2024	14	9
320	1669709	20246410686272	23/10/2024	14/11/2024	15	15/11/2024	1673915	6/11/2024	9	4
321							1673923	6/11/2024	9	4
322	1669748	20246410686482	23/10/2024	6/11/2024	10	07/11/2024	1673891	6/11/2024	9	4
323	1669853	20246410686742	24/10/2024	15/11/2024		18/11/2024	1675894	12/11/2024	11	6
324	1669955	20246410687092	24/10/2024	7/11/2024	10	08/11/2024	1673701	6/11/2024	8	3
325	1669967	20246410687112	24/10/2024	15/11/2024		18/11/2024	1678024	18/11/2024	15	10
326							1678026	18/11/2024	15	10
327							1678027	18/11/2024	15	10
328							1678029	18/11/2024	15	10
329	1670417	20246410688472	25/10/2024	18/11/2024	15	19/11/2024	1677473	15/11/2024	13	8
330							1677854	18/11/2024	14	9
331	1670437	20246410688562	25/10/2024	8/11/2024	10	12/11/2024	1674819	7/11/2024	8	3
332							1674928	7/11/2024	8	3
333	1670900	20246410689772	28/10/2024	19/11/2024		20/11/2024	1678816	20/11/2024	15	10
334							1678818	20/11/2024	15	10
335	1671137	20246410690512	29/10/2024	13/11/2024	10	14/11/2024	1675591	8/11/2024	7	2
336	1671448	20246410691372	30/10/2024	21/11/2024	15	22/11/2024	1679310	21/11/2024	14	9
337							1679312	21/11/2024	14	9

Agencia Nacional de Hidrocarburos

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





Al contestar cite Radicado 20251300482563 Id: 1779207

Folios: 37 Fecha: 21-03-2025 21:44:41

Anexos: 2 ARCHIVOS INFORMÁTICOS (PDF, WORD, EXCEL, PPT, ZIP)

Remitente: OFICINA DE CONTROL INTERNO

Destinatario: VICEPRESIDENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA y Otros...

ÍTEM	ID	RADICADO	FECHA RADICADO	FECHA VENCIMIENTO SGDEA	Plazos de Ley Vencimiento PQRSD verificación OCI	Fecha de Vencimiento de Ley PQRSD verificación OCI	ID Radicado Traslado	Fecha Radicado Traslado	Días Contabilizados hasta el Traslado verificación OCI	Días Adicionales Traslado o verificación OCI
338							1679315	21/11/2024	14	9
339							1679318	21/11/2024	14	9
340							1679319	21/11/2024	14	9
341							1679322	21/11/2024	14	9
342							1679323	21/11/2024	14	9
343							1679325	21/11/2024	14	9
344							1679328	21/11/2024	14	9
345	1671736	20246410692222	30/10/2024	14/11/2024	10	15/11/2024	1675896	12/11/2024	7	2
346							1676119	12/11/2024	7	2
347							1676734	14/11/2024	9	4
348	1672317	20246410693612	1/11/2024	25/11/2024	15	26/11/2024	1677692	18/11/2024	9	4
349	1672426	20246410693762	1/11/2024	25/11/2024	15	26/11/2024	1679838	25/11/2024	14	9
350							1679841	25/11/2024	14	9
351	1673064	20246410694832	5/11/2024	19/11/2024	10	20/11/2024	1677756	18/11/2024	8	3
352	1673073	20246410694842	5/11/2024	19/11/2024		20/11/2024	1677810	18/11/2024	8	3
353	1673592	20246410696262	5/11/2024	19/11/2024	10	20/11/2024	1676854	14/11/2024	6	1
354	1673643	20246410696572	5/11/2024	19/11/2024	10	20/11/2024	1678372	19/11/2024	9	4
355							1678379	19/11/2024	9	4
356							1678382	19/11/2024	9	4
357	1674354	20246410699222	7/11/2024	28/11/2024	15	29/11/2024	1681096	27/11/2024	13	8
358							1681103	27/11/2024	13	8
359	1674365	20246410699282	7/11/2024	28/11/2024	15	29/11/2024	1678728	20/11/2024	8	3
360	1674413	20246410699592	7/11/2024	28/11/2024	15	29/11/2024	1677692	18/11/2024	6	1
361	1675381	20244010703592	8/11/2024	29/11/2024	15	02/12/2024	1681098	27/11/2024	12	7
362	1675651	20246410704752	8/11/2024	29/11/2024	15	02/12/2024	1678728	20/11/2024	7	2
363	1675982	20246410705572	12/11/2024	25/11/2024	10	26/11/2024	1679843	25/11/2024	9	4
364							1681190	27/11/2024	11	6
365	1675990	20246410705592	12/11/2024	2/12/2024	15	03/12/2024	1682112	29/11/2024	13	8

Agencia Nacional de Hidrocarburos

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



Energía



Al contestar cite Radicado 20251300482563 Id: 1779207

Folios: 37 Fecha: 21-03-2025 21:44:41

Anexos: 2 ARCHIVOS INFORMÁTICOS (PDF, WORD, EXCEL, PPT, ZIP)

Remitente: OFICINA DE CONTROL INTERNO

Destinatario: VICEPRESIDENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA y Otros...

ÍTE M	ID	RADICADO	FECHA RADICADO	FECHA VENCIMIE NTO SGDEA	Plazos de Ley Vencimien to PQRSD verificaci ón OCI	Fecha de Vencimien to de Ley PQRSD verificaci ón OCI	ID Radicado Traslado	Fecha Radicado Traslado	Días Contabili zados hasta el Traslado verificaci ón OCI	Días Adicion ales Traslad o verifica ción OCI
366							1682635	2/12/2024	14	9
367	1676244	20246410706562	13/11/2024	26/11/2024	10	27/11/2024	1679361	21/11/2024	6	1
368	1676351	20246410706792	13/11/2024	26/11/2024	10	27/11/2024	1681473	28/11/2024	11	6
369	1676387	20246410706882	13/11/2024	26/11/2024	10	27/11/2024	1681180	27/11/2024	10	5
370	1676584	20246410707492	13/11/2024	26/11/2024		27/11/2024	1680115	25/11/2024	8	3
371							1680116	25/11/2024	8	3
372	1677157	20246410709182	14/11/2024	27/11/2024	10	28/11/2024	1681111	27/11/2024	9	4
373	1677258	20246410709492	15/11/2024	28/11/2024	10	29/11/2024	1681613	28/11/2024	9	4
374							1681662	28/11/2024	9	4
375	1677379	20246410709962	15/11/2024	5/12/2024		06/12/2024	1683703	4/12/2024	13	8
376	1677406	20246410710082	15/11/2024	28/11/2024	10	29/11/2024	1681650	28/11/2024	9	4
377	1677434	20246410710192	15/11/2024	28/11/2024	10	29/11/2024	1681705	28/11/2024	9	4
378	1677542	20246410710582	15/11/2024	5/12/2024	15	06/12/2024	1682147	29/11/2024	10	5
379	1677763	20246410711182	18/11/2024	29/11/2024	10	02/12/2024	1680896	27/11/2024	7	2
380	1678156	20246410712612	19/11/2024	2/12/2024	10	03/12/2024	1682994	2/12/2024	9	4
381	1678520	20246410713812	20/11/2024	10/12/2024	15	11/12/2024	1686028	9/12/2024	13	8
382	1678707	20246410714392	20/11/2024	3/12/2024	10	04/12/2024	1682733	2/12/2024	8	3
383	1679005	20246410715312	21/11/2024	11/12/2024	11	12/12/2024	1681966	29/11/2024	6	1
384	1679015	20246410715372	21/11/2024	11/12/2024	15	12/12/2024	1686948	10/12/2024	13	8
385	1679405	20246410716402	22/11/2024	5/12/2024	10	06/12/2024	1683457	3/12/2024	7	2
386	1679444	20246410716482	22/11/2024	12/12/2024	15	13/12/2024	1685209	6/12/2024	10	5
387							1685221	6/12/2024	10	5
388	1679455	20246410716502	22/11/2024	5/12/2024	10	06/12/2024	1682768	2/12/2024	6	1
389	1679564	20246410717072	22/11/2024	12/12/2024	15	13/12/2024	1687618	12/12/2024	14	9
390							1687620	12/12/2024	14	9
391	1680081	20246410718182	25/11/2024	13/12/2024	15	16/12/2024	1687624	12/12/2024	13	8
392	1680128	20246410718322	25/11/2024	6/12/2024	10	09/12/2024	1683818	4/12/2024	7	2
393	1680632	20246410720012	26/11/2024	9/12/2024	10	10/12/2024	1684373	5/12/2024	7	2
394							1686035	9/12/2024	9	4
395							1686039	9/12/2024	9	4

Agencia Nacional de Hidrocarburos

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



Energía



Al contestar cite Radicado 20251300482563 Id: 1779207

Folios: 37 Fecha: 21-03-2025 21:44:41

Anexos: 2 ARCHIVOS INFORMÁTICOS (PDF, WORD, EXCEL, PPT, ZIP)

Remitente: OFICINA DE CONTROL INTERNO

Destinatario: VICEPRESIDENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA y Otros...

ÍTE M	ID	RADICADO	FECHA RADICADO	FECHA VENCIMIE NTO SGDEA	Plazos de Ley Vencimien to PQRSD verificaci ón OCI	Fecha de Vencimien to de Ley PQRSD verificaci ón OCI	ID Radicado Traslado	Fecha Radicado Traslado	Días Contabili zados hasta el Traslado verificaci ón OCI	Días Adicion ales Traslad o verifica ción OCI
396							1686135	9/12/2024	9	4
397							1686178	9/12/2024	9	4
398	1680795	20246410720602	26/11/2024	9/12/2024	10	10/12/2024	1686167	9/12/2024	9	4
399							1686175	9/12/2024	9	4
400	1681465	20246410722642	28/11/2024	11/12/2024	10	12/12/2024	1686956	10/12/2024	8	3
401	1681489	20246410722732	28/11/2024	18/12/2024	15	19/12/2024	1689158	16/12/2024	12	7
402	1681660	20246410723412	28/11/2024	18/12/2024		19/12/2024	1689162	18/12/2024	14	9
403							1689965	18/12/2024	14	9
404							1689986	18/12/2024	14	9
405	1681698	20246410723532	28/11/2024	18/12/2024	15	19/12/2024	1686485	10/12/2024	8	3
406							1687621	12/12/2024	10	5
407	1682190	20246410725392	29/11/2024	12/12/2024	10	13/12/2024	1686327	9/12/2024	6	1
408							1687421	11/12/2024	8	3
409	1682543	20246410725752	2/12/2024	20/12/2024	15	23/12/2024	1690633	19/12/2024	13	8
410							1690634	19/12/2024	13	8
411							1687422	11/12/2024	7	2
412	1683203	20246410727312	3/12/2024	16/12/2024	10	17/12/2024	1687897	12/12/2024	7	2
413	1683857	20246410729142	4/12/2024	17/12/2024	10	18/12/2024	1688887	16/12/2024	8	3
414	1684066	20246410729922	4/12/2024	17/12/2024	10	18/12/2024	1688245	13/12/2024	7	2
415	1684477	20246410731122	5/12/2024	26/12/2024	15	27/12/2024	1690412	19/12/2024	10	5
416	1685616	20246410735492	8/12/2024	30/12/2024	10	30/12/2024	1689550	18/12/2024	8	3
417	1686225	20246410737952	9/12/2024	20/12/2024	9	23/12/2024	1689551	20/12/2024	9	4
418							1690866	20/12/2024	9	4
419							1690869	20/12/2024	9	4
420							1690873	20/12/2024	9	4
421	1686315	20246410738272	9/12/2024	20/12/2024	10	23/12/2024	1690012	18/12/2024	7	2
422							1690348	19/12/2024	8	3
423							1691281	20/12/2024	9	4

Agencia Nacional de Hidrocarburos

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



Energía



Al contestar cite Radicado 20251300482563 Id: 1779207

Folios: 37 Fecha: 21-03-2025 21:44:41

Anexos: 2 ARCHIVOS INFORMÁTICOS (PDF, WORD, EXCEL, PPT, ZIP)

Remitente: OFICINA DE CONTROL INTERNO

Destinatario: VICEPRESIDENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA y Otros...

ÍTEM	ID	RADICADO	FECHA RADICADO	FECHA VENCIMIENTO SGDEA	Plazos de Ley Vencimiento PQRSD verificación OCI	Fecha de Vencimiento de Ley PQRSD verificación OCI	ID Radicado Traslado	Fecha Radicado Traslado	Días Contabilizados hasta el Traslado verificación OCI	Días Adicionales Traslado verificación OCI
424	1686451	20246410738442	10/12/2024	23/12/2024	10	24/12/2024	1689547	18/12/2024	6	1
425							1689549	18/12/2024	6	1
426	1686471	20246410738502	10/12/2024	23/12/2024	10	24/12/2024	1689851	18/12/2024	6	1
427	1686859	20246410739592	10/12/2024	23/12/2024	10	24/12/2024	1689848	18/12/2024	6	1
428							1689855	18/12/2024	6	1
429	1687181	20246410740322	11/12/2024	2/01/2025		03/01/2025	1693993	27/12/2024	11	6
430	1687290	20246410740672	11/12/2024	24/12/2024		26/12/2024	1691264	20/12/2024	7	2
431	1687367	20246410740952	11/12/2024	24/12/2024		26/12/2024	1691293	21/12/2024	7	2
432	1687538	20246410741172	12/12/2024	26/12/2024	10	27/12/2024	1690957	20/12/2024	6	1
433	1687698	20246410741522	12/12/2024	26/12/2024	10	27/12/2024	1691296	21/12/2024	6	1
434	1687702	20246410741532	12/12/2024	3/01/2025	15	07/01/2025	1692082	23/12/2024	7	2
435	1687726	20246410741612	12/12/2024	3/01/2025	15	07/01/2025	1691194	20/12/2024	6	1
436							1694600	30/12/2024	11	6
437	1687928	20246410742032	12/12/2024	26/12/2024	10	27/12/2024	1691259	20/12/2024	6	1
438	1688357	20246410743342	13/12/2024	7/01/2025	15	08/01/2025	1705128	31/12/2024	11	6
439	1689409	20246410746642	17/12/2024	9/01/2025	15	10/01/2025	1706746	8/01/2025	13	8
440	1689435	20246410746832	17/12/2024	31/12/2024	10		1694035	27/12/2024	7	2
441	1689748	20246410747612	18/12/2024	10/01/2025	15	13/01/2025	1707871	13/01/2025	15	10
442	1689951	20246410748072	18/12/2024	2/01/2025	10	03/01/2025	1694540	30/12/2024	7	2
443	1690245	20246410749012	19/12/2024	13/01/2025	15	14/01/2025	1707816	13/01/2025	14	9
444	1691927	20246410753012	23/12/2024	15/01/2025	15	16/01/2025	1721225	28/01/2025	23	18
445							1705608			
446	1692238	20246410753472	24/12/2024	9/01/2025	10	10/01/2025	1705611	3/01/2025	6	1
447							1719419	3/01/2025	6	1
448	1693656	20246410755882	27/12/2024	20/01/2025	15	21/01/2025	1719520	21/01/2025	15	10
449							1719519	21/01/2025	15	10
450	1693779	20246410756162	27/12/2024	20/01/2025	15	21/01/2025	1706733	21/01/2025	15	10
451	1693797	20246410756212	27/12/2024	13/01/2025	10	14/01/2025	1719312	8/01/2025	6	1

Agencia Nacional de Hidrocarburos

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



Energía



Al contestar cite Radicado 20251300482563 Id: 1779207
Folios: 37 Fecha: 21-03-2025 21:44:41
Anexos: 2 ARCHIVOS INFORMÁTICOS (PDF, WORD, EXCEL, PPT, ZIP)
Remitente: OFICINA DE CONTROL INTERNO
Destinatario: VICEPRESIDENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA y Otros...

ÍTEM	ID	RADICADO	FECHA RADICADO	FECHA VENCIMIENTO SGDEA	Plazos de Ley Vencimiento PQRSD verificación OCI	Fecha de Vencimiento de Ley PQRSD verificación OCI	ID Radicado Traslado	Fecha Radicado Traslado	Días Contabilizados hasta el Traslado verificación OCI	Días Adicionales Traslado o verificación OCI
452	1694008	20246410757072	27/12/2024	20/01/2025	15	21/01/2025	1719798	20/01/2025	14	9
453	1694413	20246410757342	30/12/2024	21/01/2025	15	22/01/2025	1718866	22/01/2025	15	10
454	1694415	20246410757362	30/12/2024	11/02/2025	30	12/02/2025	1719517	17/01/2025	12	7
455	1704977	20246410759172	31/12/2024	22/01/2025	15	23/01/2025	1719518	21/01/2025	13	8
456							1694540	21/01/2025	13	8

Fuente: Elaboración propia. Matriz realizada por la Oficina de Control Interno a partir del reporte de Reporte Documentos PQRSD generado en el SGDEA ControlDoc por Control Online (11 de febrero de 2025)

1.2.3 Respuestas a PQRSD Segundo Semestre 2024

La OCI realizó una verificación de los 1.803 radicados de las PQRSD recibidas y radica en la ANH entre el 01 de julio y el 31 de diciembre de 2024 según el Reporte de PQRSD de Control Online generado en el SGDEA ControlDoc, de lo cual evidenció que para las PQRSD que a continuación se relacionan, se superaron los términos máximos de respuesta para las distintas modalidades de peticiones, conforme con lo establecido en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 y el artículo tercero de la Resolución ANH No. 048 de 2017, así:

ítem	No. Radicado/ID PQRSD	Fecha radicación	Clase PQRSD	Plazo de Ley para dar respuesta	Fecha vencimiento	No. Radicado/ID Respuesta PQRSD	Fecha radicado Respuesta	Días hábiles adicionales transcurridos para dar respuesta
1	1555365	7/02/2024	Solicitud de Información	10 días	21-02-2024	20246410381121 ID1606046	16/04/2024	36
2	1606723	18/04/2024	Derecho de Petición	15 días	14-05-2024	20244310402961 ID1613521	15/05/2024	1
3	1669967	24/10/2024	Traslado PQRSD de Otras Entidades	15 días	18-11-2024	20244310672081 ID1678084	19/11/2024	1
4	1665090	8/10/2024	Solicitud de Información Congreso	5 días	16-10-2024	20246410649491 ID1670225	25/10/2024	2

Fuente: Elaboración propia. Matriz realizada por la Oficina de Control Interno a partir del reporte de Reporte Documentos PQRSD generado en el SGDEA ControlDoc por Control Online (11 de febrero de 2025)

Así mismo, dentro de la verificación realizada la OCI también se identificó que para los radicados que se relacionan a continuación, se solicitó ampliación del plazo para dar respuesta al peticionario el mismo día del vencimiento de la PQRSD, situación que aunque es correspondiente con el parágrafo 1 del artículo décimo quinto de la Resolución 048 de 2017, podría conllevar a la materialización de riesgos en cuanto al incumplimiento de los plazos de respuesta de las PQRSD, por lo cual la OCI recomienda que se fortalezcan los controles y seguimientos del proceso de Atención al Ciudadano para las PQRSD, de tal manera que si se



Al contestar cite Radicado 20251300482563 Id: 1779207
Folios: 37 Fecha: 21-03-2025 21:44:41
Anexos: 2 ARCHIVOS INFORMÁTICOS (PDF, WORD, EXCEL, PPT, ZIP)
Remitente: OFICINA DE CONTROL INTERNO
Destinatario: VICEPRESIDENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA y Otros...

identifica que no es posible resolver la petición en los plazos inicialmente correspondientes, se le informe oportunamente al interesado los motivos de la demora y el nuevo plazo en que se resolverá o dará respuesta a su PQRSD, con por lo menos 3 días hábiles de anterioridad al vencimiento y no el mismo día del vencimiento.

ítem	No. Radicado/ID PQRSD	Fecha radicación	Clase PQRSD	Plazo de Ley para dar respuesta	Fecha vencimiento	No. Radicado/ID Solicitud Plazo adicional	Fecha radicado Solicitud Plazo Adicional	No. Radicado/ID Respuesta PQRSD	Fecha radicado Solicitud Plazo Adicional
1	1627324	04/07/2024	Derecho de Petición	15 días	25-07-2024	1633039	25/07/2024	1636818	06/08/2024
2	1635404	2/08/2024	Derecho de Petición	15 días	27-08-2024	1642312	27/08/2024	1643467	30/08/2024
3	1638030	9/08/2024	Solicitud de Información	10 días	26-08-2024	1641989	26/08/2024	1642256	27/08/2024
4	1638182	12/08/2024	Solicitud de Información	10 días	27-08-2024	1642269	27/08/2024	1643747	2/09/2024
5	1638519	12/08/2024	Derecho de Petición	15 días	03-09-2024	1644515	3/09/2024	1650727	24/09/2024
6	1640124	20/08/2024	Solicitud de Información	10 días	03-09-2024	1644526	3/09/2024	1646023	6/09/2024
7	1641006	22/08/2024	Solicitud de Información	10 días	05-09-2024	1645430	5/09/2024	1649346	18/09/2024
8	1641435	23/08/2024	Solicitud de Información Congreso	5 días	30-08-2024	1643528	30/08/2024	1643764	2/09/2024
9	1641594	26/08/2024	Derecho de Petición	15 días	16-09-2024	1648458	16/09/2024	1650727	24/09/2024
10	1642905	29/08/2024	Solicitud de Información	10 días	12-09-2024	1647812	12/09/2024	1651413	26/09/2024
11	1643320	30/08/2024	Solicitud de Información	10 días	13-09-2024	1648165	13/09/2024	1648603	16/09/2024
12	1643380	30/08/2024	Derecho de Petición	15 días	20-09-2024	1650029	20/09/2024	1666314	10/10/2024
13	1644179	3/09/2024	Solicitud de Información Congreso	5 días	10-09-2024	1647168	10/09/2024	1648983	17/09/2024
14	1645013	4/09/2024	Solicitud de Información Congreso	5 días	11-09-2024	1647544	11/09/2024	1648983	17/09/2024
15	1646999	10/09/2024	Solicitud de Información	10 días	29-09-2024	1650692	24/09/2024	1651127	25/09/2024
16	1647685	12/09/2024	Solicitud de Información	10 días	26-09-2024	1651358	26/09/2024	1666413	10/10/2024
17	1650431	23/09/2024	Derecho de Petición	15 días	15-10-2024	1667229	15/10/2024	1667545	16/10/2024
18	1651117	25/09/2024	Solicitud de Información	10 días	09-10-2024	1665962	9/10/2024	1667140	15/10/2024
19	1651474	27/09/2024	Solicitud de Información	10 días	11-10-2024	1666636	11/10/2024	1669332	22/10/2024
20	1661844	30/09/2024	Solicitud de Información	10 días	15-10-2024	1666995	15/10/2024	1670515	25/10/2024
21	1661901	30/09/2024	Solicitud de Información	10 días	15-10-2024	1667230	15/10/2024	1668902	21/10/2024
22	1662032	30/09/2024	Solicitud de Información	10 días	15-10-2024	1667074	15/10/2024	1670965	28/10/2024
23	1662819	1/10/2024	Solicitud de Información	10 días	16-10-2024	1667470	16/10/2024	1667852	17/10/2024
24	1664191	4/10/2024	Derecho de Petición	15 días	28-10-2024	1670904	28/10/2024	1678835	20/11/2024
25	1664278	4/10/2024	Solicitud de Información	10 días	21-10-2024	1668804	21/10/2024	1669773	23/10/2024
26	1664726	7/10/2024	Solicitud de Información	10 días	22-10-2024	1669345	22/10/2024	1674140	6/11/2024

Agencia Nacional de Hidrocarburos

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





Al contestar cite Radicado 20251300482563 Id: 1779207
Folios: 37 Fecha: 21-03-2025 21:44:41
Anexos: 2 ARCHIVOS INFORMÁTICOS (PDF, WORD, EXCEL, PPT, ZIP)
Remitente: OFICINA DE CONTROL INTERNO
Destinatario: VICEPRESIDENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA y Otros...

ítem	No. Radicado/ID PQRS	Fecha radicación	Clase PQRS	Plazo de Ley para dar respuesta	Fecha vencimiento	No. Radicado/ID Solicitud Plazo adicional	Fecha radicado Solicitud Plazo Adicional	No. Radicado/ID Respuesta PQRS	Fecha radicado Solicitud Plazo Adicional
27	1665090	8/10/2024	Solicitud de Información Congreso	5 días	16-10-2024	1667465	16/10/2024	1670225	25/10/2024
28	1665688	9/10/2024	Solicitud de Información	10 días	24-10-2024	1670098	24/10/2024	1670385	25/10/2024
29	1665738	9/10/2024	Derecho de Petición	15 días	31-10-2024	1672199	31/10/2024	1680219	25/11/2024
30	1665875	9/10/2024	Solicitud de Información	10 días	24-10-2024	1670095	24/10/2024	1672657	1/11/2024
31	1665893	9/10/2024	Solicitud de Información Congreso	5 días	17-10-2024	1668018	17/10/2024	1668593	21/10/2024
32	1666416	11/10/2024	Derecho de Petición	15 días	05-11-2024	1673638	5/11/2024	1673798 1674011	6/11/2024
33	1666849	15/10/2024	Solicitud de Información	10 días	29-10-2024	1671243	29/10/2024	1676489	13/11/2024
34	1666880	15/10/2024	Derecho de Petición	15 días	06-11-2024	1674267	6/11/2024	1676634	13/11/2024
35	1667085	15/10/2024	Derecho de Petición	15 días	06-11-2024	1674264	6/11/2024	1674943	7/11/2024
36	1667414	16/10/2024	Solicitud de Información	10 días	30-10-2024	1671686	30/10/2024	1674930	7/11/2024
37	1667460	16/10/2024	Derecho de Petición	15 días	07-11-2024	1674899	7/11/2024	1681695	28/11/2024
38	1669233	22/10/2024	Solicitud de Información	10 días	06-11-2024	1674262	6/11/2024	1676340	13/11/2024
39	1669469	23/10/2024	Solicitud de Información	10 días	07-11-2024	1674686	7/11/2024	1677090	14/11/2024
40	1669629	23/10/2024	Solicitud de Información	10 días	07-11-2024	1674924	7/11/2024	1677310	15/11/2024
41	1669868	24/10/2024	Derecho de Petición	15 días	18-11-2024	1677808	18/11/2024	1678946	21/11/2024
42	1670891	28/10/2024	Solicitud de Información Congreso	5 días	05-11-2024	1673540	5/11/2024	1673846	6/11/2024
43	1672372	1/11/2024	Solicitud de Información	10 días	19-11-2024	1678428	19/11/2024	1679314	21/11/2024
44	1672844	1/11/2024	Solicitud de Información	10 días	19-11-2024	1678401	19/11/2024	1683056	2/12/2024
45	1674628	7/11/2024	Solicitud de Información	10 días	22-11-2024	1679513	22/11/2024	1684715	5/12/2024
46	1676138	12/11/2024	Solicitud de Información	10 días	26-11-2024	1680753	26/11/2024	1685249	6/12/2024
47	1680035	25/11/2024	Solicitud de Información	10 días	09-12-2024	1686255	9/12/2024	1690403	19/12/2024
48	1680632	26/11/2024	Solicitud de Información	10 días	10-12-2024	1686882	10/12/2024	1689926	18/12/2024
49	1681007	27/11/2024	Solicitud de Información	10 días	11-12-2024	1687248	11/12/2024	1693328	26/12/2024
50	1681660	28/11/2024	Derecho de Petición	15 días	19-12-2024	1690476	19/12/2024	1690616	19/12/2024
51	1682190	29/11/2024	Solicitud de Información	10 días	13-12-2024	1688600	13/12/2024	1691476	23/12/2024
52	1686859	10/12/2024	Solicitud de Información	10 días	24-12-2024	1692617	24/12/2024	1692683	24/12/2024
53	1687290	11/12/2024	Solicitud de Información	10 días	26-12-2024	1693421	26/12/2024	1705537	3/01/2025
54	1688163	13/12/2024	Derecho de Petición	15 días	08-01-2025	1706966	8/01/2025	1707617	10/01/2025
55	1689041	16/12/2024	Derecho de Petición	15 días	09-01-2025	1707293	9/01/2025	1707834	13/01/2025



Al contestar cite Radicado 20251300482563 Id: 1779207

Folios: 37 Fecha: 21-03-2025 21:44:41

Anexos: 2 ARCHIVOS INFORMÁTICOS (PDF, WORD, EXCEL, PPT, ZIP)

Remitente: OFICINA DE CONTROL INTERNO

Destinatario: VICEPRESIDENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA y Otros...

Ítem	No. Radicado/ID PQRSD	Fecha radicación	Clase PQRSD	Plazo de Ley para dar respuesta	Fecha vencimiento	No. Radicado/ID Solicitud Plazo adicional	Fecha radicado Solicitud Plazo Adicional	No. Radicado/ID Respuesta PQRSD	Fecha radicado Solicitud Plazo Adicional
56	1689748	18/12/2024	Derecho de Petición	15 días	13-01-2025	1707967	13/01/2025	1708201	14/01/2025
57	1691210	20/12/2024	Derecho de Petición	15 días	15-01-2025	1718496	15/01/2025	1723570	4/02/2025
58	1691504	23/12/2024	Derecho de Petición	15 días	16-01-2025	1718712	16/01/2025	1724244	5/02/2025
59	1691516	23/12/2024	Derecho de Petición	15 días	16-01-2025	1718716	16/01/2025	1719423	21/01/2025
60	1691635	23/12/2024	Derecho de Petición	15 días	16-01-2025	1718717	16/01/2025	1723884	5/02/2025
61	1691927	23/12/2024	Derecho de Petición	15 días	16-01-2025	1718719	16/01/2025	1721453	28/01/2025
62	1691937	23/12/2024	Derecho de Petición	15 días	16-01-2025	1718720	16/01/2025	1720575	24/01/2025
63	1692633	24/12/2024	Solicitud de Información	10 días	10-01-2025	1707646	10/01/2025	1720352	23/01/2025
64	1693608	27/12/2024	Solicitud de Información	10 días	14-01-2025	1708187	14/01/2025	1720951	27/01/2025
65	1693878	27/12/2024	Solicitud de Información	10 días	14-01-2025	1708236	14/01/2025	1720964	27/01/2025
66	1694547	30/12/2024	Solicitud de Información	10 días	15-01-2025	1708490	15/01/2025	1721300	28/01/2025

1.2.4 Publicación respuestas PQRSD anónimas segundo semestre 2024

La OCI realizó la verificación de las PQRSD modalidad de petición de Quejas y Reclamos recibidas y radica en la ANH entre el 01 de julio y el 31 de diciembre de 2024, según el Reporte de PQRSD de Control Online generado en el SGDEA ControlDoc, de lo cual evidenció que para las PQRSD que a continuación se relacionan, la respuesta dada por el área competente de la Agencia al peticionario anónimo, no fue publicada en el enlace “Notificación respuestas PQRSD sin dirección” de la página web de la ANH por la Vicepresidencia Administrativa y Financiera como encargada de recibir, tramitar y resolver las PQRSD que los ciudadanos, entidades públicas y demás partes interesadas de la ANH, conforme con lo establecido en el parágrafo 1 del artículo trigésimo octavo de la Resolución ANH No. 048 de 2017, así:

Ítem	No. Radicado/ID PQRSD	Fecha radicación	No. Radicado/ID Respuesta PQRSD	Fecha radicado traslado
1	20246410491062 ID1631063	17-07-2024	20245110371481 ID1601370	03-04-2024
2	20246410491392 ID1631190	17-07-2024	20242110474891 ID1636766	06-08-2024
3	20246410505842 ID1635627	03-08-2024	20246410475001 ID1636805	06-08-2024
4	20246410522552 ID1640047	17-08-2024	20246410486621 ID1640662	21-08-2024
5	20246410663632 ID1662784	01-10-2024	20244310643611 ID1668749	21-10-2024
6	20246410723532 ID1681698	28-11-2024	20244310705151 ID1689598	18-12-2024

Fuente: Elaboración propia. Matriz realizada por la Oficina de Control Interno a partir de la Base de Datos de PQRSD de Atención al Ciudadano (11 de febrero de 2025)

Es de resaltar, que en el caso de las respuestas a los radicados con Id 1631063 y 1631190 del 17 de julio de 2024, Id 1635627 del 03 de agosto de 2024 e Id 1681698 del 28 de noviembre de 2024, luego de realizar una

Agencia Nacional de Hidrocarburos

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





validación más exhaustiva en la página web de la agencia, la OCI visualizó que las respuestas a dichas PQRSD anónimas fueron publicadas en la sección de “Notificaciones Administrativas” de la página web institucional, lo cual no corresponde con la actuación de respuesta del anónimo, en tanto que en dicha sección se realizan las publicaciones derivadas de actuaciones administrativas que implican citaciones para notificación personal (artículo 69 de la Ley 1437 de 2011) como se señala en dicha sección, al igual que se indica que la citación o aviso allí publicados debe permanecer por un término de cinco (5) días, plazo que conforme a esto se encuentra vencido para la permanencia de publicación de dichas comunicaciones. Conforme con lo cual, la OCI recomienda que se realice por parte de Atención al Ciudadano la publicación de las respuestas a las PQRSD presentadas por anónimos, en la sección correspondiente para los temas relacionados con las PQRSD, a fin de que los peticionarios anónimos puedan consultar de manera ágil y más fácil las respuestas de la ANH a sus peticiones.

1.2.5 Trámite Respuestas de Peticiones segundo semestre 2024

La OCI realizó la verificación de la aplicación del trámite de las respuestas a las peticiones conforme con lo establecido en el artículo tercero y en el parágrafo 1 del artículo séptimo de la Resolución ANH No. 048 de 2017, respecto a los términos para dar respuesta frente a las PQRSD recibidas y radicadas en la ANH entre el 01 de julio y el 31 de diciembre de 2024, según el Reporte de PQRSD de Control Online generado en el SGDEA ControlDoc y la Base de Datos de PQRSD de Atención al Ciudadano (11 de febrero de 2025), de lo cual se evidenció que para las respuestas dadas a las PQRSD de dicho periodo a partir del 16 de julio de 2025 se redujeron los plazos y vencimientos establecidos en el SGDEA ControlDoc en un día para todas las modalidades, motivo por el cual, a la fecha no se cumple con la delimitación de los tiempos establecidos en la mencionada resolución ni en lo establecido en la Ley 1755 de 2015 respecto a los tiempos de respuesta de cada una de las modalidades del derecho de petición.

Igualmente, se identificó que se sigue incumpliendo con lo correspondiente a la revisión previa a las respuestas de las peticiones que debe realizar la Oficina Asesora Jurídica, según lo señalado en el parágrafo 1 del artículo séptimo de la Resolución ANH No. 048 de 2017, puesto que en las comunicaciones no se ve reflejado en el flujo de gestión el visto bueno (firma rúbrica) de revisión o aprobación por parte de la OAJ como se establece en el parágrafo previamente mencionado; posiblemente porque se sigue presentando una falta de divulgación, capacitación y seguimiento continuo al trámite de las peticiones por parte de los responsables del Proceso de Atención al Ciudadano.

De acuerdo con lo cual, la OCI evidenció el incumplimiento de lo establecido en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, el artículo tercero y el parágrafo 1 del artículo séptimo de la Resolución ANH No. 048 de 2017, por el incumplimiento de los plazos establecidos en el SGDEA ControlDoc como herramienta institucional para radicar, producir, tramitar, archivar y hacer seguimiento a la documentación oficial de la Agencia (Resolución 1080 de 2015).

2. EVALUACIÓN INSTRUMENTOS DE APOYO PARA LA GESTIÓN Y SEGUIMIENTO DE PQRSD

2.1 Mapa de Procesos

La OCI realizó la verificación del Mapa de Procesos de la ANH que se encuentra en SIGECO de lo cual reitera que se encuentra desactualizado en cuanto al proceso de Participación Ciudadana, puesto que en dicho mapa se observa que el proceso es denominado “Participación Ciudadana y Comunicación”, sin embargo, en la caracterización ANH-PCC-CR-01 (22-03-2023) y demás documentos de dicho proceso aparece registrado y denominado como “ATENCIÓN AL CIUDADANO”.



2.2 Mapa de Riesgos

La OCI realizó la verificación del Mapa de Riesgos del Proceso de Atención al Ciudadano que se encuentra publicado en SIGECO, de lo cual observó que persiste lo reportado en el informe de seguimiento y evaluación del primer semestre 2024 presentado por esta oficina (Id 1683560), en cuanto a que no se han identificado algunos riesgos inherentes que se han materializado en el proceso respecto a la recepción, radicación, gestión y atención de las PQRSD, las Solicitudes de Información Pública y los informes obligatorios que deben ser presentados sobre estas.

Así mismo, se detectó que para tres (3) de los riesgos preventivos y detectivos existentes de tipo operacional (PCC-1, PCC-2 y PCC-5) los controles y valoración establecida no están siendo efectivos para reducir o mitigar el riesgo residual, puesto que se han materializado algunos de estos riesgos y con ello puede presentarse una posible afectación legal y/o disciplinaria, como también la inoportunidad en la respuesta de las PQRSD por la falta de eficacia y debilidades en el seguimiento y control en la gestión, trámite y respuesta de las PQRSD.

2.3 Normograma

La OCI realizó la verificación del Normograma del Proceso de Atención al Ciudadano que se encuentra en SIGECO de lo cual identificó aún se registran normas y legislación expedida hasta el año 2017, pero no se registra la normatividad expedida en las vigencias posteriores relacionadas con las PQRSD y las Solicitudes de Información Pública, en cuanto a la recepción, gestión, trámite, informes y demás actuaciones relacionados sobre las mismas, pese a que en el plan de manejo de riesgos del Mapa de Riesgos del Proceso de Atención al Ciudadano se estableció la acción de “*Revisar el marco jurídico colombiano vigente en materia de PQRSD*” y la cual registra cumplida al 100% el 30 de junio de 2021, situación que había sido previamente advertida por la OCI en el informe de seguimiento del primer semestre (Id 1683560).

Igualmente, se identificó que alguna normatividad y lineamientos internos de la ANH sobre las PQRSD y Solicitudes de información se encuentran desactualizadas, tales como las Circulares ANH Nos. 035 de 2015 y 006 de 2018 y la Resolución ANH No. 0048 de 2017 mediante las cuales se regulan y reglamentan la gestión de las solicitudes y respuestas de los Organismos de Control y el trámite de presentación, tratamiento y radicación de derechos de petición, peticiones verbales y la atención de quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, respectivamente, por cuanto dichos lineamientos no se están llevando a cabo en su totalidad conforme a estas ni a los procedimientos que actualmente se realizan para la recepción, radicación, gestión, respuesta, seguimiento, informes, entre otros de las PQRSD y las Solicitudes de Información Pública y deberían ser actualizados conforme a los procedimiento actuales que se llevan a cabo en el proceso y corresponderse con la normatividad vigente y aplicable en la materia.

2.4 Indicadores

La OCI realizó la verificación del reporte en SIGECO de los Indicadores de Gestión del Proceso de Atención al Ciudadano relacionados con las PQRSD y las Solicitudes de Información Pública, de lo cual se reitera lo informado en la evaluación y seguimiento realizado en el primer semestre de 2024 (Id 1683560), respecto a que se evidenció que los tres (3) indicadores vigentes asociados al proceso se encuentran a la fecha desactualizados y sin reporte ni análisis para el primer, segundo, tercer y cuarto trimestre 2024.



2.5 Planes de Mejoramiento Resultados Evaluaciones de Control Interno

La OCI realizó nuevamente la verificación de los reportes de los Planes de Mejoramiento registrados en el SIGECO del Proceso de Atención al Ciudadano de lo cual se identificaron los mismos seis (6) planes, numerados así: 361, 362, 363, 364, 4482 y 4485, de los cuales se observó que cinco (5) de estos no se cumplieron y no tuvieron un cierre efectivo (361 al 364 y el 4482), por lo cual se realizó el cierre por incumplimiento de fecha y no se identifica que se haya establecido un nuevo plan para cerrar las brechas identificadas por la OCI y atacar las causas que dieron origen a dichos planes. Así mismo, el plan 4485 que se suscribió el 08 de mayo de 2024 derivado del Informe de evaluación y seguimiento de PQRSD de la OCI del segundo semestre 2023, se encuentra abierto y se evidenció que pese a que su plazo de finalización fue el 31 de diciembre de 2024 a la fecha las acciones de dicho plan presentan un avance del cero por ciento (0%), bien sea por falta de gestión del plan o por falta del reporte en el aplicativo por parte del responsable del Proceso de Atención al Ciudadano y del responsable de la ejecución y reporte de las acciones de dicho plan, situación que previamente ya había sido informado por la OCI en el informe de evaluación y seguimiento realizado en el primer semestre de 2024.

Conforme con lo anterior, se evidencia una falta de efectividad al cumplimiento de los Planes de Mejoramiento suscritos por el Proceso de Atención al Ciudadano de las últimas vigencias (2020, 2023 y 2024) de las brechas identificadas por la OCI en las diferentes evaluaciones, así como una debilidad en la gestión, seguimiento a la ejecución y reporte de los planes de mejoramiento por parte del grupo de Atención al Ciudadano y de la Vicepresidencia Administrativa y Financiera como competente del trámite y solución de los asuntos relacionados con el área de comunicaciones y atención al ciudadano.

2.6 Herramientas tecnológicas de apoyo a la gestión de PQRSD

La OCI realizó la verificación de las herramientas tecnológicas que son utilizadas para la atención de los ciudadanos y la recepción, radicación, gestión, respuesta, consulta y seguimiento de las PQRSD y Solicitudes de Información Pública conforme con lo previamente revisado e informado en la evaluación y seguimiento realizado en el primer semestre de 2024 (Id 1683560), de lo cual se identificó que para el segundo semestre 2024 aún se encontraba en uso el aplicativo SILVIAA con el que se presta el servicio de atención al ciudadano y que según lo que se indica en la página web institucional sirve como asesor virtual de la Agencia para responder las inquietudes que tengan los ciudadanos de manera ágil y con información veraz de temas del sector de hidrocarburos y de la Agencia Nacional de Hidrocarburos, al igual que se indica que el aplicativo está integrado con el sistema de gestión documental SGDEA ControlDoc para la presentación de PQRSD automáticamente y hacer seguimiento a los trámites e interactuar con la Entidad (<https://www.facebook.com/ANHColombia/videos/silviaa-es-un-asesor-virtual-de-la-anhcolombia-especializado-en-temas-del-sector/2321645921276811/>).

Sin embargo, la OCI evidenció que persiste lo evidenciado previamente por la OCI en el informe de PQRSD del primer semestre 2024 (Id 1683560), en cuanto que desde el aplicativo de SILVIAA no es posible realizar de manera directa y automática la radicación de las PQRSD o presentar solicitudes por parte de los ciudadanos como se indica en la página web de la ANH sección Atención y Servicios a la Ciudadanía/Canales de Atención a la Ciudadanía, sino que dentro de las respuestas del Asesor Virtual relacionadas con el mecanismo de interponer alguna PQRSD, se indica el correo electrónico institucional participacionciudadana@anh.gov.co al cual pueden remitir las PQRSD o el enlace que lleva a la página web de la Agencia donde se encuentra el Formulario de PQRSD para registrar sus solicitudes.



Igualmente, la OCI verificó que actualmente no está disponible la aplicación móvil de SILVIAA para uso en los dispositivos móviles y para descarga a través de Google Play o App Store, como se indica en el folleto y el Manual de Uso de SILVIAA dispuesto para consulta por parte de los ciudadanos en la sección de Atención y Servicios a la Ciudadanía de la página web de la Agencia, por lo que esta información se encuentra desactualizada y no es correspondiente con los servicios que se indican al ciudadano y los que efectivamente tiene y brinda la aplicación en la actualidad.

Por otra parte, realizada la verificación en el sistema de gestión documental SGDEA ControlDoc en cuanto a la gestión realizada a través de este para la recepción, radicación, gestión, respuesta, consulta y seguimiento de las PQRSD y Solicitudes de Información Pública, la OCI evidenció que actualmente el Web Service entre el aplicativo de SILVIAA y el SGDEA ControlDoc no está siendo utilizado para la radicación de las PQRSD allegadas al buzón del correo institucional de Atención al Ciudadano (participacionciudadana@anh.gov.co), conforme con lo cual la radicación de las PQRSD allegadas por este canal no están siendo radicadas de manera automática a través de este web service y en cambio se está realizando la radicación por parte del personal de Atención al Ciudadano y el personal de Gestión Documental (Correspondencia) de la ANH de forma manual, con lo cual se reitera por parte de la OCI que se está ejecutando o aplicando un procedimiento fuera de los lineamientos actuales establecidos para la radicación de las PQRSD en la Resolución 048 de 2017 y en el Procedimiento para la Atención y Trámite de PQRS (ANH-PCC-PR-02_V3); adicionalmente, que el sistema no se encuentra configurado adecuadamente en cuanto a los tiempos establecidos normativamente para dar respuesta a las PQRSD que son allegadas y radicadas a la entidad, con lo cual se identifica un riesgo emergente correspondiente a la probabilidad de generar un impacto negativo a la efectividad de la operación del Proceso de Atención al Ciudadano y al Proceso de Gestión Documental, en razón al uso adicional de recursos (humanos, tiempo, físicos, tecnológicos, entre otros) que se requieren cuando la radicación de las comunicaciones se realiza manualmente en el SGDEA ControlDoc y también la falta de veracidad de la información que registra el SGDEA ControlDoc en la gestión de las PQRSD, Informes y en general con los controles que se llevan con base en la información del sistema.

Adicionalmente a esto, la falta de interoperabilidad e integración entre de SILVIAA y el sistema de gestión documental SGDEA ControlDoc a través del web service para la radicación en tiempo real de las PQRSD y las Solicitudes de Información Pública, sigue generando que en algunas ocasiones se presente acumulación de comunicaciones por radicar y la radicación fuera de los horarios establecidos en los lineamientos de Gestión Documental para la radicación de comunicaciones recibidas (7:00am a 4:00pm), debido al volumen de requerimientos y al sobre esfuerzo que implica realizar la radicación manual de cualquier comunicación en el SGDEA ControlDoc y la aplicación de la normatividad vigente y aplicable en materia de las PQRSD.

2.7 Expediente Digital SGDEA ControlDoc de PQRSD

La OCI realizó la verificación en el SGDEA ControlDoc como herramienta institucional para radicar, producir, tramitar, archivar y hacer seguimiento a la documentación oficial de la ANH (Resolución ANH No.1080 de 2015), en la que se encuentran las PQRSD y Solicitudes de Información Pública, conforme con lo cual se identificó nuevamente que en el SGDEA ControlDoc conforme con los procedimientos y lineamientos internos de gestión documental y lo advertido previamente por esta oficina en el informe de PQRSD del primer semestre (ID1683560), no se encuentra creado ningún expediente digital para la vigencia 2024, según las Tablas de Retención Documental para cada subserie y categorías de las PQRSD y Solicitudes de Información Pública; así mismo, observa la OCI que los últimos expedientes digitales existentes para las PQRSD corresponden a la vigencia 2022 (IDExpedientes 63418 y 63419) y solamente a dos subseries y/o categorías (Solicitudes de Información y Derechos de Petición), mientras que para la vigencia 2023 no se encontró ningún expediente.



Conforme con lo anterior, para las vigencias 2023 y 2024 ninguna de las PQRSD allegadas, radicadas y tramitadas en la Agencia en el SGDEA ControlDoc se encuentran incluidas en expedientes, lo que generó la descentralización y dispersión de la información de las PQRSD para una efectiva consulta y recuperación de información, y por lo tanto, se reitera que la OCI observa una debilidad en el cumplimiento de los lineamientos internos en materia documental y una posible materialización de riesgos operativos, de cumplimientos y legales para el proceso de Atención al Ciudadano y de Gestión Documental.

3. RIESGOS MATERIALIZADOS:

Tabla de Riesgos Materializados Identificados en la Evaluación OCI			
Tipología del Riesgo	Nombre Riesgo	Descripción Riesgo	Numeral Asociado
Legal y Cumplimiento	Presentar fuera de término el Informe Trimestral de PQRSD y sin la información mínima establecida normativamente.	Afectación legal y/o disciplinaria por la presentación del Informe trimestral de PQRSD, sin la oportunidad, completitud, y pertinencia, requerida conforme con el marco legal interno y externo tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública	1.1.1
Legal y Cumplimiento	Publicar extemporáneamente en la página web institucional el Informe Trimestral de PQRSD y el Informe de Solicitudes de Acceso a Información.	Afectación legal y/o disciplinaria por la inoportunidad de la publicación en la página web de la Entidad del Informe Trimestral de PQRSD y el Informe de Solicitudes de Acceso a Información, conforme con la información mínima establecida en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública	1.1.1
Legal y Cumplimiento	Omitir la presentación y/o remisión del Informe Mensual de PQRSD Contestadas Fuera de Término a la Oficina Asesora Jurídica y/o a Control Interno Disciplinario, según la instancia conforme con lo establecido normativamente.	Afectación legal y/o disciplinaria por la falta de oportunidad en la presentación a las instancias correspondientes del Informe Mensual de PQRSD Contestadas Fuera de Término, de acuerdo con el marco jurídico interno y las leyes de regulación del Derecho de Petición.	1.1.2
Riesgo Operativo:	Presentar el Informe de PQRSD trimestral con datos inconsistentes y con falta de integralidad	Reportar la dinámica de las PQRSD en los informes a Presidencia con disparidad y/o imprecisiones entre los datos registrados en el Informe de PQRSD trimestral y los reportes de PQRS generados desde el SGDEA ControlDoc.	1.1.4
Legal y Cumplimiento	Carecer de los medios idóneos para la recepción de las solicitudes de información pública de acuerdo con los requerimientos normativos y lineamientos internos de la Entidad.	Afectación legal y/o disciplinaria por la falta de los medios establecidos normativamente para la recepción de las PQRSD y las solicitudes de información pública.	1.2.1
Legal y Cumplimiento	Dar traslado y respuesta a las PQRSD fuera de los términos establecidos en el marco jurídico interno y las leyes de regulación del Derecho de Petición.	Afectación legal y/o disciplinaria por el incumplimiento de los términos legales para trasladar las PQRSD por falta de competencia de la Agencia y notificar el traslado fuera de término al peticionario.	1.2.2
Operativo	PPC1 SIGECO: Responder extemporáneamente las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias - PQRSD, que ingresan a la entidad.	Incumplimiento e inobservancia de los términos de respuesta, contemplados en las leyes 1437 de 2011, 1755 de 2015, y la resolución interna 048 de 2017, a las solicitudes presentadas por la ciudadanía y grupos de interés de la Agencia Nacional de Hidrocarburos.	1.2.2, 1.2.3 y 1.2.5
Legal y Cumplimiento	Responder las PQRSD radicadas en el SGDEA ControlDoc de la Agencia fuera de los términos y/o lineamientos establecidos en el marco jurídico interno y las leyes de regulación del Derecho de Petición.	Afectación legal y/o disciplinaria por el incumplimiento de los términos legales y procedimientos internos para dar respuesta al peticionario a las PQRSD allegadas a la Agencia y radicadas a través del SGDEA ControlDoc.	1.2.3
Operativo	Realizar de manera inadecuada el seguimiento y control de los términos, la gestión y respuestas de las PQRSD.	Afectación en la oportunidad de respuesta a las PQRSD por la falta de eficacia y debilidades en el seguimiento y control en la gestión, trámite y respuesta de las PQRSD allegadas y radicadas en el SGDEA ControlDoc de la Agencia.	1.2.3
Legal y Cumplimiento	Incumplimiento del marco jurídico y procedimientos internos que regulan la gestión y atención de las PQRSD anónimas en la Agencia.	Afectación legal y/o disciplinaria por publicar en el portal institucional extemporáneamente las respuestas a las PQRSD de los peticionarios anónimos u omitir su publicación, según los lineamientos internos y el marco jurídico de regulación del Derecho de Petición.	1.2.4
Legal y Cumplimiento	Incumplimiento del marco jurídico y procedimientos internos que regulan la gestión, atención y respuesta de las PQRSD en la Agencia.	Responder las PQRSD allegadas y radicadas en la Agencia, sin la revisión previa que debe realizar la Oficina Asesora Jurídica, conforme con los lineamientos establecidos en el marco jurídico interno.	1.2.5



De acuerdo con lo anterior, la OCI evidenció que a excepción del riesgo PPC1 enunciado en los numerales 1.2.2 y 1.2.3, los demás riesgos materializados, no se encuentran identificados ni asociados en SIGECO en el Mapa de Riesgos del Proceso de Atención al Ciudadano.

4. CONCLUSIONES

De acuerdo con la evaluación realizada para el segundo semestre de 2024, la OCI identificó que frente a la gestión de dicho periodo se presentan los siguientes incumplimientos:

1. Lo establecido el artículo 54 de la Ley 190 de 1995 y del Ítem 3, parágrafo 1, artículo trigésimo noveno de la Resolución ANH No. 048 de 2017, en cuanto a la oportunidad y periodicidad mínima de la presentación trimestral del Informe de PQRSD al Presidente (numeral 1.1.1).
2. Lo señalado en el Ítem 11 del parágrafo 1 del artículo trigésimo noveno de la Resolución ANH No. 048 de 2017 (numeral 1.1.2), ya que por parte de Atención al Ciudadano no se reportó a la OAJ en ningún Informe Mensual de PQRSD contestadas por fuera de los términos, la respuesta extemporánea dada a la Solicitud de Información del Congreso con radicado ANH No. 20246410671442 ID1665090 del 08 de octubre de 2024, como lo señala la ley.
3. Lo señalado en el Ítem 11 del parágrafo 1 del artículo trigésimo noveno de la Resolución ANH No. 048 de 2017 (numeral 1.1.2), en referencia a la falta del requerimiento al incumplido por parte de la Oficina Asesora Jurídica y la ausencia de remisión a Control Interno Disciplinario del Informe Mensual de las PQRSD de febrero y noviembre de 2024 contestadas por fuera de términos.
4. Al artículo 4° de la Ley 1712 de 2014 y el artículo 2.1.1.3.1.3 del Decreto 1081 de 2015, ya que la Agencia no cuenta con un formulario electrónico adicional a los medios ordinarios de recepción de solicitudes de acceso de información con los que dispone, para las solicitudes de acceso a información pública bajo el procedimiento especial con identificación reservada (numeral 1.2.1).
5. Al artículo 21 de la Ley 1755 de 2015 y al parágrafo 2 del artículo séptimo de la Resolución ANH No. 048 de 2017, teniendo en cuenta que por parte de las áreas responsables y competentes de la ANH se dio traslado de manera inoportuna y fuera de los términos perentorios (5 días hábiles) a la entidad y/o tercero competente para dar respuesta a las cuatrocientos cincuenta y seis (456) PQRSD identificadas por la OCI, de acuerdo con lo señalado normativamente cuando la Agencia carece de competencia para atender y dar respuesta de fondo a la PQRSD allegadas por los peticionarios (numeral 1.2.2).
6. Al artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 y el artículo tercero de la Resolución ANH No. 048 de 2017, teniendo en cuenta que por parte de las áreas competentes se dio respuesta a un Derecho de Petición (Id 1606723), a un Traslado PQRSD de Otras Entidades (Id 1669967) y a una Solicitud de Información (Id 1555365), de manera inoportuna y fuera de los términos (15 días hábiles y 10 días hábiles, respectivamente) señalados para dar respuesta al peticionario (numeral 1.2.3).
7. Al parágrafo 1 del artículo trigésimo octavo de la Resolución ANH No. 048 de 2017, teniendo en cuenta la falta de publicación en la página web de la ANH de la respuesta dada por la entidad a las quejas interpuestas por los peticionarios anónimos (numeral 1.2.4).
8. Incumplimiento de lo establecido en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, el artículo tercero y el parágrafo 1 del artículo séptimo de la Resolución ANH No. 048 de 2017, por la falta de cumplimiento en la parametrización en el SGDEA ControlDoc de los plazos establecidos para dar respuesta a las PQRSD en



dicho sistema como herramienta institucional para radicar, producir, tramitar, archivar y hacer seguimiento a la documentación oficial de la Agencia (Resolución 1080 de 2015) y por la falta de la revisión previa de la Oficina Asesora Jurídica a las respuestas de las PQRSD radicadas por las dependencias encargadas de dar respuesta a las peticiones allegadas y radicadas en la ANH (numeral 1.2.5) .

5. RECOMENDACIONES

A partir del análisis y evaluación realizados por la Oficina de Control Interno, se presentan las siguientes recomendaciones:

1. Determinar y aplicar los correctivos necesarios para la presentación y publicación del Informe Trimestral de PQRSD de manera oportuna y con la información mínima requerida. (numeral 1.1.1).
2. Aplicar los correctivos necesarios según la competencia, para la presentación oportuna y la gestión adecuada del Informe Mensual de PQRSD contestadas por fuera de término, a fin de que se realicen los traslados respectivos y se adelanten las evaluaciones de acciones disciplinarias a que haya lugar. (numeral 1.1.2).
3. Adelantar las acciones necesarias para garantizar la consistencia entre los informes de PQRSD de manera que las cifras desagregadas y acumuladas sean consecuentes con los datos de los sistemas de información (SGDEA ControlDoc) dispuestos para la recepción, gestión y trámite de la misma (Resolución 1080 de 2015) y las herramientas adicionales utilizadas para el seguimiento y generación del informe consolidado trimestral de las PQRSD de la Entidad (numeral 1.1.4).
4. Desde la Vicepresidencia Administrativa y Financiera llevar a cabo las acciones correctivas que permitan garantizar la disponibilidad del formulario electrónico de las solicitudes de acceso a información pública bajo el procedimiento especial con identificación reservada, cuando los peticionarios requieran hacer uso de dicho procedimiento por considerar que se encuentra en riesgo su integridad o la de su familia. (numeral 1.2.1).
5. Actualizar los controles y la valoración establecida en el Riesgo “PPC-1 Responder extemporáneamente las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD” del Proceso de Participación Ciudadana, a fin de que estos sean correspondientes y efectivos para que el riesgo asociado a la atención y gestión de las PQRSD de la Agencia, no se vuelva a materializar. Así mismo, se resalta la importancia de contemplar la posibilidad de hacer uso de otras herramientas para la gestión del riesgo, tales como la Gestión de Eventos, Indicadores Claves de Riesgo, entre otras (numeral 1.1.2, 1.2.3 y 1.2.4).
6. Verificar y ajustar la configuración del SGDEA ControlDoc de los días establecidos normativamente para dar respuesta a las PQRSD radicadas en el sistema, con los cuales el sistema realiza los cálculos de manera automática de las fechas de vencimiento de las PQRSD, a fin de que estos sean coincidentes con los términos de ley para dar respuesta según la clasificación de las PQRSD, para evitar la materialización de riesgos de cumplimiento y operativos por una inadecuada gestión de las PQRSD en el SGDEA ControlDoc. (numeral 1.2.5).
7. Determinar y ejecutar los correctivos que permitan fortalecer el Proceso de Atención al Ciudadano y los mecanismos de seguimiento, control, respuesta y notificación de las PQRSD, a fin de evitar una nueva materialización de riesgos y una afectación de índole legal, operacional y/o administrativo a la Agencia. (numeral 1.2.2, 1.2.3 y 1.2.5).



8. Actualizar el Mapa de Procesos conforme con los procesos vigentes y a los cambios realizados en el Sistema Integral de Gestión y Control de la ANH, respecto al Proceso de Atención al Ciudadano, así mismo, adoptar dichos cambios mediante la actualización del acto administrativo, Resolución 509 de 2015 y 387 de 2017. (numeral 2.1).
9. Actualizar el Mapa de Riesgos del Proceso de Atención al Ciudadano conforme con los procesos vigentes, los cambios realizados en el Sistema Integral de Gestión y Control de la ANH y la adecuada gestión de riesgos establecida en la Guía de Administración del Riesgos y Oportunidades ANH-GES-GU-03 V5, en especial lo correspondiente a la identificación del riesgo, el análisis de riesgos, la valoración del riesgo, el plan de manejo del riesgo y el plan de contingencia del Proceso de Atención al Ciudadano, a fin de que estos sean correspondientes y efectivos para la atención y gestión de las PQRSd de la Agencia. Igualmente, se resalta la importancia de que en el Proceso de Atención al Ciudadano se contemple la posibilidad de hacer uso de otras herramientas para la gestión del riesgo, tales como la Gestión de Eventos, Indicadores Claves de Riesgo, entre otras para garantizar una adecuada gestión y manejo de los riesgos del Proceso. (numeral 2.2).
10. Actualizar el Normograma del Proceso de Atención al Ciudadano, conforme con el marco jurídico vigente y aplicable en materia de las PQRSd y Solicitudes de Información Pública. (numeral 2.3).
11. Realizar de manera oportuna los reportes y los análisis trimestrales y semestrales de los Indicadores vigentes de SIGECO del Proceso de Atención al Ciudadano; a fin de que los responsables puedan medir y evaluar el desempeño de lo ejecutado periódicamente y tomar acciones preventivas y/o correctivas, para garantizar el cumplimiento de las metas y objetivos del Proceso y los organizacionales. (numeral 2.4).
12. A fin de que los planes de mejoramiento registrados en SIGECO derivados de las evaluaciones realizados por la OCI cumplan con su vocación y se realice una gestión efectiva de estos, se deben adelantar las acciones preventivas para garantizar que el cierre únicamente se realice cuando se cumplan al 100%, así mismo, se deben ejecutar en su totalidad y de manera efectiva las actividades registradas en el plan 4485 a 31 de diciembre de 2024, las cuales derivaron de la evaluación de la OCI del segundo semestre de 2023, ID 1298721 del 02-04-2024. (numeral 2.5).
13. Crear en el SGDEA ControlDoc los expedientes digitales de las vigencias 2023 y 2024 respectivos para las PQRSd y que por parte del responsable del Proceso de Atención al Ciudadano se garantice la inclusión de cada una de las PQRSd radicadas, gestionadas y tramitadas, como también de cada una de las respuestas y comunicaciones relacionadas o derivadas de su gestión y atención. (numeral 2.7).
14. Administrar efectivamente el contenido de la sección de “Atención y servicios a la ciudadanía” de la página web de la Agencia, de tal manera que la información dispuesta a la ciudadanía y las partes interesadas en cuanto a las PQRSd, el Sistema de Servicio al Ciudadano y la Ley de Transparencia sea correspondiente, veraz y se encuentre actualizada.
15. Adelantar estrategias y planes de acción que permitan fortalecer el Sistema de Atención al Ciudadano de la agencia, optimizar los recursos, evitar reprocesos y brindar un servicio oportuno y veraz a los diferentes usuarios (internos y externos) del Proceso de Atención al Ciudadano.



16. Actualizar y socializar el Proceso de Atención al Ciudadano, así como la normatividad y lineamientos internos de la ANH sobre las PQRSD y Solicitudes de información, de acuerdo con los procedimientos actuales y el marco jurídico colombiano vigente y aplicable en la materia; así mismo, capacitar/entrenar al personal de la ANH frente a dicha actualización para mejorar el Sistema de Atención al Ciudadano de la Agencia.
17. Establecer un Plan de Mejoramiento que consolide las acciones que adelantarán las áreas involucradas en el proceso de atención al ciudadano para el cierre de las brechas identificadas, con el fin de subsanar los incumplimientos identificados en la evaluación y seguimiento de las PQRSD del primer y segundo semestre 2024 y realizar el registro en SIGECO para el seguimiento respectivo por parte de la Oficina de Control Interno, teniendo en cuenta que a la fecha varias de las recomendaciones e incumplimientos persisten y no han sido gestionados adecuadamente.

Cordialmente,

ROSARIO RAMOS DÍAZ

Jefe Oficina de Control Interno

Agencia Nacional de Hidrocarburos - ANH

Anexos: Dos (2) carpetas comprimidas en formato .zip

Copias: N/A

Aprobó: N/A

Revisó: N/A

Proyectó: Alexandra Galvis Lizarazo – Experto Código G3 Grado 04 (e) OCI

