

RESOLUCIÓN No. 0591 DEL 29-07-2025

"Por la cual se reglamenta el trámite de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias –PQRSD– que se formulen a la Agencia Nacional de Hidrocarburos".

EL PRESIDENTE DE LA AGENCIA NACIONAL DE HIDROCARBUROS – ANH -

En uso de sus facultades legales previstas en los Artículos 3 Numeral 11 y 17 Numeral 3 del Decreto 714 de 2012, en el Artículo 14 de la Ley 1530 de 2012, 2015, demás normas que rigen la materia y,

C O N S I D E R A N D O:

Que la **Constitución Política**, en el **artículo 23** establece el Derecho Fundamental de Petición, mediante el cual toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas ante las autoridades administrativas por motivos de interés general o particular y a obtener pronta respuesta dentro de los términos de ley; en el **artículo 74** consagra que todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley como reservados, y en el **artículo 209** determina que la función administrativa está al servicio de los intereses generales mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones.

Que el inciso 1 del artículo 15 de la **Ley 1437 de 2011**, sustituido por el artículo 1 de la **Ley 1755 de 2015**, establece que las peticiones podrán presentarse verbalmente y deberá quedar constancia por escrito y a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos.

Que de acuerdo con la **Ley 1437 de 2011** y la **Ley 1755 del 2015**, en sus artículos 13 al 33, se regulan las actuaciones administrativas relacionadas con el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, la solicitud de información, la consulta, el examen y la solicitud de copias de documentos, y otras disposiciones.

Que la **Ley 190 de 1995**, en su artículo 55, establece la obligación de resolver las quejas y reclamos siguiendo los principios, términos y procedimientos prescritos en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo para los derechos de petición.

Que la **Ley 1952 de 2019** en su artículo 38, numerales 20 y 35, establece que son deberes de los servidores públicos competentes dictar los reglamentos internos sobre los derechos de petición y recibir, tramitar y resolver las quejas y denuncias que presenten los ciudadanos en ejercicio de la vigilancia de la función administrativa del Estado.

Que el artículo 76 de la **Ley 1474 de 2011**, reglamentado por el **Decreto 2641 de 2012**, establece que en toda entidad pública deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir,

RESOLUCIÓN No. 0591 DEL 29-07-2025

"Por la cual se reglamenta el trámite de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias –PQRSD– que se formulen a la Agencia Nacional de Hidrocarburos".

tramar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.

Que la **Ley 1712 de 2014** correspondiente a la “Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional” reglamentada por el **Decreto 103 de 2015**, tiene por objeto regular el derecho de acceso a la información pública, los procedimientos para el ejercicio y garantía del derecho, las excepciones a la publicidad de información, su adecuada publicación y divulgación, su recepción y respuesta a solicitudes de acceso, su adecuada clasificación y reserva, la elaboración de los instrumentos de gestión de información y seguimiento.

Que de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 22 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por la Ley 1755 de 2015, las autoridades deben reglamentar el trámite interno de las peticiones que les corresponda resolver y la manera de atender las quejas para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo, observando en especial las disposiciones legales consagradas en el inciso 3 del artículo 6 de la Ley 962 de 2005, en el artículo 55 de la Ley 190 de 1995 o las normas que las modifiquen adicionen o sustituyan.

Que, de conformidad con lo expuesto, se considera necesario actualizar la **Resolución 048 de 2017**, que definió la reglamentación interna en la ANH para el trámite y atención de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, con el fin de adaptarla a la normativa vigente, a los procedimientos actuales y a los canales vigentes.

Por lo anterior y en mérito de lo expuesto en la parte considerativa del presente acto, en consecuencia, la Agencia Nacional de Hidrocarburos,

RESUELVE:

TÍTULO I Disposiciones generales

Artículo 1. Objeto

Establecer el reglamento interno de presentación, radicación y gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias – PQRSD - que se formulen ante la Agencia Nacional de Hidrocarburos – ANH (o la “Entidad”), dentro del marco de sus competencias constitucionales y legales, en concordancia con lo dispuesto en la Ley 1437 de 2011 o Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo – CPACA, en especial los principios al debido proceso: igualdad, imparcialidad, buena fe, moralidad, participación, responsabilidad, transparencia, publicidad, coordinación, eficacia, economía, celeridad y gratuidad, y la Ley 1755 de 2015.

RESOLUCIÓN No. 0591 DEL 29-07-2025

"Por la cual se reglamenta el trámite de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias –PQRSD– que se formulen a la Agencia Nacional de Hidrocarburos".

Artículo 2. Canales de atención

Los ciudadanos pueden formular ante la ANH peticiones respetuosas a través de los diferentes canales de atención. Los canales funcionarán en el horario dispuesto por la Entidad en su página web: <https://www.anh.gov.co/>

1. **Canal virtual:** La ciudadanía podrá presentar sus peticiones por medio de:
 - Módulo web de PQRSD: <https://controldoc.anh.gov.co/Controldocpqr/>
 - Correo electrónico: correspondenciaanh@anh.gov.co o participacionciudadana@anh.gov.co
2. **Canal presencial:** Av. Calle 26 No. 59 - 65 Piso 2 – Edif. Cámara Colombiana de Infraestructura, Bogotá – Colombia, Código Postal: 111321
3. **Canal telefónico:** (+57 - 601) 593 17 17
Línea Gratuita Nacional: +57-01-8000-953 000

Artículo 3. Procedencia y contenido

Toda solicitud ante la ANH implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo.

Artículo 4. Modalidades de petición y términos de respuesta

1. **Derecho de petición de interés general o interés particular.** Cuando se pretenda obtener o requerir la prestación de un servicio o solicitar la solución a una necesidad específica. El término de respuesta es de 15 días hábiles.
2. **Solicitud de información.** Cuando se solicite información que no goce de reserva constitucional o legal sobre el actuar de la entidad en gestión de lo público o se requiera información de interés. El término de respuesta es de 10 días hábiles.
3. **Consulta.** Se formula a efectos de que la entidad presente su punto de vista, concepto u opinión respecto de materias relacionadas con sus atribuciones. El término de respuesta es de 30 días hábiles.

RESOLUCIÓN No. 0591 DEL 29-07-2025

"Por la cual se reglamenta el trámite de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias –PQRSD– que se formulen a la Agencia Nacional de Hidrocarburos".

4. **Queja.** Cuando se manifieste queja frente al actuar o conducta de un servidor público de la Entidad en el desarrollo de sus funciones. El término de respuesta es de 15 días hábiles.
5. **Reclamo.** Cuando se manifieste insatisfacción referente a la prestación indebida de un servicio por parte de la Entidad. El término de respuesta es de 15 días hábiles.
6. **Sugerencia:** Hace referencia a un consejo, propuesta, idea, opinión o aporte con el fin de mejorar un servicio ofrecido por la Entidad. El término de respuesta es de 15 días hábiles.
7. **Denuncia.** Cuando se informe, se dé aviso o se pongan en conocimiento posibles hechos o conductas irregulares para que se inicien las correspondientes investigaciones penales, administrativas o disciplinarias. El término de respuesta es de 15 días hábiles.
8. **Felicitación:** manifestación de satisfacción que realiza la ciudadanía del servicio ofrecido por parte de la Entidad.
9. **Derechos de petición entre entidades públicas.** Cuando se formulen peticiones entre entidades solicitando algún tipo de información. El término de respuesta es de 10 días hábiles.
10. **Petición y solicitudes de organismos de control.** Cuando alguna autoridad solicite a otra entidad algún tipo de información o documentación. El término de respuesta es de 5 días hábiles, o el término señalado en la comunicación.
11. **Peticiones y solicitudes del Congreso de la República:** Cuando un Senador o Representante a la Cámara solicite algún tipo de información para adelantar el ejercicio de control que realiza el Congreso de la República. El término de respuesta es de 5 días hábiles.

Artículo 5. Requisitos mínimos de las peticiones

Toda petición presentada ante la ANH para su atención y trámite pertinente deberá contener:

1. La designación de la autoridad a quien se dirige.
2. Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y/o apoderado, si es el caso, con indicación de su documento de identidad y de la dirección, electrónica o física, donde recibirá la correspondencia. El peticionario podrá agregar el número de contacto.
3. El objeto o asunto de la petición.
4. Las razones en las que fundamenta su petición.
5. La relación de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite por la ley.
6. La firma del peticionario cuando sea el caso.

RESOLUCIÓN No. 0591 DEL 29-07-2025

"Por la cual se reglamenta el trámite de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias –PQRSD– que se formulen a la Agencia Nacional de Hidrocarburos".

Parágrafo 1. La ANH tiene la obligación de examinar integralmente las peticiones, y en ningún caso las estimará incompletas por falta de requisitos o documentos que no se encuentren dentro del marco jurídico vigente, que no sean necesarios para resolverla o que se encuentren dentro de sus archivos.

Parágrafo 2. En ningún caso podrá ser rechazada la petición por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta.

Artículo 6. Recepción y trámite de las peticiones escritas y electrónicas

Las peticiones serán recibidas atendiendo las siguientes reglas:

Las peticiones serán radicadas por el área de Gestión Documental. Esta área será la encargada de recibir, clasificar, radicar y direccionarlas al área de Atención al Ciudadano por el Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo -SGDEA, dispuesto por la ANH para que sean asignadas a la dependencia responsable de su trámite. Asimismo, el área de Gestión Documental informará al peticionario por correo electrónico el número de radicado, ID, fecha y hora de recibido de su solicitud.

Una vez radicada la petición en el SGDEA, el área de Atención al Ciudadano se encargará de remitirla al área que considere pertinente, y el jefe designará al funcionario o colaborador para brindar la información.

En el evento de que la petición sea asignada a una o varias dependencias de la ANH para emitir respuesta y la o las dependencias determinen que la petición debe ser atendida de forma parcial por otra entidad, se deberá realizar el traslado parcial de la petición a la entidad competente dentro de los 5 días hábiles siguientes a la recepción.

Si la petición, queja, reclamo o denuncia que se formule fuera recibida por una dependencia distinta al área de Atención al Ciudadano de la ANH, a través de cualquier medio, se deberá remitir inmediatamente al área de Atención al Ciudadano para su respectiva radicación o reclasificación y gestión. En ningún caso podrán efectuarse respuestas sin que la petición inicie por el área de Atención al Ciudadano en el SGDEA dispuesto por la ANH, ni obviarse su remisión.

Cuando una petición requiera información o respuesta de varias áreas de la Entidad, el área de Atención al Ciudadano la asignará a las áreas correspondientes y determinará cuál área será la encargada de iniciar la respuesta en el SGDEA para que las demás áreas puedan complementarla y recopilar los vistos buenos necesarios. En estos casos la respuesta final será firmada por el área de Atención al Ciudadano.

RESOLUCIÓN No. 0591 DEL 29-07-2025

"Por la cual se reglamenta el trámite de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias –PQRSD– que se formulen a la Agencia Nacional de Hidrocarburos".

En caso de que, Atención al Ciudadano sea encargado de firmar y radicar la respuesta final, deberá asegurarse de que el documento lleve el visto bueno de los gerentes o vicepresidentes de las áreas involucradas de suministrar la información para atender la petición.

El funcionario o colaborador designado para gestionar la información solicitada realizará el análisis de la información solicitada por la ciudadanía y acatará el tiempo estipulado dentro del Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo, para brindar la respuesta.

Cuando, excepcionalmente, no sea posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, el funcionario o colaborador asignado debe requerir a Atención al Ciudadano la ampliación de plazo para brindar respuesta y las razones por las cuales se requiere un tiempo adicional. Esta solicitud se debe realizar por correo electrónico a participacionciudadana@anh.gov.co antes de la fecha de vencimiento, y solo el área de Atención al Ciudadano podrá radicarla en el SGDEA.

En el caso de denuncias, estas serán puestas en conocimiento al competente de control disciplinario interno, que actuará de acuerdo con sus funciones.

Una vez resuelta la petición en el Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo de la ANH, la respuesta será enviada por Certimail, o de manera física, según sea el caso, a la dirección registrada. El área de Atención al Ciudadano revisará que las respuestas se emitan dentro de los tiempos estipulados y lo registrará en su base de datos.

Parágrafo. La ANH podrá exigir que ciertas peticiones se presenten por escrito, lo cual se informará previamente al ciudadano en los canales dispuestos, y pondrá a disposición de los interesados, sin costo, a menos que una ley expresamente señale lo contrario, formularios y otros instrumentos estandarizados para facilitar su diligenciamiento. En todo caso, los peticionarios no quedarán impedidos para aportar o formular con su petición argumentos, pruebas o documentos adicionales a los contemplados en los formularios, sin que por su utilización el personal de la ANH asignado quede relevado del deber de resolver sobre todos los aspectos y pruebas que le sean planteados o presentados más allá del contenido de dichos formularios.

Artículo 7. Peticiones verbales y requisitos mínimos

Las peticiones verbales seguirán los lineamientos señalados en el Decreto 1166 de 2016. El área de Atención al Ciudadano se encargará de la atención a los peticionarios que se presenten en las instalaciones de la entidad y que deseen realizar algún tipo de gestión de manera personalizada.

Toda petición verbal presentada ante la ANH pertinente deberá contener lo siguiente:

1. Número de radicado e ID.
2. Fecha y hora de recibido.

RESOLUCIÓN No. 0591 DEL 29-07-2025

"Por la cual se reglamenta el trámite de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias –PQRSD– que se formulen a la Agencia Nacional de Hidrocarburos".

3. Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y/o apoderado, si es el caso, con indicación del documento de identidad y de la dirección física o electrónica donde se recibirá la correspondencia y se harán las notificaciones. El peticionario podrá agregar el número de contacto o la dirección electrónica.
4. El objeto o asunto de la petición.
5. Las razones en las que fundamenta la petición, la no presentación de estas en que se fundamenta la petición no impedirá su radicación, de conformidad con el parágrafo 2 del artículo 16 de la Ley 1437 de 2011 sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015.
6. La relación de los documentos que se anexan para iniciar la petición. Cuando una petición no se acompañe de los documentos o soportes requeridos por la Ley, en el acto de recibo la ANH deberá indicar al peticionario los documentos o la información que hagan falta, sin que su no representación o exposición pueda dar lugar al rechazo de su radicación, de conformidad con el parágrafo 2 del artículo 16 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015.
7. Identificación del funcionario responsable de la recepción y radicación de la petición.
8. Constancia explícita de que la petición se formuló de manera verbal.

Artículo 8. Recepción y trámite de peticiones verbales

En caso de que no sea posible resolver una petición verbal de manera inmediata, se le pedirá al ciudadano que esta sea presentada de manera escrita y se le ofrecerá la información respectiva para enviar la petición.

Si el personal de Atención al Ciudadano encargado de recibir la petición verbal informa al peticionario, en el mismo acto de recepción, que la ANH no es la Entidad competente para tramitar su petición, se procederá a orientarlo para que presente su petición ante la autoridad o entidad correspondiente o, en caso de no existir competente, así se lo comunicará. El peticionario podrá insistir en que se radique la petición, caso en el cual el personal de Atención al Ciudadano deberá dejar constancia y radicarla, luego de lo cual le dará el traslado correspondiente dentro los siguientes cinco (5) días hábiles a la entidad encargada de brindar la información e informará al peticionario sobre la gestión realizada. En todo caso, la ANH registrará en la constancia de recepción de la petición el tipo de orientación que se le dio al peticionario.

En todo caso, el funcionario encargado de la recepción de las peticiones verbales deberá indicar al ciudadano la posibilidad de presentarlas y no podrá negar su recepción y radicación bajo la exigencia de un documento escrito, salvo que la petición así lo requiera. En este caso, pondrá a disposición del ciudadano los mecanismos para facilitar su diligenciamiento y sin costo.

Si el peticionario lo solicita, se le deberá entregar copia de la constancia de la petición verbal con el número de radicado. La respuesta al derecho de petición verbal deberá darse en los mismos plazos establecidos en la Ley. En el evento que se dé respuesta verbal a la petición, se deberá

RESOLUCIÓN No. 0591 DEL 29-07-2025

“Por la cual se reglamenta el trámite de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias –PQRSD– que se formulen a la Agencia Nacional de Hidrocarburos”.

indicar de manera expresa la respuesta suministrada al peticionario en la respectiva constancia de radicación.

Parágrafo. El tratamiento de los datos personales y protección de la información de quienes presentan verbalmente sus peticiones se someterá a los principios rectores establecidos en el artículo 4 de la Ley 1581 de 2012.

Artículo 9. Peticiones verbales en otra lengua nativa

Los canales de atención de la Entidad están dispuestos para recibir peticiones en lenguas nativas o cualquier dialecto oficial de Colombia. Cuando se realicen este tipo de peticiones de manera verbal, el funcionario o colaborador deberá grabar con cualquier medio tecnológico o electrónico, con el fin de proceder a su posterior traducción, radicación y brindar la respuesta al peticionario.

Parágrafo. la ANH pone a disposición de funcionarios y colaboradores la “*Guía para la atención de PQRSD en lenguas nativas*”, que podrá encontrar en SIGECO.

Artículo 10. Recepción y trámite de peticiones telefónicas

El área de Atención al Ciudadano será responsable de recibir, atender, gestionar y registrar las peticiones realizadas a través del canal telefónico. Si la solicitud no puede resolverse durante la llamada, el funcionario deberá registrar la petición y brindar al interesado la información necesaria para que pueda radicarla formalmente por los canales de atención dispuestos por la ANH.

Artículo 11. Centro de relevo

El Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – MINTIC, tiene dispuesto el Centro de Relevo para las personas con discapacidad auditiva, permitiendo una comunicación bidireccional entre personas sordas y oyentes, a través de una plataforma tecnológica que cuenta con intérpretes de Lengua de Señas colombiana en línea.

Se puede acceder al Centro de Relevo mediante la dirección www.centroderelevo.gov.co, donde la persona sorda interesada podrá comunicarse con la ANH.

Artículo 12. Peticiones incompletas y desistimiento

Cuando la ANH constate que una petición ya radicada está incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, y que

RESOLUCIÓN No. 0591 DEL 29-07-2025

"Por la cual se reglamenta el trámite de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias –PQRSD– que se formulen a la Agencia Nacional de Hidrocarburos".

la actuación pueda continuar sin oponerse a la Ley, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes.

A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos, se reactivará el término para resolver la petición. Vencidos los términos establecidos en este artículo se entenderá que el peticionario ha desistido de su petición o de la actuación cuando no satisfaga el requerimiento salvo que, antes de vencido el plazo concedido, solicite prórroga hasta por un término igual al inicial.

Vencidos los términos establecidos en este artículo, sin que el peticionario haya cumplido el requerimiento, se decretará el desistimiento y se procederá con el archivo del expediente, mediante acto administrativo motivado, que se notificará, contra el cual únicamente procede recurso de reposición, sin perjuicio de que la respectiva petición pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales.

Artículo 13. Peticiones irrespetuosas o reiterativas

Toda petición debe ser respetuosa so pena de rechazo. Solo cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la petición esta se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días hábiles siguientes. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición. En ningún caso se devolverán peticiones que se consideren inadecuadas o incompletas.

Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, la autoridad podrá remitirse a las respuestas anteriores, salvo que se trate de derechos imprescriptibles, o de peticiones que se hubieren negado por no acreditar requisitos, siempre que en la nueva petición se subsane.

Artículo 14. Atención prioritaria de peticiones

La ANH dará atención prioritaria a las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental cuando deban ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable al peticionario, quien deberá probar sumariamente la titularidad del derecho y el riesgo del perjuicio invocado.

Cuando por razones de salud o seguridad personal esté en peligro inminente la vida o la integridad del destinatario de la medida solicitada, la autoridad adoptará de inmediato las medidas de urgencia necesarias para conjurar dicho peligro, sin perjuicio del trámite que deba darse a la petición. Si la petición la realiza un periodista para el ejercicio de su actividad, se tramitará preferencialmente.

RESOLUCIÓN No. 0591 DEL 29-07-2025

"Por la cual se reglamenta el trámite de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias –PQRSD– que se formulen a la Agencia Nacional de Hidrocarburos".

Artículo 15. Peticiones anónimas

Las peticiones presentadas ante la ANH que no cuenten con información del peticionario se clasificarán como anónimas, las cuales deberán ser radicadas para realizar el seguimiento y trámite pertinente.

El área de Atención al Ciudadano se encargará de remitirla al área pertinente de brindar la información y, una vez se cuente con la respuesta, se deberá publicar en la página web de la ANH.

Parágrafo. Las peticiones que se reciban con prueba sumaria de afectación de un derecho fundamental del cual sea titular el peticionario y, que sea de competencia de la ANH, deben ser resueltas de manera inmediata o darle el traslado a la entidad competente para dar respuesta.

Artículo 16. Falta de competencia de la Entidad en la petición

Los trasladados totales a otras entidades se tramitarán de la siguiente forma:

1. Cuando se identifique desde el área de Atención al Ciudadano que una petición en su totalidad no es competencia de la ANH, esta será trasladada por el área de Atención al Ciudadano a la entidad competente e informará al peticionario de dicha actuación. El traslado deberá realizarse dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la recepción.
2. Cuando el área o dependencia de la ANH a la cual sea remitida la petición considere que tal petición, en su totalidad, no es competencia de la ANH, deberá informar inmediatamente al área de Atención al Ciudadano para que desde Atención al Ciudadano se proceda con el traslado total de la petición e informe al peticionario de dicha actuación. Este traslado deberá realizarse dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la recepción.

En caso de no contar con un funcionario competente para atender la solicitud, esta circunstancia será informada oportunamente al interesado.

Artículo 17. Decisión de las peticiones análogas

Cuando más de diez (10) personas formulen peticiones análogas, ya sea de información, de interés general o consulta, la ANH podrá dar una única respuesta que publicará en un diario de amplia circulación nacional, la pondrá en su página web y entregará copias de la misma a quienes las soliciten.

RESOLUCIÓN No. 0591 DEL 29-07-2025

"Por la cual se reglamenta el trámite de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias –PQRSD– que se formulen a la Agencia Nacional de Hidrocarburos".

TÍTULO II Disposiciones especiales

Artículo 18. Información y documentos reservados

Solo tendrá carácter reservado aquella información y documentos expresamente sometidos a reserva por la Constitución Política o la Ley. Toda decisión que rechace la solicitud de información o documentos deberá estar debidamente motivada, deberá indicar en forma precisa las disposiciones legales que impiden la entrega de la información o documentos pertinentes y se notificará al peticionario. Contra la decisión que rechace la petición por motivos de reserva legal, no procederá recurso alguno, salvo la solicitud de insistencia (artículo 19 *infra*). La restricción por reserva legal no se extenderá a otras partes del respectivo expediente o actuación que no estén cubiertas por ella.

Artículo 19. Insistencia del solicitante en caso de reserva

Si el peticionario interesado en la información insiste en su requerimiento ante la autoridad que invoca la reserva, corresponderá al Tribunal Administrativo con jurisdicción en el lugar donde se encuentren los documentos, en caso de autoridades nacionales, departamentales o del Distrito Capital de Bogotá, o al Juez Administrativo si se trata de autoridades distritales y municipales, decidir en única instancia si se niega o se acepta, total o parcialmente la petición formulada. Para ello, el funcionario de Atención Ciudadana enviará la documentación correspondiente al Tribunal o Juez Administrativo.

Parágrafo. El recurso de insistencia deberá presentarse por escrito por el peticionario y sustentarse en la diligencia de notificación en un plazo no superior a los diez (10) días hábiles posteriores a la recepción de la respuesta.

Artículo 20. Acceso a datos personales en posesión de los sujetos obligados

Los sujetos obligados no podrán permitir el acceso a datos personales sin la autorización expresa del titular de la información, salvo que concurra alguna de las excepciones contempladas en los artículos 6 y 10 de la Ley 1581 de 2012. Igualmente, no se permitirá el acceso a los datos personales de niños, niñas y adolescentes, excepto aquellos que sean de naturaleza pública, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 7 de la Ley 1581 de 2012.

Parágrafo 1. A menos que exista autorización expresa del titular, solo por decisión de una autoridad jurisdiccional o de una autoridad, pública o administrativa competente en ejercicio de

RESOLUCIÓN No. 0591 DEL 29-07-2025

"Por la cual se reglamenta el trámite de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias –PQRSD– que se formulen a la Agencia Nacional de Hidrocarburos".

sus funciones, se podrá acceder a los datos semiprivados, privados y sensibles contenidos en documentos públicos. (Artículo 26 del Decreto 103 de 2015)

Parágrafo 2. El responsable del tratamiento, al solicitar la autorización al Titular, deberá informarle de manera clara y expresa sobre:

1. El tratamiento al cual se someterán sus datos personales y su finalidad.
2. El carácter facultativo de la respuesta a las preguntas relacionadas con datos sensibles o con los datos de niñas, niños y adolescentes.
3. Los derechos que le asisten como titular.
4. La identificación, dirección física o electrónica y teléfono del responsable del tratamiento.
5. El responsable del tratamiento deberá conservar pruebas del cumplimiento de lo establecido en este artículo y, cuando el titular lo solicite, entregarle copia de esta.

Suministro de la información

La información solicitada será suministrada por cualquier medio, incluyendo los electrónicos, según lo requiera el titular debe ser de fácil entendimiento, sin barreras ni tecnicismos que impidan su acceso y comprensión. Además, debe corresponder en su totalidad a aquella que se encuentre en la base de datos.

Artículo 21. Obligación de los servidores públicos de atender las peticiones de la ciudadanía

La ANH centraliza todas las peticiones presentadas por la ciudadanía a través de su Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo, canales de atención y personal de Atención al Ciudadano, quienes serán responsables de tramitar y brindar la información a los ciudadanos. Además, incentivarán una comunicación y relacionamiento adecuado mediante mecanismos de participación.

Artículo 22. Desatención de las peticiones

La falta de atención a las peticiones, el incumplimiento de los términos para resolver o contestar, la inobservancia de los principios orientados de las actuaciones administrativas, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas darán lugar a la aplicación del procedimiento disciplinario correspondiente. El competente de control disciplinario interno adelantará las investigaciones disciplinarias respectivas, previo requerimiento a los infractores y con base en los informes de peticiones, quejas y reclamos contestados por fuera de término.

RESOLUCIÓN No. 0591 DEL 29-07-2025

“Por la cual se reglamenta el trámite de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias –PQRSD– que se formulen a la Agencia Nacional de Hidrocarburos”.

Artículo 23. Queja contra servidores públicos o particulares que desempeñan funciones públicas

Si la queja se relaciona con las conductas de los servidores públicos de la ANH, la oficina receptora la trasladará de inmediato al jefe de la dependencia involucrada. Este deberá realizar los correctivos necesarios. Se procederá en igual forma, cuando se identifique al servidor público responsable, remitiendo copia al competente de control disciplinario interno para que ejerza sus competencias.

La remisión se comunicará por escrito al quejoso, si se conoce, en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles contados a partir del día siguiente a su radicación, a cargo del responsable de Atención al Ciudadano. En esta comunicación se especificará el nombre del encargado de adelantar el proceso disciplinario y se informará sobre su derecho a interponer los recursos de ley en caso de que se comunique el archivo de la queja.

Artículo 24. Procedimiento quejas y reclamos

El procedimiento de recepción, trámite interno y término para atender las quejas y reclamos es el mismo establecido para las peticiones. El incumplimiento de estos procedimientos dará lugar a la imposición de las sanciones contempladas en la misma Ley y en la normativa disciplinaria aplicable a los servidores públicos.

Parágrafo 1. Se inadmitirán quejas que sean anónimas o aquellas que carezcan de fundamento, a menos que existan medios probatorios suficientes sobre la comisión de un delito o infracción disciplinaria que permitan adelantar la actuación de oficio.

Parágrafo 2. En caso de quejas o reclamos anónimos, la respuesta será publicada en la página web de la ANH, si es procedente. El solicitante anónimo podrá consultarla mediante el número de radicado asignado.

Artículo 25. Área de Atención al Ciudadano

El área de Atención al Ciudadano cumplirá con las funciones establecidas en el actual ordenamiento legal sobre la materia. Su función principal es servir como punto central de información y atención para los ciudadanos que acuden a la Entidad en busca de orientación, trámites o servicios.

Así mismo, el personal de Atención al Ciudadano deberá presentar el informe de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias al Presidente de la ANH (artículo 54 de la Ley 190 de

RESOLUCIÓN No. 0591 DEL 29-07-2025

"Por la cual se reglamenta el trámite de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias –PQRSD– que se formulen a la Agencia Nacional de Hidrocarburos".

1995), con una periodicidad mínima trimestral, el cual deberá incluir servicios o asuntos sobre los que se presente el mayor número de quejas y reclamos, y las principales recomendaciones sugeridas para mejorar el servicio que preste la Entidad, racionalizar el empleo de los recursos disponibles y hacer más participativa la gestión pública.

De igual forma, deberá remitir un informe mensual de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, contestados por fuera de los términos al competente de control disciplinario interno.

TÍTULO III Otras disposiciones

Artículo 26. Reproducción de documentos

En ningún caso el precio de las copias podrá exceder el valor de la reproducción. Los costos de la expedición de las copias correrán por cuenta del interesado en obtenerlas. El valor de la reproducción no podrá ser superior al valor comercial de referencia en el mercado.

Artículo 27. Expedición de copias y disponibilidad digital de la información

Actualmente la ANH prioriza el acceso digital a la información, razón por la cual la solicitud de copias de documentos se gestiona, en la medida de lo posible, mediante medios electrónicos sin costo para el interesado.

Parágrafo 1. En los casos excepcionales en los que se requiera la expedición de copias físicas, estas serán entregadas directamente por la ANH. Cuando el número de copias solicitadas sea superior a diez (10) folios, el interesado deberá asumir el costo correspondiente. La ANH no cuenta actualmente con un operador de fotocopiado, por lo que, y de ser necesario, se coordinará con el solicitante el mecanismo adecuado para la entrega del material requerido.

Parágrafo 2. Ningún servidor de la ANH podrá eximir del pago anterior a ninguna persona natural o jurídica que presente solicitud de copias de documentos a la entidad, so pena de infringir el numeral 2 del artículo 34 de la Ley 734 de 2002, según el cual es deber de todo servidor público "*Cumplir con diligencia, eficiencia e imparcialidad el servicio que le sea encomendado (...)*".

Artículo 28. Divulgación y capacitación

RESOLUCIÓN No. 0591 DEL 29-07-2025

"Por la cual se reglamenta el trámite de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias –PQRSD– que se formulen a la Agencia Nacional de Hidrocarburos".

El grupo interno de talento humano deberá dar a conocer a todos los funcionarios de la Agencia Nacional de Hidrocarburos el presente reglamento, y el área de Atención al Ciudadano deberá capacitar a los funcionarios en su aplicación.

Artículo 29. Remisión

Lo no previsto en la presente Resolución se regirá por lo dispuesto en el CPACA y en las demás normas que lo modifiquen o adicionen, así como también en lo previsto en las normas que reglamenten el ejercicio de los mecanismos de participación ciudadana.

Artículo 30. Vigencias y derogatorias

La presente Resolución rige a partir de la fecha de su expedición y deroga la Resolución No. 048 de 2017 y las demás disposiciones que le sean contrarias.

Artículo 31. Campo de aplicación

La presente Resolución aplica para todas las dependencias de la Agencia Nacional de Hidrocarburos ANH.

Expedida en Bogotá D.C., el **29-07-2025**

Comuníquese y cúmplase



Orlando Velandia Sepúlveda
Presidente

Aprobó:

David Montaño García – Vicepresidente Administrativo y Financiero (e)

David Montaño García – Jefe de la Oficina Asesora Jurídica

RESOLUCIÓN No. 0591 DEL 29-07-2025

"Por la cual se reglamenta el trámite de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias –PQRSD– que se formulen a la Agencia Nacional de Hidrocarburos".

Revisó:

Liliana Elisa Forero Quiñonez / Experto G3 Grado 4 / Oficina Asesora Jurídica 

Proyectó:
Carolina Hernández Ordóñez / Experto G3 Grado 4 / Vicepresidencia Administrativa y Financiera 
Anderson Mendivelso / Contratista / Vicepresidencia Administrativa y Financiera  AM