



COMUNICACIÓN INTERNA

PARA: **PABLO YESID FAJARDO BENITEZ**
Presidente

MARIO ANDRÉS CASTAÑEDA QUIÑONEZ
Vicepresidente Administrativo y Financiero

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 Primer Semestre de 2025.**

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 PQRSD y Solicitudes de Información del 01 de enero al 30 de junio de 2025 en el marco 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 señaladas en el listado de criterios, 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 primer semestre de la vigencia 2025.

Así mismo, se remite copia 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 hubiese lugar conforme lo dispuesto en el art. 31 de la Ley 1755 de 2015 frente a los incumplimientos allí evidenciados.

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

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



radicadas oficialmente entre el 01 de enero y el 30 de junio de 2025 en el SGDEA ControlDoc, el cual comprendió 2.122 radicados (812 primer trimestre y 1.310 segundo 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 (30 enero). 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.



- Circular ANH No. 30 de 2022 (06 octubre). Divulgación lineamientos y procedimiento para radicación de comunicaciones externas o recibidas por medios electrónicos y otras medidas relacionadas con la administración de comunicaciones de la Entidad.
- Circular Externa ANDJE No. 19 de 2024 (19 mayo). Protocolo Gestión optima de las peticiones en el marco de la prevención del daño antijurídico y la defensa judicial.
- 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, informó al Presidente de la Entidad sobre la gestión desarrollada respecto a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, recibidas y atendidas durante el primer trimestre de 2025 radicado No. 20256411160673 Id: 1872432 del 03 de junio de 2025 (Anexo 1.1) y el segundo trimestre de 2025 radicado No. 20256411647773 Id:1941093 del 01 de septiembre de 2025 (Anexo 2.1), en los cuales adicionalmente se dieron 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 en la página web institucional el Informe pormenorizado de atención y trámites de PQRS del primer y segundo trimestre 2025 (Anexo 1.2 y 2.2) junto con los reportes en excel denominados “*Solicitudes de información pública primer trimestre 2025 – Tiempos de Respuesta*” (Anexo 1.3) y “*Solicitudes de información pública segundo trimestre 2025 – Tiempos de Respuesta*” (Anexo 2.3), en donde se relacionan las fechas de respuesta y días de trámite de cada solicitud de información del primer y segundo trimestre 2025, respectivamente. De acuerdo con lo anterior, 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 link: <https://www.anh.gov.co/en/atencion-y-servicios-a-la-ciudadania/pqrs/>

No obstante, la OCI evidenció que no se cumplió con la oportunidad en los tiempos establecidos para la presentación al Presidente de la ANH del informe de PQRS del primer y segundo trimestre de 2025, conforme con lo establecido normativamente para ello en la Resolución ANH No. 048 de 2017 y el artículo



54 de 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 primer trimestre (01 enero al 31 de marzo de 2025) y segundo trimestre 2025 (01 abril al 30 de junio de 2025), fueron presentados al Presidente de la Agencia hasta el 03 de junio de 2025 (informe primer trimestre) y 01 de septiembre de 2025 (informe segundo trimestre), es decir, los informes del primer y segundo trimestre se presentaron dos (2) meses después de terminado cada periodo evaluado.

Conforme con lo anterior, la OCI evidenció que si bien es cierto la presentación de los informes trimestrales de las PQRSD por parte de Atención al Ciudadano al Presidente de la ANH y la publicación de estos en el portal institucional en la sección de Atención al Ciudadano/PQRSD/Informes para consulta o acceso público, disminuyó de cinco (5) meses a dos (2) meses, respecto a lo identificado y evaluado por esta Oficina en el informe del segundo semestre 2024 (ID1779207 del 21-03-2025), sigue siendo reiterativa la falta de oportunidad y el incumplimiento de los tiempos establecidos para la presentación del Informe de PQRSD al Presidente de la Entidad, el cual debe ser trimestral, conforme con lo establecido en el ítem 3, párrafo 1, artículo trigésimo noveno de la Resolución ANH No. 048 de 2017 y el artículo 54 de la Ley 190 de 1995, como también se sigue presentando falta de disponibilidad y publicación oportuna para la consulta o acceso público de dichos informes, incumpliendo de igual manera lo establecido en el literal h) del artículo 11 de la Ley 1712 de 2014 y lo señalado en el artículo 2.1.1.6.2 del Decreto 1081 de 2015, respecto a la disposición al público del informe de solicitudes de acceso a la información (Anexos 3.1 y 3.2); por lo que es necesario que se establezcan acciones de mejora y estrategias que permitan presentar los informes conforme a los tiempos señalados por ley, puesto que normativamente no se encuentra establecido que sea necesario o determinante esperar hasta el cierre de la totalidad de las solicitudes radicadas trimestralmente, para elaborar y presentar los informes de PQRSD en las instancias respectivas, con la información mínima requerida y con la oportunidad señalada legalmente.

1.1.2 Informe Mensual PQRSD Contestadas fuera de Término:

Para el periodo evaluado (01 de enero al 30 de junio de 2025), la Oficina de Control Interno verificó lo establecido en el ítem 11 del párrafo 1 del artículo trigésimo noveno de la Resolución ANH No. 048 de 2017, respecto al informe mensual de PQRSD contestadas fuera de término, de lo cual evidenció:

Informe Marzo 2025

Para el mes de marzo de 2025 según lo establecido en el ítem 11 del párrafo 1 del artículo trigésimo noveno de la Resolución ANH No. 048 de 2017, Atención al Ciudadano remitió a la Oficina Asesora Jurídica (OAJ) mediante radicado No. 20256410592433 ID1802682 del 01 de abril de 2025 el Informe mensual de las PQRSD contestadas fuera de términos del mes de marzo de 2025 (Anexo 4.1), en el cual se informó que en dicho mes se presentó un único caso de respuesta a una Solicitud de Información por fuera de plazos, correspondiente al radicado No. 20256410143412 ID1727326 del 17 de febrero de 2025 cuyo vencimiento fue el 03 de marzo de 2025 y la respuesta fue emitida el 05 de marzo de 2025 (ID1743342), es decir, dos (2) días hábiles después del término respectivo. Igualmente, de acuerdo con lo anterior la OCI verificó el cumplimiento de dicho ítem por parte de la OAJ, ya que se evidenció que dicha oficina adelantó según su competencia las gestiones relacionadas con requerir al incumplido y remitir a Control Interno Disciplinario dicho informe con los soportes del caso (Anexo 4.2, 4.3 y 4.4), para el inicio de la averiguación disciplinaria a que hubiese lugar.

Es importante resaltar, que en el Informe de PQRSD Contestadas Fuera de Término del mes de marzo de 2025, se indicó que "Sobre este ID el área asignada no solicitó la emisión de prórroga", sin



embargo, en la respuesta emitida por la Gerencia de Seguridad, Comunidades y Medio Ambiente - GSCYMA (ID1816731 del 11-04-2025) se señaló que esta área solicitó a través de Microsoft Teams a la oficina de Participación Ciudadana prórroga para dar respuesta, pese a lo cual, dicha solicitud no fue emitida según competencia por lo que la respuesta radicada fue extemporánea.

Por otra parte, una vez realizada la verificación del cumplimiento de los plazos establecidos para dar respuestas a las PQRSD del periodo comprendido entre el 01 de enero al 30 de junio de 2025, la OCI también evidenció que se presentaron tres (3) respuestas extemporáneas, abajo relacionadas, adicionales a las reportadas en el informe de PQRSD contestadas fuera de termino de marzo 2025, las cuales no fueron registradas en este informe para que la OAJ adelantara según su competencia las gestiones relacionadas con requerir al incumplido y remitir a Control Interno Disciplinario dicho informe con los soportes del caso, para el inicio de la averiguación disciplinaria a que hubiese lugar, conforme con lo establecido en el ítem 11 del parágrafo 1 artículo Trigésimo Noveno de la Resolución ANH No. 048 de 2017.

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	1730739	26/02/2025 miércoles	Solicitud de Certificaciones	10 días	12-03-2025	1755676	11/03/2025	-1
						1766491	13/03/2025	1
2	1755068	09/03/2025 domingo	Solicitud de Información	10 días	21-03-2025	1779819	25/03/2025	1
3	1754576	07/03/2025 viernes	Solicitud de Información Congreso	5 días	14-03-2025	1777551	17/03/2025	1

De acuerdo con lo anterior, la OCI evidenció respecto a estos radicados, lo siguiente:

- ID1730739 del 26-02-2025

Que el peticionario en su PQRSD solicitó generar el Certificado de Experiencia del Contrato No. 377 de 2020 y los Certificados de Retención de la Fuente, IVA e ICA practicados dentro del Contrato No. 377 de 2020, conforme con lo cual la OAJ remitió mediante radicado ID1732791 del 03-03-2025 en los tiempos establecidos la certificación de experiencia solicitada; sin embargo, los certificados de retención de la fuente, IVA e ICA fueron remitidos por la VAF extemporáneamente y fuera de los términos de ley establecidos para dar respuesta a la PQRSD, ya que la fecha de vencimiento para dar respuesta a la solicitud fue el 12 de marzo de 2025 y la respuesta complementaria dada por la VAF se emitió el 13 de marzo de 2025, con lo cual se excedió el plazo de respuesta de la petición en un (1) día.

Así mismo, se constató en el reporte del SGDEA ControlDoc (Anexo 6.1) y el reporte consolidado del primer semestre de Atención al Ciudadano (Anexo 6.2), que por parte de Atención al Ciudadano no se radicó una solicitud de plazo adicional para dar respuesta a la petición o que en la comunicación emitida por la OAJ (Id1755676 del 11-03-2025), se hubiese informado al peticionario que la respuesta emitida era parcial frente a las certificaciones solicitadas; conforme con lo cual, la OCI identificó que la respuesta dada al peticionario por la Agencia no fue unificada o integral por parte de las áreas



responsables de atender la solicitud y tampoco fue centralizada por Atención al Ciudadano para garantizar la completitud de la información remitida al peticionario.

Con lo cual la OCI identificó un incumplimiento a lo establecido en el numeral 1 (términos para resolver peticiones) y el parágrafo (solicitud plazo razonable) del artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 y lo señalado en la Resolución ANH No. 048 de 2017 en el parágrafo 1 del artículo Séptimo (términos de respuesta), el parágrafo 1 del artículo Décimo Quinto (solicitud plazo razonable) y el ítem 11 del parágrafo 1 artículo Trigésimo Noveno (presentación informe mensual PQRSD contestadas fuera de término).

- ID1755068 del 09-03-2025

La OCI evidenció que la Solicitud de Información con radicado 20253020269762 ID1755068 del 09 de marzo de 2025 no cuenta con el PDF de la comunicación del peticionario y aparece radicada en el SGDEA ControlDoc por parte de Gestión Documental el día domingo a las 20:49 o 10:49 pm (Anexo 7.1), es decir, se radicó en días y horas no hábiles de atención para la radicación de comunicaciones oficiales recibidas en la Ventanilla Única de Correspondencia - VUC de la ANH, el cual es de lunes a viernes de 7:00am a 4:00pm en jornada continua, según lo establecido en el numeral 7 de la Circular ANH No. 30 de 2022.

Por otra parte, se identificó que la respuesta emitida por Atención al Ciudadano (20252210462511 ID1779819) fue extemporánea ya que se radicó el 25 de marzo de 2025, es decir, un (1) día hábil después del plazo establecido para dar respuesta (21 de marzo de 2025), de acuerdo a los términos de Ley para dicha solicitud de información (10 días hábiles); adicionalmente a esto, la OCI observó que la respuesta de la solicitud fue remitida al peticionario por Gestión Documental a través del servicio de Certimail solo hasta el 27 de marzo de 2025, día en que el usuario recibió oficialmente la respuesta a su solicitud de información, según consta en el Acta de Envío y Entrega de Correo Electrónico emitido por Servicios Postales Nacionales (Anexo 7.2 y 7.3), es decir, que el peticionario recibió la respuesta a su solicitud de información tres (3) días hábiles posteriores a la fecha oportuna determinada por ley para la atención de su PQRSD.

Conforme a esto, la OCI identificó un incumplimiento a lo establecido en el numeral 7 de la Circular ANH No. 30 de 2022 (horario radicación VUC) y el numeral 1 (términos para resolver peticiones) del artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 y lo señalado en la Resolución ANH No. 048 de 2017 en el parágrafo 1 del artículo Séptimo y el literal a del artículo Décimo Quinto (términos de respuesta).

- ID17554576 del 07-03-2025

La OCI evidenció que ésta PQRSD corresponde a una Solicitud de Información del Congreso de la República y su radicación se realizó de manera manual bajo el radicado 20256410266972 ID1754576 del 07 de marzo de 2025 y cuenta con imagen digitalizada. Así mismo, se identificó que la respuesta a esta solicitud emitida el 17 de marzo de 2025 (20256410455211 ID1777551), fue radicada extemporáneamente cinco (5) días calendario (12 de marzo de 2025) según lo establecido en el artículo 258 de la Ley 5 de 1992, el artículo 62 de la Ley 4 de 1913 y el plazo señalado de manera expresa en la solicitud realizada por el Secretario General de la Comisión Legal de Cuentas de la Cámara de Representantes del Congreso de la República (Ver Anexo 4.5).



Es de resaltar, que aunque Atención al Ciudadano mediante radicado 20256410454701 ID1777377 del 14 de marzo solicitó plazo adicional para dar respuesta al requerimiento, este plazo de acuerdo con la nota final de la comunicación del Congreso, era improrrogable y dicho término (5 días calendario) “solamente” se aplazaría si la entidad debía someter a aprobación de junta directiva o asamblea de socios los estados financieros con el resto de la información solicitada por la Comisión Legal de Cuentas de la Cámara de Representantes; situación que en ningún caso la OCI observó que se dio dentro de la gestión, recolección y trámite de respuesta de esta solicitud de información, por lo cual la OCI resalta, que consecuentemente dicha solicitud de prórroga o plazo adicional resulta improcedente o aplicable para esta PQRSD, según lo antes evidenciado; así mismo, en razón a que la OCI identificó que la comunicación de la solicitud del plazo en mención (ID1777377) aparece en el SGDEA ControlDoc radicada las 22:20:38 y un día viernes (14 de marzo de 2025), es decir, que en razón a que fue radicada fuera del horario laboral habitual del personal de Gestión Documental solo fue remitida por el servicio de Certimail al correo de los destinatarios comisionlegaldecuentasfen@camara.gov.co y fabian.trujillo@camara.gov.co, hasta el 17 de marzo de 2025, día en que la comisión legal del Congreso como petionario recibió de la ANH oficialmente la solicitud del plazo para remitir la respuesta, aun cuando los términos ya estaban vencidos para dicho momento, según consta en el Acta de Envío y Entrega de Correo Electrónico emitido por Servicios Postales Nacionales para dicha comunicación (Anexos 4.6 y 4.7).

Conforme a esto, la OCI identificó un incumplimiento a lo establecido en el artículo 258 de la Ley 5 de 1992 (cumplimiento tiempos solicitud informes congresistas).

Informe Junio 2025

La OCI verificó que mediante radicado No. 20256411295903 ID1892944 del 05 de julio de 2025 Atención al Ciudadano remitió a la OAJ el Informe mensual de las PQRSD contestadas fuera de términos del mes de junio de 2025 (Anexo 5.1), atendiendo así para dicho mes lo establecido en el ítem 11 del párrafo 1 del artículo trigésimo noveno de la Resolución ANH No. 048 de 2017. Igualmente, se identificó que en dicho informe se reportó un único caso de respuesta por fuera del plazo a una Solicitud de Información, la cual corresponde al radicado No. 20256410672202 ID1875377 del 10 de junio de 2025 y cuyo vencimiento fue el 25 de junio de 2025, sin embargo, la respuesta fue emitida hasta el 02 de julio de 2025 (ID1891816), es decir, cuatro (4) días hábiles después del término respectivo. Conforme con lo anterior, la OCI verificó las gestiones adelantadas por la OAJ frente al Informe mensual de PQRSD contestadas fuera de termino de junio de 2025 remitido por Atención al Ciudadano (ID1892944 del 05-05-2025), de lo cual se observó que la OAJ realizó el requerimiento al incumplido y remitió a Control Interno Disciplinario dicho informe, para la averiguación disciplinaria a que hubiese lugar (Anexo 5.2, 5.3 y 5.4).

Es importante señalar, que en la respuesta emitida por la GSCYMA (ID1910999 del 31-07-2025) como respuesta al requerimiento de la OAJ (ID1894809 del 10-07-2025), se indicó que dicha PQRSD no fue asignada inicialmente por Atención al Ciudadano ni por otra área para su conocimiento y trámite, por lo cual solo tuvieron conocimiento de la misma hasta tanto les fue asignada la Tarea Documental de respuesta el mismo día del vencimiento; así mismo, se colocó de presente que *"se viene evidenciando que al momento de clasificar las comunicaciones como PQRSD, la oficina de participación ciudadano no está clasificando de acuerdo con lo establecido normativamente, esto en lo tipificado en la Ley 1755 de 2015 (...)"*, de acuerdo con lo cual la OCI considera que se pueden estar presentando posibles falencias y debilidades en el proceso de Atención al Ciudadano, en cuanto a la categorización de las PQRSD y la asignación por competencia a las áreas para dar respuesta a las mismas, situación que



puede ser una de las causas que vienen afectando la oportunidad de respuesta y reduciendo el tiempo que requieren las áreas para un adecuado análisis de las PQRSD que les son asignadas y realizar las gestiones para dar la respuesta en términos de ley.

Informes enero, febrero, abril y mayo 2025

La Oficina de Control Interno verificó en el SGDEA ControlDoc que Atención al Ciudadano para los meses de enero, febrero, abril y mayo de 2025, no presentó Informe mensual de las PQRSD contestadas fuera de término a la Oficina Asesora Jurídica (OAJ).

Pese a esto, una vez realizada la verificación en el SGDEA, en el reporte de PQRSD de Control Online y en el Consolidado de PQRSD del Primer Semestre 2025 de Atención al Ciudadano, la OCI evidenció que para la Solicitud de Información con radicado 20256410618842 ID1829507 del 23 de abril de 2025, se realizó el traslado por competencia al Ministerio de Minas y Energía mediante radicado ID1831973 del 02-05-2025; sin embargo, se constató que no se remitió por el servicio de CERTIMAIL la comunicación al destinatario en copia: Presidentes JAC Gualanday, Coello – Tolima/miacuenta-2000@hotmail.com, señalado en la comunicación (Anexo 9.1 y 9.2); razón por la cual, no se dio respuesta a la PQRSD, ya que no se informó al peticionario de la falta de competencia de la Agencia para dar respuesta y del traslado realizado de su PQRSD, de acuerdo con lo señalado normativamente.

Igualmente, se evidenció que por parte de Atención al Ciudadano no se identificó dicha situación y por ende no se informó al área que generó el traslado (GSCYMA) para que se diera respuesta a la PQRSD en debida forma o se realizará el envío del traslado al peticionario (ID1831973 del 02-05-2025), por los canales oficiales habilitados para el envío de comunicaciones oficiales (CERTIMAIL); igualmente, no se registró o reportó dicho incumplimiento a la OAJ en el Informe Mensual de PQRSD Contestadas Fuera de Terminio del mes de mayo de 2025, para la averiguación respectiva del caso (artículo 31 de la Ley 1755 de 2015).

Consecuentemente, la OCI identificó un incumplimiento en lo señalado en el parágrafo 2 del artículo Séptimo (informar al peticionario la falta de competencia) y el ítem 11 del parágrafo 1 del artículo trigésimo noveno (informe PQRSD contestadas fuera de término) de la Resolución ANH No. 048 de 2017.

Por otra parte, resultado de la misma verificación, la OCI evidenció que para el mes de mayo de 2025 también se presentó el vencimiento de los términos para dar respuesta a la Solicitud de Información con radicado 20256410626842 ID1832355 del 03 de mayo de 2025, puesto que la respuesta fue emitida extemporáneamente por Atención al Ciudadano el 19 de mayo de 2025 con radicado 20251001117771 ID1868061, es decir, un (1) día hábil después del plazo señalado para dar respuesta a la petición (16 de mayo de 2025), en los términos de ley establecidos para dicha solicitud de información (10 días hábiles) y la reiteración en la falta del registro o reporte de dicho incumplimiento a la OAJ en el Informe Mensual de PQRSD Contestadas Fuera de Terminio del mes de mayo de 2025, para la averiguación respectiva del caso (artículo 31 de la Ley 1755 de 2015).

Sobre el mismo particular, la OCI evidenció que dicha petición aparece radicada en el SGDEA ControlDoc a través del formulario de PQRSD de la página web de la Agencia el sábado a las 15:07 o 3:07 pm (Anexo 8), es decir, se radicó en días y horas no hábiles de atención para la radicación de comunicaciones oficiales recibidas en la ANH, el cual es de lunes a viernes de 7:00am a 4:00pm en



jornada continua, según lo establecido en el numeral 7 de la Circular ANH No. 30 de 2022. Conforme con lo cual, la OCI considera que es necesario y prioritario, que se realicen los cambios tecnológicos o parametrizaciones en el SGDEA ControlDoc del formulario de PQRSD dispuesto en la página web institucional, que permitan dar cumplimiento a los horarios de radicación establecidos en la ANH y evitar posibles afectaciones en la contabilización de los términos de respuesta y gestión de las peticiones, debido a la presentación de PQRSD fuera de los horarios de radicación por parte de los ciudadanos.

Motivo por el cual, sobre el radicado del caso (ID1832355 del 03-05-2025) se incumplió lo establecido en el numeral 1 del artículo 14 (términos para resolver peticiones) de la Ley 1755 de 2015 y lo señalado en la Resolución ANH No. 048 de 2017 en el parágrafo 1 del artículo Séptimo y el literal “a” del artículo Décimo Quinto (términos de respuesta), como también nuevamente el ítem 11 del parágrafo 1 del artículo trigésimo noveno (presentación informe mensual de PQRSD contestadas fuera de término) para el mes de mayo de 2025.

De acuerdo con lo antes evidenciado, la Oficina de Control Interno denotó que persisten las debilidades y falencias en los controles de Atención al Ciudadano de las PQRSD respecto a la asignación, seguimiento, traslado, respuesta y verificación de la entrega de la respuesta al peticionario, en los tiempos establecidos por Ley, por lo cual esta Oficina insta a la Vicepresidencia Administrativa y Financiera como competente y responsable del Proceso de Atención al Ciudadano, para que se adelanten de manera prioritaria las acciones de mejora a que haya lugar, que permitan fortalecer los mecanismos de radicación, gestión, seguimiento, control y respuesta de las PQRSD, a fin de evitar la materialización de los riesgos del proceso y una posible afectación de índole legal y/o administrativo para la Entidad.

De la misma manera, según lo que se evidenció respecto a la radicación por parte de Gestión Documental de una PQRSD más allá de su jornada laboral y fuera del horario establecido para la radicación de comunicaciones recibidas en la VUC, es de vital importancia que se identifiquen las causas que conllevaron a la radicación de esta PQRSD fuera del horario determinado para ello y se verifique si se presentaron más casos en el primer semestre 2025, a fin de que se tomen los correctivos necesarios que eviten posibles sobre cargas laborales al personal de Gestión Documental y reclamaciones o inconformidades por parte de los peticionarios, por la inoportunidad en la radicación de sus PQRSD y las afectaciones en los términos de respuesta que esto puede conllevar.

1.1.3 Informe PQRSD – Solicitudes de Información Pública:

Una vez realizada la verificación del Informe de PQRSD del primer y segundo trimestre de 2025 presentado por Participación Ciudadana, se identificó que en los informes 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 solicitudes reportadas como allegadas y atendidas por la ANH en los dos primeros trimestres de 2025, es decir, 7.4 días promedio en el primer trimestre y 6.8 días promedio en el segundo trimestre, como se observa en las imágenes abajo adjuntas; sin embargo, se evidenció que junto al Informe pormenorizado de atención y trámites de PQRSD se publicaron dos (2) reportes en excel para cada trimestre denominados “*Solicitudes de información pública primer trimestre 2025 – Tiempos de respuesta*” (Anexo 1.3), en donde se relacionan las fechas de respuesta y días de trámite de cada solicitud de información del primer trimestre 2025 y “*Solicitudes de información pública segundo trimestre 2025-Tiempos de respuesta*” (Anexo 2.3), en donde se relacionan las fechas de respuesta y días de trámite de cada solicitud de información del segundo trimestre 2025, reportes con los cuales la OCI denotó que se tomaron acciones correctivas para el primer

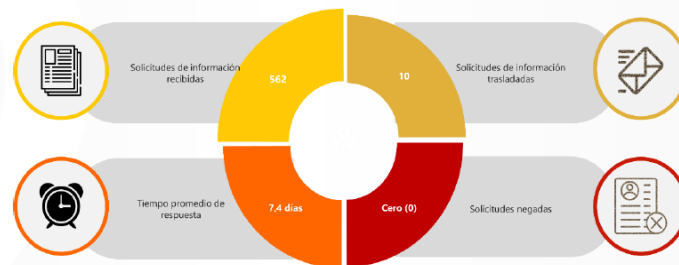


semestre de 2025 frente a las inconsistencias detectadas y reportadas en el informe del primer semestre de la vigencia anterior (ID1683560 del 03-12-2024) respecto a las Solicitudes de Acceso a la Información Pública, con lo cual se dio cumplimiento en el periodo evaluado (01 de enero al 30 de junio de 2025) a lo establecido en el numeral 3 del Artículo 2.1.1.6.2 del Decreto 1081 de 2015.

Con base en la información consolidada por el equipo de Atención a la Ciudadanía de la Vicepresidencia Administrativa y Financiera (VAF), durante el periodo analizado se recibieron un total de 562 solicitudes de información. El tiempo promedio de respuesta a dichas solicitudes fue de 7,4 días.

Asimismo, se efectuaron 11 traslados de solicitudes hacia otras entidades, conforme a su respectiva competencia. Es importante destacar que la Agencia Nacional de Hidrocarburos (ANH) no rechazó ninguna de las solicitudes presentadas en el periodo evaluado.

Imagen 8. Términos de solicitudes de información pública

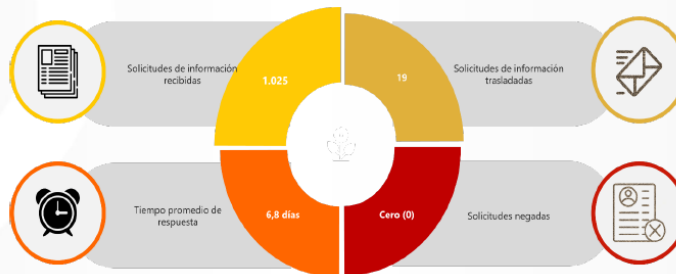


Fuente: Informe de PQRSD primer trimestre 2025

Con base en la información consolidada por el equipo de Atención a la Ciudadanía de la Vicepresidencia Administrativa y Financiera (VAF), durante el periodo analizado se recibieron un total de 1.025 solicitudes de información. El tiempo promedio de respuesta a dichas solicitudes fue de 6,8 días.

Asimismo, se efectuaron 19 traslados totales de solicitudes hacia otras entidades, conforme a su respectiva competencia. Es importante destacar que la Agencia Nacional de Hidrocarburos (ANH) no rechazó ninguna de las solicitudes presentadas en el periodo evaluado.

Imagen 8. Términos de solicitudes de información pública



Fuente: Informe de PQRSD segundo trimestre 2025

Igualmente, la OCI realizó una verificación entre los datos reportados en los informes de PQRSD presentados al Presidente y publicados en la página web institucional del primer y segundo trimestre de 2025, respecto de los canales y modalidad de petición de las PQRSD recibidas, frente a los informes y reportes generados de las PQRSD por el SGDEA ControlDoc como herramienta institucional para radicar,



producir, tramitar, archivar y hacer seguimiento a la documentación oficial de la Agencia, según la Resolución 1080 de 2015; conforme a lo cual se evidenciaron las siguientes novedades:

Primer Trimestre 2025

En el informe de PQRSD (Id1872432) se indica para los canales de atención en el numeral 7.2 que “Durante el periodo comprendido entre el 1.º de enero y el 31 de marzo de 2025, la ANH recibió un total de 811 peticiones” y se señala para la modalidad de petición en su numeral 7.4 que “En el primer trimestre de 2025, la ANH recibió un total de 811 solicitudes, distribuidas de la siguiente manera: 544 solicitudes de información, 95 traslados de PQRSD de otras entidades, 87 derechos de petición, 51 solicitudes de certificaciones, 18 solicitudes de información del Congreso de la República, 6 reclamos, 4 quejas, 4 consultas, 1 traslado de consulta de otras entidades y 1 denuncia.”, datos que se presentan en las siguientes tablas, junto con el resultado de la verificación realizada por la OCI de los dos (2) reportes de PQRSD generados en el SGDEA ControlDoc (Reporte Documentos PQRD – Tipo PQR y Reporte Documentos Radicados en un Periodo de Tiempo – Tipo PQR) del primer trimestre de 2025, validación en la cual se identificó que existe una diferencia entre los datos reportados en el informe de PQRSD y los informes generados en el SGDEA, así:

Canal Recepción PQRSD	Informe PQRSD Primer Trimestre 2025 (ID1872432)	Reporte SGDEA Documentos PQRD - Tipo: PQR (1) (Anexo 10.1)	Diferencia Informe PQRSD Primer Trimestre 2025 Vs Reporte 1 SGDEA	Reporte SGDEA Documentos radicados en un periodo de tiempo – Tipo PQR (2) (Anexo 10.3)	Diferencia Informe PQRSD Primer Trimestre 2025 Vs Reporte 2 SGDEA
Correo electrónico	743	749	-6	637	+106
Formulario electrónico web	54	0	+54	0	+54
Entrega personal	14	14	0	11	+3
Fax	No registra este canal en el informe porque no existe como medio de recepción de PQRSD en la ANH (0)	54	-54	54	-54
Sin medio de recepción (vacías)	No registra este canal en el informe (0)	27	-27	0	0
TOTALES	811	844	-33	702	+109

Fuente: Elaboración propia. Matriz realizada por la Oficina de Control Interno a partir del Informe de PQRSD (1872432) y los Reportes Documentos PQRSD generados en el SGDEA ControlDoc primer trimestre 2025.



Tipo de PQRSD	Informe PQRSD Primer Trimestre 2025 (ID1872432)	Reporte SGDEA Documentos PQRD - Tipo: PQR (1) (Anexo 10.1)	Diferencia Informe PQRSD Primer Trimestre 2025 Vs Reporte 1 SGDEA	Reporte SGDEA Documentos radicados en un periodo de tiempo – Tipo PQR (2) (Anexo 10.3)	Diferencia Informe PQRSD Primer Trimestre 2025 Vs Reporte 2 SGDEA
Solicitudes de Información	544	549	-5	548	-4
Traslados de PQRSD de otras Entidades	95	95	0	0 (no registra información)	+95
Derechos de Petición	87	87	0	87	0
Solicitud Certificaciones	51	51	0	51	0
Solicitudes de Información del Congreso de la República	18	18	0	0 (no registra información)	+18
Reclamos	6	6	0	6	0
Quejas	4	4	0	4	0
Consultas	4	4	0	4	0
Traslado Consulta de Otras Entidades	1	1	0	0 (no registra información)	+1
Denuncias	1	1	0	0 (no registra información)	+1
Solicitud	No registra esta tipología o clase en el informe porque no corresponden a PQRSD (0)	28	-28	2	-2
TOTALES	811	844	-33	702	+109

Fuente: Elaboración propia. Matriz realizada por la Oficina de Control Interno a partir del Informe de PQRSD (1872432) y los Reportes Documentos PQRSD generados en el SGDEA ControlDoc primer trimestre 2025.

De acuerdo con lo anterior, se evidenció para el primer trimestre 2025 una diferencia general para los canales de atención como para la modalidad de petición, entre el informe de PQRSD (ID1872432) generado por Atención al Ciudadano de menos treinta y tres (-33) radicados frente al reporte ControlDoc Documentos PQRD – Tipo: PQRS (1) y de ciento nueve (109) radicados adicionales respecto al reporte ControlDoc Documentos Radicados en un Periodo de Tiempo – Tipo PQR (2), anexos 10.1 y 10.3, respectivamente.

Segundo Trimestre 2025

En el informe de PQRSD (Id1941093) se indica en el numeral 7.1 que “Durante el periodo comprendido entre el 1.º de abril y el 30 de junio de 2025, la ANH recibió un total de 1.310 peticiones” y se señala para la modalidad de petición en su numeral 7.4 que “En el segundo trimestre de 2025, la ANH recibió un total de 1.310 solicitudes, distribuidas de la siguiente manera: 996 solicitudes de información, 143 traslados de PQRSD de otras entidades, 101 derechos de petición, 32 solicitudes de certificaciones, 29 solicitudes de información del Congreso de la República, 7 quejas y 2 denuncias.”, datos que se presentan en las siguientes tablas, junto con el resultado de la verificación realizada por la OCI de los dos (2) reportes de



PQRSD generados en el SGDEA ControlDoc (Reporte Documentos PQRD – Tipo PQR y Reporte Documentos Radicados en un Periodo de Tiempo – Tipo PQR) del segundo trimestre de 2025, validación en la cual se identificó que existe una diferencia entre los datos reportados en el informe de PQRSD y los informes generados en el SGDEA, así:

Canal Recepción PQRSD	Informe PQRSD Segundo Trimestre 2025 (ID1941093)	Reporte SGDEA Documentos PQRD - Tipo: PQR (1) (Anexo 10.2)	Diferencia Informe PQRSD Segundo Trimestre 2025 Vs Reporte 1 SGDEA	Reporte SGDEA Documentos radicados en un periodo de tiempo – Tipo PQR (2) (Anexo 10.4)	Diferencia Informe PQRSD Segundo Trimestre 2025 Vs Reporte 2 SGDEA
Correo electrónico	1.237	1.239	-2	1.074	+163
Formulario electrónico web	59	48	+11	48	+11
Entrega personal	14	14	0	6	0
Fax	0	11	-11	11	-11
Sin medio de recepción (vacías)	0	25	-25	0	0
TOTALES	1.310	1.337	-27	1.139	+171

Fuente: Elaboración propia. Matriz realizada por la Oficina de Control Interno a partir del Informe de PQRSD (1941093) y los Reportes Documentos PQRSD generados en el SGDEA ControlDoc segundo trimestre 2025.

Tipo de PQRSD	Informe PQRSD Segundo Trimestre 2025 (ID1941093)	Reporte SGDEA Documentos PQRD - Tipo: PQR (1) (Anexo 10.2)	Diferencia Informe PQRSD Segundo Trimestre 2025 Vs Reporte 1 SGDEA	Reporte SGDEA Documentos radicados en un periodo de tiempo – Tipo PQR (2) (Anexo 10.4)	Diferencia Informe PQRSD Segundo Trimestre 2025 Vs Reporte 2 SGDEA
Solicitudes de Información	996	998	-2	998	-2
Traslados de PQRSD de otras Entidades	143	143	0	0 (no registra información)	+143
Derechos de Petición	101	101	0	101	0
Solicitud Certificaciones	32	32	0	32	0
Solicitudes de Información del Congreso de la República	29	29	0	0 (no registra información)	+29
Quejas	7	7	0	7	0
Denuncias	2	1	+1	1	+1
Denuncia por Acto de Corrupción	No registra esta tipología o clase en el informe (0)	1	-1	0 (no registra información)	0
Solicitud	No registra esta tipología o clase en el informe porque no corresponden a PQRSD (0)	25	-25	0 (no registra información)	0
TOTALES	1.310	1.337	-27	1.139	+171

Fuente: Elaboración propia. Matriz realizada por la Oficina de Control Interno a partir del Informe de PQRSD (1941093) y los Reportes Documentos PQRSD generados en el SGDEA ControlDoc segundo trimestre 2025.

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



Según lo anterior, se evidenció para el segundo trimestre 2025 una diferencia en la cantidad de peticiones recibidas en la Agencia, en cuanto a los canales de atención por donde ingresaron y a la modalidad de petición, esto entre lo registrado en el informe de PQRSD (ID1941093) generado por Atención al Ciudadano frente al reporte de ControlDoc Documentos PQRD – Tipo: PQRS (1) (veintisiete [-27] radicados menos) y respecto al reporte de ControlDoc Documentos Radicados en un Periodo de Tiempo – Tipo PQR (2) (ciento setenta y un [171] radicados adicionales), anexos 10.2 y 10.4, correspondientemente.

Es de resaltar, que aunque la OCI identificó para el periodo evaluado diferencias respecto a las cantidades de las peticiones del informe de PQRSD y los reportes del SGDEA ControlDoc, hay otros aspectos y situaciones que se considera que requieren atención y subsanación prioritaria, tales como lo referente a los canales inexistentes, sin información del medio de recepción y los que ya no se utilizan como canal para recibir PQRSD y que aparecen en los dos (2) reportes del SGDEA ControlDoc; igualmente, lo pertinente a la categorización de comunicaciones que no pertenecen a la serie documental o categoría de PQRSD (tipología “Solicitud”) y que aparecen en los reportes del SGDEA pero no en el Informe de PQRSD de Atención al Ciudadano, lo que denota debilidades y falencias en clasificación o categorización en el SGDEA ControlDoc de la modalidad de peticiones y la información que el sistema recupera o presenta en el campo “Tipología” de los dos (2) reportes de PQRSD que se generan en el SGDEA ControlDoc.

En consonancia de esto, la Oficina de Control Interno considera que estas situaciones deben ser prioritariamente revisadas y subsanadas conjuntamente por Atención al Ciudadano y la Administración Funcional/Técnica del sistema ControlDoc, a fin de que los datos y la información de las PQRSD que se gestionan en la Agencia sean correspondientes, integrales y evitar que se realicen ajustes manuales en la data de los reportes que pueden conllevar a errores, reprocesos y falta de fiabilidad de la información, tanto en los sistemas de información oficiales como en los tableros de control o bases de datos en los que se realiza el seguimiento y control de las PQRSD, las cuales sirven como fuente de información primaria para la toma de decisiones, soportar las respuestas de la gestión institucional que adelanta la ANH frente a las peticiones y dar reporte de las PQRSD a las instancias internas o externas que lo requieran.

1.2 Verificación otros criterios PQRSD ANH

1.2.1 Medios de recepción PQRSD 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 la Agencia en el primer semestre 2025 disponía de los siguientes medios para la recepción de las solicitudes de información pública, conforme con lo cual se cumple con lo señalado en el mencionado artículo:

- De manera personal
- Telefónica
- Correo físico o postal
- Correo electrónico institucional, y
- Formulario electrónico dispuesto en la página web institucional (<https://controldoc.anh.gov.co/Controldocpqr/>)

Así mismo, teniendo en cuenta que en el informe de seguimiento y evaluación de las PQRSD del segundo semestre de 2024 emitido por la OCI (Id1779207 del 31-03-2025) se identificó el incumplimiento a lo establecido en el parágrafo único del Artículo 4° de la Ley 1712 de 2014 y el Artículo 2.1.1.3.1.3 del Decreto



1081 de 2015, respecto a la recepción y trámite de solicitudes de información pública bajo el procedimiento especial con identificación reservada, por lo cual Atención al Ciudadano generó un plan de mejoramiento en SIGECO (4504) que contempló una acción para subsanar la causa al incumplimiento, la Oficina de Control Interno adelantó la verificación tanto de lo establecido normativamente, como lo previsto en el plan de mejoramiento; conforme a lo cual evidenció, que aunque la Agencia en la página web institucional no contó para el periodo evaluado con un formulario electrónico propio para el registro de este tipo de solicitudes, en la sección de Atención y Servicios al Ciudadano se informó a los usuarios que en cumplimiento de esta normatividad y en uso de este derecho pueden acceder al registro de su solicitud desde el vínculo dispuesto en dicha sección. Por consiguiente, una vez adelantada la validación de dicho link, la OCI pudo evidenciar que accediendo a este enlace se redirecciona al usuario a la sección de la página web de la Procuraduría General de la Nación (<https://www.procuraduria.gov.co/Pages/solicituddeinformacionconidentificacionreservada.aspx>), en la cual el ente de control tiene dispuesto un formulario electrónico para el registro de las solicitudes de información con identificación reservada para los usuarios que requieran hacer uso de este, de acuerdo con lo establecido normativamente para las solicitudes de acceso a información con identificación reservada.

De acuerdo con esto, la Oficina de Control Interno resalta que por parte de Atención al Ciudadano se establecieron los planes de mejoramiento según lo observado en las evaluaciones anteriores de la OCI, se adelantaron las acciones correctivas y se cerraron las brechas identificadas, lo que conllevó a que en la presente evaluación se denote el cumplimiento para el periodo evaluado (del 01 de enero al 30 de junio de 2025) de lo señalado en el parágrafo único del Artículo 4 de Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional (Ley 1712 de 2014) y el Artículo 2.1.1.3.1.3 del Decreto Único Reglamentario del Sector Presidencia (DUR 1081 de 2015), en cuanto a la recepción y trámite de las solicitudes de información pública bajo el procedimiento especial con identificación reservada y el cierre a satisfacción de la acción No. 1 del plan de mejoramiento 4504 del Proceso de Atención al Ciudadano. (ver Anexo 11).

1.2.2 Traslados PQRSD por falta de competencia

La OCI realizó una verificación a los dos mil ciento veintiún (2.121) registros que aparecen como recibidos y radicados en la ANH entre el 01 de enero y el 30 de junio 2025 en el reporte de PQRSD generado en el SGDEA ControlDoc y allegado por la empresa Control Online quien da soporte del sistema, verificación en la cual se evidenció que para las PQRSD que a continuación se relacionan, se excedió el tiempo de los cinco (5) días siguientes a la recepción de la PQRSD para realizar el traslado al competente e informar de dicho traslado al peticionario, 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 (vigente para el periodo evaluado), así:

RELACIÓN PQRSD TRASLADADAS FUERA DE PLAZOS PRIMER SEMESTRE 2025									
Ítem	ID Radicado	Radicado	Fecha Radicado	Fecha Vencimiento SGDEA	Plazos de Ley Vencimiento o PQRSD verificación n OCI	Fecha de Vencimiento de Ley Traslado PQRSD verificación OCI	ID Radicado Traslado	Fecha Radicado Traslado	Días hábiles adicionales contabilizados del traslado - verificación OCI
1	1705587	20256410001642	3/01/2025	2025-01-17	10	13/01/2025	1708197	2025-01-14	1
2	1705595	20256410001682	3/01/2025	2025-01-24	15	13/01/2025	1720266	2025-01-23	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



Al contestar cite Radicado 20261300301553 Id: 2081736
Folios: 35 Fecha: 06-03-2026 09:54:43
Anexos: 2 ARCHIVOS INFORMÁTICOS (PDF, WORD, EXCEL, PPT, ZIP)
Remitente: GESTION DE REGALIAS Y DERECHOS ECONOMICOS
Destinatario: VICEPRESIDENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA y Otros...

RELACIÓN PQRSD TRASLADADAS FUERA DE PLAZOS PRIMER SEMESTRE 2025

Ítem	ID Radicado	Radicado	Fecha Radicado	Fecha Vencimiento SGDEA	Plazos de Ley Vencimiento o PQRSD verificación OCI	Fecha de Vencimiento de Ley Traslado PQRSD verificación OCI	ID Radicado Traslado	Fecha Radicado Traslado	Días hábiles adicionales contabilizados del traslado - verificación OCI
3	1706862	20256410008102	8/01/2025	2025-01-21	10	15/01/2025	1719990	22/01/2025	5
4	1706937	20256410008502	8/01/2025	2025-01-28	15	15/01/2025	1719419	2025-01-21	4
5	1707193	20256410009132	9/01/2025	2025-01-29	15	16/01/2025	1719270	2025-01-20	2
6	1707408	20256220009852	10/01/2025	2025-01-30	15	17/01/2025	1720070	2025-01-23	4
7	1707518	20256410010142	10/01/2025	2025-01-23	10	17/01/2025	1723871	2025-02-05	13
8	1707631	20256410010602	10/01/2025	2025-01-30	15	17/01/2025	1722627	2025-01-31	10
9	1707838	20256410011172	13/01/2025	2025-01-24	10	20/01/2025	1720069	2025-01-23	3
10	1707851	20256410011232	13/01/2025	2025-01-31	15	20/01/2025	1722291	2025-01-30	8
11	1708161	20256410012412	14/01/2025	2025-02-03	15	21/01/2025	1723222	2025-02-03	9
12	1708319	20256410013082	15/01/2025	2025-02-04	15	22/01/2025	1723845	2025-02-05	10
13	1708414	20256410013362	15/01/2025	2025-02-04	15	22/01/2025	1728466	2025-02-19	20
14	1718662	20256410114552	16/01/2025	2025-02-05	15	23/01/2025	1728937	2025-02-20	20
15	1718802	20256410115062	17/01/2025	2025-01-30	10	24/01/2025	1722310	2025-01-30	4
16	1719150	20256410116362	20/01/2025	2025-01-31	10	27/01/2025	1722808	2025-01-31	4
17	1719310	20256410116732	20/01/2025	2025-02-07	15	27/01/2025	1725643	2025-02-10	10
18	1719392	20256410117002	21/01/2025	2025-02-03	10	28/01/2025	1722967	2025-02-03	4
19	1720106	20256410119412	23/01/2025	2025-02-05	10	30/01/2025	1724236	2025-02-05	4
20	1720718	20256410121762	24/01/2025	2025-02-13	15	31/01/2025	1726526	2025-02-13	9
21	1720950	20256410122432	27/01/2025	2025-02-07	10	03/02/2025	1724816	2025-02-07	4
22	1720952	20256410122442	27/01/2025	2025-02-14	15	03/02/2025	1727663	2025-02-17	10
23	1721697	20256410124472	29/01/2025	2025-02-18	15	05/02/2025	1727841	2025-02-18	9
24	1722868	20256410128182	3/02/2025	2025-02-21	15	10/02/2025	1729309	2025-02-21	9
25	1722889	20256410128282	3/02/2025	2025-02-21	15	10/02/2025	1728475	2025-02-19	7
26	1722936	20256410128492	3/02/2025	2025-02-14	10	10/02/2025	1727086	2025-02-14	4
27	1722938	20256410128502	3/02/2025	2025-02-14	10	10/02/2025	1727093	2025-02-14	4
28	1722939	20256410128512	3/02/2025	2025-02-14	10	10/02/2025	1727096	14/02/2025	4
29	1722968	20256410128642	3/02/2025	2025-02-14	10	10/02/2025	1727101	14/02/2025	4
30	1723425	20256410129922	4/02/2025	2025-02-24	15	11/02/2025	1726482	2025-02-13	2
31	1723468	20256410130192	4/02/2025	2025-02-17	10	11/02/2025	1727766	2025-02-18	5
32	1723522	20256410130352	4/02/2025	2025-02-24	15	11/02/2025	1728485	2025-02-19	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



Energía



Al contestar cite Radicado 20261300301553 Id: 2081736
Folios: 35 Fecha: 06-03-2026 09:54:43
Anexos: 2 ARCHIVOS INFORMÁTICOS (PDF, WORD, EXCEL, PPT, ZIP)
Remitente: GESTION DE REGALIAS Y DERECHOS ECONOMICOS
Destinatario: VICEPRESIDENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA y Otros...

RELACIÓN PQRSD TRASLADADAS FUERA DE PLAZOS PRIMER SEMESTRE 2025

Ítem	ID Radicado	Radicado	Fecha Radicado	Fecha Vencimiento SGDEA	Plazos de Ley Vencimiento o PQRSD verificación OCI	Fecha de Vencimiento de Ley Traslado PQRSD verificación OCI	ID Radicado Traslado	Fecha Radicado Traslado	Días hábiles adicionales contabilizados del traslado - verificación OCI
33	1723563	20256410130532	4/02/2025	2025-02-17	10	11/02/2025	1728120	18/02/2025	5
34	1723688	20256410130852	4/02/2025	2025-02-17	10	11/02/2025	1728186	2025-02-18	5
35	1724092	20256410131942	5/02/2025	2025-02-25	15	12/02/2025	1730271	2025-02-25	9
36	1724123	20256410132072	5/02/2025	2025-02-18	10	12/02/2025	1728050	2025-02-18	4
37	1724161	20256410132122	5/02/2025	2025-02-18	10	12/02/2025	1728108	2025-02-18	4
38	1724208	20252110132222	5/02/2025	2025-02-18	10	12/02/2025	1728575	2025-02-20	6
39	1724369	20256410133032	6/02/2025	2025-02-19	10	13/02/2025	1727211	2025-02-14	1
40	1724600	20256410134182	6/02/2025	2025-02-19	10	13/02/2025	1728548	2025-02-19	4
41	1725035	20256410136142	7/02/2025	2025-02-20	10	14/02/2025	1731547	2025-02-27	9
42	1725490	20256410138132	10/02/2025	2025-02-21	10	17/02/2025	1728617	2025-02-20	3
43	1725501	20256410138172	10/02/2025	2025-02-28	15	17/02/2025	1730998	2025-02-26	7
44	1725805	20256410138972	11/02/2025	2025-02-24	10	18/02/2025	1729946	2025-02-24	4
45	1725975	20256410139492	11/02/2025	2025-02-24	10	18/02/2025	1729298	2025-02-21	3
46	1726137	20256410139892	12/02/2025	2025-02-25	10	19/02/2025	1729719	2025-02-24	3
47	1726162	20256410140012	12/02/2025	2025-03-04	15	19/02/2025	1732326	2025-03-03	8
48	1726891	20256410142272	14/02/2025	2025-02-27	10	21/02/2025	1729922	2025-02-24	1
49	1727326	20256410143412	17/02/2025	2025-02-28	10	24/02/2025	1743309	2025-03-05	7
50	1727703	20256410144572	17/02/2025	2025-03-07	15	24/02/2025	1754212	2025-03-05	8
51	1728293	20256410146412	19/02/2025	2025-03-11	15	26/02/2025	1754573	2025-03-07	7
52	1728894	20256410148312	20/02/2025	2025-03-12	15	27/02/2025	17562690	2025-03-12	9
53	1728955	20256410148552	20/02/2025	2025-03-05	10	27/02/2025	1731845	2025-02-28	1
54	1729412	20256410150232	21/02/2025	2025-03-06	10	28/02/2025	1753730	2025-03-05	3
55	1729653	20256410150642	24/02/2025	2025-03-14	15	03/03/2025	1777074	2025-03-14	9
56	1729960	20256410151632	24/02/2025	2025-03-14	15	03/03/2025	1756083	2025-03-12	7
57	1729999	20256410151732	24/02/2025	2025-03-07	10	03/03/2025	1756415	2025-03-12	7
58	1730185	20256410152342	25/02/2025	2025-03-17	15	04/03/2025	1777695	2025-03-17	9
59	1730239	20256410152402	25/02/2025	2025-03-17	15	04/03/2025	1777695	2025-03-17	9
60	1731302	20256410155422	27/02/2025	2025-03-19	15	06/03/2025	1778417	2025-03-20	10
61	1731813	20256410157582	28/02/2025	2025-03-20	15	07/03/2025	1778611	2025-03-20	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



Energía



Al contestar cite Radicado 20261300301553 Id: 2081736
Folios: 35 Fecha: 06-03-2026 09:54:43
Anexos: 2 ARCHIVOS INFORMÁTICOS (PDF, WORD, EXCEL, PPT, ZIP)
Remitente: GESTION DE REGALIAS Y DERECHOS ECONOMICOS
Destinatario: VICEPRESIDENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA y Otros...

RELACIÓN PQRSO TRASLADADAS FUERA DE PLAZOS PRIMER SEMESTRE 2025

Ítem	ID Radicado	Radicado	Fecha Radicado	Fecha Vencimiento SGDEA	Plazos de Ley Vencimiento o PQRSO verificación OCI	Fecha de Vencimiento de Ley Traslado PQRSO verificación OCI	ID Radicado Traslado	Fecha Radicado Traslado	Días hábiles adicionales contabilizados del traslado - verificación OCI
62	1731943	20256410158242	28/02/2025	2025-03-13	10	07/03/2025	1776768	2025-03-13	4
63	1732805	20256410161202	3/03/2025	2025-03-21	15	10/03/2025	1778364	2025-03-19	7
64	1742840	20256410161432	3/03/2025	2025-03-21	15	10/03/2025	1778420	2025-03-20	8
65	1742917	20256410161502	4/03/2025	2025-03-25	15	11/03/2025	1778532	2025-03-20	7
66	1743278	20256410162202	4/03/2025	2025-03-25	15	11/03/2025	1800714	2025-03-27	11
							1801047	2025-03-27	11
67	1754075	20256410265252	6/03/2025	2025-03-27	15	13/03/2025	1778611	2025-03-20	5
68	1754084	20256410265272	6/03/2025	2025-03-27	15	13/03/2025	1777468	2025-03-17	2
69	1754670	20256410267172	7/03/2025	2025-03-20	10	14/03/2025	1777765	2025-03-17	1
70	1754796	20256410267312	7/03/2025	2025-03-28	15	14/03/2025	1800413	2025-03-26	7
71	1755051	20256410269632	9/03/2025	2025-03-21	10	14/03/2025	1778290	2025-03-19	3
72	1755060	20256410269712	9/03/2025	2025-03-21	10	14/03/2025	1778356	2025-03-19	3
73	1755773	20256410272892	11/03/2025	2025-04-01	15	18/03/2025	1801492	2025-03-28	7
74	1756102	20256410274022	12/03/2025	2025-04-02	15	19/03/2025	1803118	2025-04-02	9
75	1756280	20256410274592	12/03/2025	2025-03-26	10	19/03/2025	1805308	2025-04-08	13
76	1756408	20256410274972	12/03/2025	2025-03-26	10	19/03/2025	1779831	2025-03-25	3
77	1756418	20256410275042	12/03/2025	2025-03-26	10	19/03/2025	1800412	2025-03-26	4
78	1766462	20256410275132	13/03/2025	2025-03-27	10	20/03/2025	1801022	2025-03-27	4
							1801023	2025-03-27	4
79	1766478	20256410275222	13/03/2025	2025-03-27	10	20/03/2025	1800439	2025-03-26	3
80	1777009	20256410276732	14/03/2025	2025-04-04	15	21/03/2025	180178	31/03/2025	5
81	1777561	20256410278452	17/03/2025	2025-04-07	15	25/03/2025	1804691	2025-04-07	9
82	1777680	20256410278902	17/03/2025	2025-03-31	10	25/03/2025	1802008	2025-03-31	4
83	1777806	20256410279312	18/03/2025	2025-04-01	10	26/03/2025	1802983	2025-04-02	5
84	1778178	20256410280862	19/03/2025	2025-04-02	10	27/03/2025	1802746	2025-04-01	3
85	1778195	20256410280902	19/03/2025	2025-04-09	15	27/03/2025	1816114	2025-04-09	9
86	1778345	20256410281602	19/03/2025	2025-04-09	15	27/03/2025	1805271	2025-04-08	8
87	1779596	20254010285202	25/03/2025	2025-04-14	15	01/04/2025	1816241	2025-04-09	6
88	1779669	20256410285572	25/03/2025	2025-04-14	15	01/04/2025	1833038	2025-05-05	21
89	1779893	20256410286612	25/03/2025	2025-04-14	15	01/04/2025	1805612	2025-04-08	5

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 20261300301553 Id: 2081736
Folios: 35 Fecha: 06-03-2026 09:54:43
Anexos: 2 ARCHIVOS INFORMÁTICOS (PDF, WORD, EXCEL, PPT, ZIP)
Remitente: GESTION DE REGALIAS Y DERECHOS ECONOMICOS
Destinatario: VICEPRESIDENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA y Otros...

RELACIÓN PQRSD TRASLADADAS FUERA DE PLAZOS PRIMER SEMESTRE 2025

Ítem	ID Radicado	Radicado	Fecha Radicado	Fecha Vencimiento SGDEA	Plazos de Ley Vencimiento o PQRSD verificación OCI	Fecha de Vencimiento de Ley Traslado PQRSD verificación OCI	ID Radicado Traslado	Fecha Radicado Traslado	Días hábiles adicionales contabilizados del traslado - verificación OCI
90	1780221	20256410287472	26/03/2025	2025-04-08	10	02/04/2025	1803947	2025-04-04	2
91	1780221	20256410388022	26/03/2025	2025-04-08	10	02/04/2025	1803949	2025-04-04	2
92	1800594	20256410388622	27/03/2025	2025-04-16	15	03/04/2025	1827856	2025-04-15	8
93	1801428	20251000391332	28/03/2025	2025-04-21	15	04/04/2025	1816783	2025-04-11	5
94	1801439	20256410391402	28/03/2025	2025-04-10	10	04/04/2025	1816122	2025-04-09	3
95	1801736	20256410392342	31/03/2025	2025-04-22	15	07/04/2025	1816208	2025-04-09	2
96	1801899	20256410393032	31/03/2025	2025-04-11	10	07/04/2025	1816987	2025-04-11	4
97	1801909	20256410393062	31/03/2025	2025-04-11	10	07/04/2025	1816987	2025-04-11	4
98	1801911	20256410393072	31/03/2025	2025-04-11	10	07/04/2025	1816987	2025-04-11	4
99	1801953	20256410393232	31/03/2025	2025-04-11	10	07/04/2025	1827151	2025-04-11	4
100	1802824	20256410395702	2/04/2025	2025-04-15	10	09/04/2025	1816963	2025-04-11	2
101	1803409	20256410397182	3/04/2025	2025-04-25	15	10/04/2025	1829109	2025-04-22	6
102	1803564	20256410397782	3/04/2025	2025-04-16	10	10/04/2025	1828193	2025-04-16	4
103	1803833	20256410398682	3/04/2025	2025-04-25	15	10/04/2025	1829623	2025-04-23	7
104	1805576	20256410405042	8/04/2025	2025-04-30	15	15/04/2025	1830556	2025-04-26	6
105	1805657	20256410405432	8/04/2025	2025-04-23	10	15/04/2025	1829646	2025-04-23	4
106	1805658	20256410405442	8/04/2025	2025-04-23	10	15/04/2025	1833378	2025-05-06	12
107	1815735	20256410505882	8/04/2025	2025-04-30	15	15/04/2025	1831602	2025-04-30	9
108	1815988	20256410506942	9/04/2025	2025-04-24	10	16/04/2025	1830417	2025-04-25	5
109	1816290	20256410508032	10/04/2025	2025-05-05	15	21/04/2025	1832094	2025-05-02	8
							1832096	2025-05-02	8
110	1816325	20256410508242	10/04/2025	2025-04-25	10	21/04/2025	1830554	2025-04-26	4
111	1816578	20256410509132	10/04/2025	2025-05-05	15	21/04/2025	1830406	2025-04-25	4
112	1816749	20256410509512	11/04/2025	2025-04-28	10	22/04/2025	1830956	2025-04-28	4
113	1827400	20256410611872	14/04/2025	2025-05-07	15	23/04/2025	1832891	2025-05-05	7
114	1827575	20256410612662	14/04/2025	2025-05-07	15	23/04/2025	1830557	2025-04-26	2
115	1827672	20256410613072	15/04/2025	2025-04-30	10	24/04/2025	1830942	2025-04-28	2
116	1827675	20256410613092	15/04/2025	2025-05-08	15	24/04/2025	1832305	2025-05-02	5
117	1827930	20256410614082	15/04/2025	2025-04-30	10	24/04/2025	1830937	2025-04-28	2
118	1828432	20256410616002	21/04/2025	2025-05-05	10	28/04/2025	1831434	2025-04-30	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 20261300301553 Id: 2081736
Folios: 35 Fecha: 06-03-2026 09:54:43
Anexos: 2 ARCHIVOS INFORMÁTICOS (PDF, WORD, EXCEL, PPT, ZIP)
Remitente: GESTION DE REGALIAS Y DERECHOS ECONOMICOS
Destinatario: VICEPRESIDENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA y Otros...

RELACIÓN PQRSD TRASLADADAS FUERA DE PLAZOS PRIMER SEMESTRE 2025

Ítem	ID Radicado	Radicado	Fecha Radicado	Fecha Vencimiento SGDEA	Plazos de Ley Vencimiento o PQRSD verificación OCI	Fecha de Vencimiento de Ley Traslado PQRSD verificación OCI	ID Radicado Traslado	Fecha Radicado Traslado	Días hábiles adicionales contabilizados del traslado - verificación OCI
119	1828533	20256410616352	21/04/2025	2025-05-05	10	28/04/2025	1831436	2025-04-30	2
120	1828626	20256410616572	21/04/2025	2025-05-05	10	28/04/2025	1831425	2025-04-30	2
121	1828758	20256410616942	21/04/2025	2025-05-05	10	28/04/2025	1831439	2025-04-30	2
122	1829101	20256410617612	22/04/2025	2025-05-06	10	29/04/2025	1831962	2025-05-02	2
123	1829269	20256410618122	22/04/2025	2025-05-06	10	29/04/2025	1833042	2025-05-05	3
124	1829507	20256410618842	23/04/2025	2025-05-14	15	30/04/2025	1831973	2025-05-02	1
125	1829674	20256410619532	23/04/2025	2025-05-07	10	30/04/2025	1867860	2025-05-19	12
126	1829693	20256410619582	23/04/2025	2025-05-14	15	30/04/2025	1836360	2025-05-13	8
127	1829695	20254010619592	23/04/2025	2025-05-14	15	30/04/2025	1836357	2025-05-13	8
128	1829849	20256410620062	24/04/2025	2025-05-08	10	02/05/2025	1832515	2025-05-05	1
129	1831145	20256410624022	29/04/2025	2025-05-13	10	07/05/2025	1834786	2025-05-08	1
130	1831247	20256410624322	29/04/2025	2025-05-13	10	07/05/2025	1835048	2025-05-09	2
131	1832157	20256410626572	2/05/2025	2025-05-22	15	09/05/2025	1868333	2025-05-20	7
132	1832216	20256410626652	2/05/2025	2025-05-15	10	09/05/2025	1867208	2025-05-15	4
133	1832612	20256410627672	5/05/2025	2025-05-16	10	12/05/2025	1867628	2025-05-16	4
134	1832903	20256410629072	5/05/2025	2025-05-23	15	12/05/2025	1868729	2025-05-21	7
135	1832943	20256410629122	5/05/2025	2025-05-23	15	12/05/2025	1868737	2025-05-21	7
136	1832972	20256410629202	5/05/2025	2025-05-16	10	12/05/2025	1866644	2025-05-14	2
137	1833533	20256410631172	6/05/2025	2025-05-19	10	13/05/2025	1867153	2025-05-15	2
138	1833722	20256410631712	7/05/2025	2025-05-20	10	14/05/2025	1868443	2025-05-20	4
139	1834243	20256410634422	7/05/2025	2025-05-27	15	14/05/2025	1870432	2025-05-27	9
140	1834285	20256410634642	7/05/2025	2025-05-20	10	14/05/2025	1868376	2025-05-20	4
141	1834636	20256410635752	8/05/2025	2025-05-28	15	15/05/2025	1867552	2025-05-16	1
142	1834712	20256410635922	8/05/2025	2025-05-21	10	15/05/2025	1871508	2025-05-30	11
143	1835642	20256410639262	12/05/2025	2025-05-30	15	19/05/2025	1868443	2025-05-20	1
144	1835798	20256410639972	12/05/2025	2025-05-30	15	19/05/2025	1868443	2025-05-20	1
145	1835893	20256410640282	13/05/2025	2025-05-26	10	20/05/2025	1869473	2025-05-23	3
146	1836090	20256410641122	13/05/2025	2025-06-03	15	20/05/2025	1871690	2025-05-30	8
147	1836177	20256410641482	13/05/2025	2025-05-26	10	20/05/2025	1868615	2025-05-21	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 20261300301553 Id: 2081736
Folios: 35 Fecha: 06-03-2026 09:54:43
Anexos: 2 ARCHIVOS INFORMÁTICOS (PDF, WORD, EXCEL, PPT, ZIP)
Remitente: GESTION DE REGALIAS Y DERECHOS ECONOMICOS
Destinatario: VICEPRESIDENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA y Otros...

RELACIÓN PQRSO TRASLADADAS FUERA DE PLAZOS PRIMER SEMESTRE 2025

Ítem	ID Radicado	Radicado	Fecha Radicado	Fecha Vencimiento SGDEA	Plazos de Ley Vencimiento o PQRSO verificación OCI	Fecha de Vencimiento de Ley Traslado PQRSO verificación OCI	ID Radicado Traslado	Fecha Radicado Traslado	Días hábiles adicionales contabilizados del traslado - verificación OCI
148	1866460	20256410642352	14/05/2025	2025-06-04	15	21/05/2025	1872688	2025-06-04	9
149	1866479	20256410642492	14/05/2025	2025-06-04	15	21/05/2025	1873127	2025-06-04	9
150	1866492	20256410642552	14/05/2025	2025-05-27	10	21/05/2025	1869130	2025-05-22	1
151	1867241	20256410645092	16/05/2025	2025-05-29	10	23/05/2025	1871094	2025-05-29	4
152	1867505	20256410646142	16/05/2025	2025-06-06	15	23/05/2025	1871112	2025-05-29	4
153	1867541	20256410646312	16/05/2025	2025-05-29	10	23/05/2025	1871094	2025-05-29	4
154	1867736	20256410646672	19/05/2025	2025-06-09	15	26/05/2025	1874538	2025-06-09	9
155	1867756	20256410646772	19/05/2025	2025-05-30	10	26/05/2025	1871212	2025-05-29	3
156	1867767	20256410646852	19/05/2025	2025-06-09	15	26/05/2025	1871629	2025-05-30	4
157	1868022	20256410647662	19/05/2025	2025-05-30	10	26/05/2025	1870479	2025-05-27	1
158	1868235	20256410648632	20/05/2025	2025-06-03	10	27/05/2025	1870910	2025-05-28	1
159	1868483	20256410649412	21/05/2025	2025-06-04	10	28/05/2025	1871037	2025-05-29	1
160	1868518	20256410649592	21/05/2025	2025-06-11	15	28/05/2025	1872810	2025-06-04	4
161	1869047	20256410651812	22/05/2025	2025-06-12	15	29/05/2025	1874182	2025-06-06	5
162	1869529	20254310653222	23/05/2025	2025-06-13	15	30/05/2025	1873167	2025-06-05	3
163	1869822	20256410654042	26/05/2025	2025-06-09	10	03/06/2025	1873398	2025-06-05	2
164	1869893	20256410654192	26/05/2025	2025-06-16	15	03/06/2025	1886247	2025-06-12	7
165	1869903	20256410654262	26/05/2025	2025-06-09	10	03/06/2025	1887839	2025-06-18	11
166	1869940	20256410654392	26/05/2025	2025-06-16	15	03/06/2025	1886634	2025-06-13	8
167	1870030	20256410654742	26/05/2025	2025-06-16	15	03/06/2025	1886636	2025-06-13	8
168	1870324	20256410655522	27/05/2025	2025-06-17	15	04/06/2025	1886732	2025-06-14	7
169	1871439	20256410658822	30/05/2025	2025-06-13	10	09/06/2025	1885543	2025-06-11	2
170	1871723	20256410659852	30/05/2025	2025-06-20	15	09/06/2025	1888171	2025-06-19	8
171	1872222	20256410660432	3/06/2025	2025-06-24	15	10/06/2025	1889200	2025-06-24	9
172	1872323	20256410660792	3/06/2025	2025-06-24	15	10/06/2025	1887452	2025-06-17	5
173	1872488	20256410661462	3/06/2025	2025-06-24	15	10/06/2025	1889207	2025-06-24	9
174	1873043	20256410663312	4/06/2025	2025-06-25	15	11/06/2025	1887452	2025-06-17	4
175	1873158	20256410663492	5/06/2025	2025-06-26	15	12/06/2025	1887452	2025-06-17	3
176	1873831	20256410665842	6/06/2025	2025-06-27	15	13/06/2025	1887393	2025-06-17	2
177	1873961	20256410666352	6/06/2025	2025-06-27	15	13/06/2025	1889917	2025-06-26	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



RELACIÓN PQRS D TRASLADADAS FUERA DE PLAZOS PRIMER SEMESTRE 2025

Ítem	ID Radicado	Radicado	Fecha Radicado	Fecha Vencimiento SGDEA	Plazos de Ley Vencimiento o PQRS D verificación n OCI	Fecha de Vencimiento de Ley Traslado PQRS D verificación OCI	ID Radicado Traslado	Fecha Radicado Traslado	Días hábiles adicionales contabilizados del traslado - verificación OCI
178	1874431	20256410668072	9/06/2025	2025-06-13	5	16/06/2025	1887442	2025-06-17	1
179	1874711	20256410669232	9/06/2025	2025-07-01	15	16/06/2025	1887452	2025-06-17	1
180	1874831	20256410669782	9/06/2025	2025-06-20	10	16/06/2025	1889212	2025-06-24	5
181	1875100	20256410671162	10/06/2025	2025-07-02	15	17/06/2025	1891296	2025-07-01	8
182	1875437	20256410672252	11/06/2025	2025-07-03	15	18/06/2025	1891855	2025-07-02	8
183	1885424	20256410772242	11/06/2025	2025-07-03	15	18/06/2025	1889915	2025-06-26	5
184	1885663	20256410773302	11/06/2025	2025-07-03	15	18/06/2025	18892060	2025-06-24	3
185	1885918	20256410774262	12/06/2025	2025-06-26	10	19/06/2025	1889215	2025-06-24	2
186	1885937	20256410774342	12/06/2025	2025-06-26	10	19/06/2025	1889204	2025-06-24	2
187	1887782	20256410780162	18/06/2025	2025-07-03	10	26/06/2025	1891851	2025-07-02	3
188	1887903	20256410780672	18/06/2025	2025-07-03	10	26/06/2025	1891850	2025-07-02	3
189	1887963	20256410780942	18/06/2025	2025-07-10	15	26/06/2025	1893690	2025-07-07	6
190	1888999	20256410783762	24/06/2025	2025-07-08	10	02/07/2025	1892864	2025-07-04	2
191	1889091	20256410784192	24/06/2025	2025-07-08	10	02/07/2025	1893339	2025-07-07	3
192	1889269	20256410784852	24/06/2025	2025-07-15	15	02/07/2025	1906615	2025-07-16	10
193	1889637	20256410785972	25/06/2025	2025-07-09	10	03/07/2025	1893153	2025-07-07	2
194	1889854	20256410786762	26/06/2025	2025-07-17	15	04/07/2025	1906324	2025-07-15	7
195	1889878	20256410786812	26/06/2025	2025-07-17	10	04/07/2025	1906190	2025-07-15	7

Fuente: Elaboración propia. Matriz realizada por la Oficina de Control Interno a partir del Reporte Documentos PQRS D primer semestre 2025 generado en el SGDEA ControlDoc por Control Online

No obstante, aunque en el primer semestre 2025 se presentó una reducción en doscientos sesenta y un (261) PQRS D que excedieron los cinco (5) días para realizar el traslado al competente e informar de dicho traslado al peticionario, según lo establecido normativamente (art. 21 Ley 1755-2015 y art. 7 Res. ANH 048-2017) frente al informe de la OCI del semestre inmediatamente anterior (Id1779207), es notorio que siguen presentándose debilidades en el análisis y gestión de las PQRS D en la Entidad, lo que conlleva a la inoportunidad en el traslado de las PQRS D por parte de las áreas que tienen asignadas las peticiones para respuesta y al incumplimiento reiterativo en los tiempos para dar traslado por la falta de competencia; de manera tal, que la OCI considera que es prioritario que desde la Vicepresidencia Administrativa y Financiera como responsable del proceso de Atención al Ciudadano, se determinen las causas que están generando estos incumplimientos y se establezcan mecanismos que permitan realizar un análisis efectivo de las peticiones recibidas y que se generen los traslados conforme a la Ley.

1.2.3 Respuestas a PQRS D Primer Semestre 2025

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



La OCI realizó una verificación a dos mil ciento veintiún (2.121) registros que aparecen como recibidos y radicados en la ANH entre el 01 de enero y el 30 de junio 2025 en el reporte de PQRSD generado en el SGDEA ControlDoc y allegado por la empresa Control Online quien da soporte del sistema, verificación en la cual se 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, el artículo tercero y séptimo de la Resolución ANH No. 048 de 2017 y el artículo 258 de la Ley 5 de 1992, 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	Reportada por Atención al Ciudadano (informe a OAJ)	Id/ Mes Informe en que fue reportado
1	1727326	17/02/2025	Solicitud de Información	10 días	03/03/2025	20254310146761 ID1743342	05/03/2025	2	Si	1802680 del 01/04/2025 Marzo 2025
2	1875377	10/06/2025	Solicitud de Información	10 días	25/06/2025	20253021263731 ID1891816	02/07/2025	4	Si	1892944 del 05/07/2025 Junio 2025
3	1730739	26/02/2025	Solicitud de Certificaciones	10 días	12/03/2025	20256230352071 ID1766491	13/03/2025	1	No	Ver descripción en numeral 1.1.2
4	1755068	09/03/2025	Solicitud de Información	10 días	21/03/2025	20252210462511 ID1779819	25/03/2025	1	No	Ver descripción en numeral 1.1.2
5	1754576	07/03/2025	Solicitud de Información Congreso	5 días calendario	14/03/2025	20256410455211 ID1777551	17/03/2025	5 días calendario	No	Ver descripción en numeral 1.1.2
6	1829507	23/04/2025	Derecho de Petición	15 días	15/05/2025	Sin radicado	No aplica	A la fecha	No	Ver descripción en numeral 1.1.2
7	1832355	03/05/2025	Solicitud de Información	10 días	16/05/2025	20251001117771 ID19/05/2025	19/05/2025	1	No	Ver descripción en numeral 1.1.2

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

Como resultado de lo anterior, la OCI reitera el incumplimiento a lo establecido en el numeral 1 (términos para resolver peticiones) de la Ley 1755 de 2015, lo señalado en la Resolución ANH No. 048 de 2017 en el artículo tercero (términos de respuesta) y el parágrafo 1 del artículo séptimo (términos de respuesta) y particularmente respecto al Id 1754576, lo señalado en el artículo 258 de la Ley 5 de 1992, aspectos detallados en el numeral 1.1.2 del presente informe para los radicados antes relacionados, con lo que se denotó que persisten las debilidades y falencias en los controles de Atención al Ciudadano de las PQRSD respecto a la asignación, seguimiento, traslado, respuesta y verificación de la entrega de la respuesta al peticionario, en los tiempos establecidos por Ley, que pueden conllevar a una posible afectación de índole legal y/o administrativo para la Entidad.

Así mismo, dentro de la verificación realizada, la OCI identificó que para ciento dos (102) PQRSD se solicitó ampliación de plazo al peticionario para dar respuesta el mismo día del vencimiento de la PQRSD (ver Anexo 6.1 hoja 5), situación que aunque es correspondiente con el parágrafo 1 del artículo décimo quinto de la Resolución 048 de 2017 que se encontraba vigente para el periodo evaluado, la OCI advierte que

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



está situación podría conllevar a la materialización de riesgos en cuanto al incumpliendo de los plazos de respuesta de las PQRSD, por lo que es importante que se fortalezcan los controles y seguimientos del proceso de Atención al Ciudadano para las PQRSD, de tal manera que en los casos que no sea posible resolver la petición en los plazos establecidos, se le informe oportunamente al interesado los motivos y el tiempo adicional requerido para dar respuesta a su petición sin superar la mitad del tiempo inicial, por lo menos un día hábil antes del vencimiento de los términos de Ley.

1.2.4 Tiempos de Respuesta a PQRSD Primer Semestre 2025

Conforme con lo establecido en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 y en los artículos tercero y séptimo - párrafo 1 de la Resolución ANH No. 048 de 2017 y teniendo en cuenta que en el informe del segundo semestre de la vigencia 2024 (Id1779207 del 21-03-2025) emitido por la esta Oficina se había alertado sobre las diferencias entre la parametrización del SGDEA y los términos establecidos normativamente para dar respuesta a las PQRSD, la OCI realizó la verificación en el Reporte de PQRSD primer semestre 2025 generado en el SGDEA ControlDoc (Anexo 6.1) el cumplimiento de los tiempos establecidos y parametrizados en el SGDEA ControlDoc para dar trámite y respuesta a las PQRSD radicadas en la ANH del 01 de enero al 30 de junio de 2025, de acuerdo con cual se evidenció que para las PQRSD radicadas en el periodo evaluado aún persistía la situación previamente alertada, por lo tanto, la fecha y día de vencimiento no era correspondiente con el establecido legalmente para cada tipo de petición, puesto que a partir del 16 de julio de 2024 la administración técnica/funcional del sistema por directrices internas modificó la parametrización de los tiempos de ley establecida inicialmente para dar respuesta a las PQRSD, reduciendo en un (1) día el termino establecido por ley para todas las modalidades de petición, ajuste técnico que afectó retrospectivamente todas las peticiones de las vigencias anteriores radicadas, gestionadas y cerradas, en razón a que el cambio fue aplicado a nivel general y no desde un punto de corte específico, situación que fue corroborada adicionalmente con el GIT Administrativo y Financiero de la Agencia (Anexo 13).

Es de resaltar, que aunque para el periodo evaluado (primer semestre 2025) no se cumplió con la delimitación pertinente en el sistema de los tiempos establecidos en la mencionada resolución ni en lo establecido en la Ley 1755 de 2015, respecto a los tiempos de respuesta para cada una de las modalidades del derecho de petición, en razón a las alertas generadas desde la Oficina de Control Interno y las implicaciones que posteriormente fueron analizadas interdisciplinariamente, en varias mesas de trabajo llevadas a cabo en la Entidad en cabeza del GIT Administrativo y Financiero; finalmente, para el segundo semestre de 2025 se adelantaron las acciones correctivas que conllevaron al ajuste de la parametrización del SGDEA ControlDoc de las PQRSD radicadas en la Agencia, con lo cual se cumple actualmente con los términos legales previstos para dar respuesta a cada modalidad de petición.

Por otra parte, la OCI también verificó para el periodo evaluado que se continuaba incumpliendo lo señalado en el párrafo 1 del artículo séptimo de la Resolución ANH No. 048 de 2017, respecto a la revisión previa que debía realizar la Oficina Asesora Jurídica a las respuestas de las peticiones emitidas por la Entidad, por la posible falta de divulgación, capacitación y seguimiento continuo al trámite de las peticiones por parte de los responsables del Proceso de Atención al Ciudadano; sin embargo, se observó que dicha situación fue subsanada en el segundo semestre de 2025 con la expedición de la Resolución ANH No. 0591 de 2025 que derogó la Resolución 048 de 2017 y en la que se excluyó lo referente a la obligatoriedad de la revisión de la OAJ a las respuestas de las PQRSD emitidas por la Entidad.

1.2.5 Publicación respuestas PQRSD anónimas primer semestre 2025



La OCI realizó la verificación en el reporte de PQRSD generado en el SGDEA ControlDoc de las peticiones que fueron recibidas y radicadas en la ANH entre el 01 de enero y el 30 de junio de 2025, de lo cual evidenció que de las dos mil ciento veintiún (2.121) peticiones, nueve (9) de estas corresponden a remitentes anónimos (Anexo 6.1 hoja 6), conforme con lo cual la OCI evidenció que para dichas PQRSD la respuesta dada por el área competente de la Agencia al peticionario anónimo, se publicó para consulta en el enlace “*Notificación respuestas PQRSD sin dirección*” que se encuentra disponible en la sección de Atención y Servicio al Ciudadano de la página web de la ANH, con lo cual se cumplió para el periodo evaluado con lo establecido en el parágrafo 1 del artículo trigésimo octavo de la Resolución ANH No. 048 de 2017. Es de resaltar, que pese a que se evidenció este cumplimiento, las respuestas dadas a las PQRSD con peticionario anónimo no se publican directamente en la sección de Atención y Servicio al Ciudadano, sino que los usuarios son redireccionados a través de dicho link a la sección de “*Normatividad/Notificaciones Administrativas*” de la página institucional de la entidad (<https://www.anh.gov.co/es/normatividad2/notificaciones-administrativas/>), de acuerdo con lo cual, la OCI recomienda que las respuestas a las PQRSD con peticionario anónimo sean dispuestas o publicadas en la sección de Atención y Servicio al Ciudadano directamente, ya que por su naturaleza o carácter estas respuestas no corresponden o se consideran una actuación administrativa, sino más bien un acto informativo, de aclaración o de trámite para garantizar el derecho fundamental que tienen los peticionarios a obtener una respuesta clara y de fondo por parte de la agencia a sus PQRSD, por lo cual no deberían publicarse en la sección de Notificaciones Administrativas y ceñirse a lo establecido en el Artículo 69 de la Ley 1437 de 2011 como las notificaciones de actuaciones administrativas que allí se publican, en especial, lo referente a los términos de publicidad (5 días) o permanencia en esta sección de las notificaciones de dichos actos; tiempos que según lo verificado por la OCI de ser aplicados a las respuestas de las PQRSD de los peticionarios anónimos han sido excedidos ya que se observó que hay respuestas de las vigencias entre 2018 a 2025 que aún siguen publicadas (Anexo 12), con lo cual se puede estar saturando la sección de Notificaciones Administrativas de la página web de la Entidad por esta publicación permanente.

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 y segundo semestre 2024 presentado por esta oficina (Id1683560 del 03-12-2024 y Id1779207 del 21-03-2025), en cuanto a que no se han identificado algunos riesgos inherentes que se han materializado en el proceso de Atención al Ciudadano 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 inherente, puesto que se han materializado algunos de



estos riesgos y con ello puede presentarse una posible afectación legal y/o disciplinaria, como también la oportunidad 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

Teniendo en cuenta, lo alertado en los informes de evaluación del primer y segundo semestre 2024 presentado por esta oficina (Id1683560 del 03-12-2024 y Id1779207 del 21-03-2025) y lo establecido en la acción No. 7 (actualización normograma) del Plan de Mejoramiento 4504 del Proceso de Atención al Ciudadano, la OCI realizó la verificación del Normograma del Proceso de Atención al Ciudadano que se encuentra en SIGECO y el allegado en correo del 01 de septiembre de 2025 por Atención al Ciudadano (Anexos 14.1 y 14.2), de lo cual se identificó que aunque se informó que el normograma fue actualizado en el primer semestre de 2025, la OCI denotó luego de la validación, que en el normograma remitido en archivo excel (Anexo 14.1) la fecha que registra en la hoja es “10-12-2024”, lo que conllevó a inferir que esta es la fecha de actualización; así mismo verificado el normograma de SIGECO se observó que este aún se encuentra desactualizado, puesto que no se encuentran contempladas algunas circulares y resoluciones internas/externas, que deben ser tenidas en cuenta para la atención de las PQRSD que se reciben y tramitan en la Agencia y otras que ya no aplican, como lo es el caso de la Resolución ANH No. 0591 de 2025 que entró en vigencia el 29 de julio de 2025 y la cual es la columna vertebral de este procedimiento, puesto que dicho acto administrativo derogó la Resolución ANH 048 de 2017, reglamentó el trámite de las PQRSD que se formulan en la ANH y hace parte de la normatividad interna que actualmente se encuentra vigente para la gestión de las PQRSD en la Entidad.

Conforme con lo anterior, se reitera la importancia de que se realice una revisión periódica al normograma del proceso para que se encuentre actualizado, ya que este es el mapa de ruta que le permite al Proceso de Atención al Ciudadano que los procedimientos se realicen de acuerdo con las normas y legislación vigentes, en especial con lo relacionado a la recepción, gestión, trámite, respuestas, informes y demás actuaciones relacionadas con las PQRSD recibidas y radicadas en la Agencia para evitar posibles afectaciones de índole legal, disciplinario y/o administrativo para la Entidad.

2.4 Indicadores

En razón con lo alertado en los informes de evaluación del primer y segundo semestre 2024 presentados por esta oficina (Id1683560 del 03-12-2024 y Id1779207 del 21-03-2025) respecto a los Indicadores de Gestión del Proceso de Atención al Ciudadano relacionados con las PQRSD y las Solicitudes de Información Pública, una vez realizada la verificación en SIGECO para el periodo evaluado la OCI evidenció que los tres (3) indicadores vigentes asociados al proceso se encuentran desactualizados, sin reporte y sin análisis para el primer y segundo trimestre de 2025.

Es de resaltar, que aunque el periodo evaluado corresponde del 01 de enero al 30 de junio de 2025, la OCI en el presente informe exhorta a la Vicepresidencia Administrativa y Financiera como competente y responsable del Proceso de Atención al Ciudadano y para la Gerencia de Planeación como encargada de la Administración del Sistema Integral de Gestión y Control – SIGC, a fin de que se adelanten de manera prioritaria las acciones de mejora, que conlleven a que el Proceso de Atención al Ciudadano para la vigencia 2025 (objeto de esta evaluación) y para la vigencia 2026, realicen en el aplicativo SIGECO los reportes y análisis de los tres (3) indicadores asociados a la atención de PQRSD de la Entidad, dado que, el seguimiento de estos indicadores permite medir el impacto real y el cumplimiento de los objetivos estratégicos del proceso relacionados con el servicio al ciudadano, evaluar el cumplimiento de metas y la



optimización de recursos, establecer la generación de valor del proceso frente a los ciudadanos y determinar la calidad del servicio al cliente (ciudadanos, peticionarios, entes de control, entre otros), en procura de una mejora continua institucional.

2.5 Planes de Mejoramiento Resultados Evaluaciones de Control Interno

Conforme con lo alertado en los informes de evaluación del primer y segundo semestre 2024 presentados por esta oficina (Id1683560 del 03-12-2024 y Id1779207 del 21-03-2025), 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 siete (7) planes, numerados así: 361, 362, 363, 364, 4482, 4485 y 4504 de los cuales se observó que:

1. Los planes 361, 362, 363, 364, 382, 396, 4482 y 4485 en las anteriores evaluaciones fueron reportados por la OCI como cerrados de manera inefectiva, puesto que aparecían en SIGECO como no cumplidos y con cierre por incumplimiento de fecha, sin que se hubiera establecido un nuevo plan que conllevara al cierre de las brechas identificadas y atacara las causas que dieron origen a los planes; sin embargo, la OCI evidenció que para el periodo evaluado las acciones de dichos planes aparecen ejecutadas al 100% y disponen de los soportes que para dichas fechas (vigencias 2020, 2021, 2022, 2023 y 2024) darían cuenta del cumplimiento de todas las actividades que en su momento fueron establecidas para cada uno de estos planes, con lo que se denota, que aunque se atendió lo recomendado por la OCI para el cierre en debida forma de los planes en SIGECO en el segundo semestre de 2025, estos fueron inefectivos e inoportunos por las falencias en su reporte y seguimiento; ya que la finalidad de estos era superar las debilidades y cerrar las brechas identificadas en las evaluaciones realizadas por la Oficina de Control Interno (2020 a 2024) y fortalecer el proceso de Atención al Ciudadano, en especial la gestión y respuesta de las PQRS en la Entidad, por lo que la OCI resalta, la importancia de que el Proceso de Atención al Ciudadano realice un oportuno seguimiento y cumplimiento a los planes de mejoramiento que establezca como resultado de las evaluaciones de esta la Oficina.
2. La OCI evidenció que para el periodo evaluado, el plan 4504 no se encontraba planteado y registrado en SIGECO, puesto que se estableció en el segundo semestre de 2025; sin embargo, a la fecha del informe se verificó que las actividades No. 1, 2, 3, 4, 8 y 9 se encuentran ejecutadas al 100% y disponen de los soportes que fueron cargados el 23 de diciembre de 2025 y son correspondientes, lo que da cuenta del cumplimiento de las seis (6) actividades en los tiempos establecidos para la ejecución de dicho plan. Por otra parte, se observó que para las actividades No. 5, 6, 7, 10, 11, 12 y 13 del plan 4504 el avance de ejecución se encuentra en 0% y la fecha final de ejecución se encuentra vencida, por lo que es necesario que de manera prioritaria se lleven a cabo las acciones que permitan desarrollar las actividades y completar la ejecución al 100% del plan para la subsanación de las debilidades identificadas en las evaluaciones de esta Oficina en la vigencia 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 a 2025) respecto 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 de la Gerencia de Planeación como Administrador del SIGC, como también del Líder del Proceso de Atención al Ciudadano y de la Vicepresidencia Administrativa y Financiera como competentes del trámite y solución de los asuntos relacionados con atención al ciudadano; motivo por el cual, es necesario que la Gerencia de Planeación,



en su papel de segunda línea de defensa, adelante las acciones preventivas para garantizar que el cierre de los planes en SIGECO se realice únicamente cuando se cumplan al 100% y que la Vicepresidencia Administrativa y Financiera ejecute las acciones correctivas que conlleven el cierre y cumplimiento de las acciones vencidas del plan 4504 y a futuro se realice una adecuada gestión, seguimiento y reporte de los planes de mejoramiento que se generen de las evaluaciones e informes emitidos por la Oficina de Control Interno.

2.6 Herramientas tecnológicas de apoyo a la gestión de PQRS

Conforme con lo alertado en los informes de evaluación del primer y segundo semestre 2024 presentados por esta oficina (Id1683560 del 03-12-2024 y Id1779207 del 21-03-2025) frente a las herramientas tecnológicas que son utilizadas para la atención de los ciudadanos y la recepción, radicación, gestión, respuesta, consulta y seguimiento de las PQRS y Solicitudes de Información Pública, la OCI realizó nuevamente la verificación de lo cual se identificó para el primer semestre 2025, lo siguiente:

1. Aún se encuentra en uso el aplicativo SILVIAA y el sistema de gestión documental SGDEA ControlDoc, de acuerdo con esto, mediante el aplicativo SILVIAA se presta el servicio de atención al ciudadano y 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 de competencia de la ANH y se excluyó lo referente a que el aplicativo estaba integrado con el sistema de gestión documental SGDEA ControlDoc para la presentación de PQRS automáticamente, hacer seguimiento a los trámites e interactuar con la Entidad, conforme con lo cual la OCI resalta que, en este sentido se atendieron las recomendaciones dadas en las evaluaciones previas por esta oficina en lo referente a este canal de información, ya que a través de este no era posible radicar y gestionar PQRS, por lo que con esta acción de mejora la Entidad garantiza que los usuarios y peticionarios cuenten con información real de los canales dispuestos por la entidad para atender sus PQRS (Anexo 16).
2. Para el periodo evaluado y a la fecha del presente informe, aún no se encuentra 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 que se encuentra dispuesto para consulta de los ciudadanos en la sección de Atención y Servicios a la Ciudadanía de la página web de la Agencia, por lo que ésta información sigue estando desactualizada y no es correspondiente con los servicios o herramientas disponibles que se le informan al ciudadano y los que efectivamente tiene y brinda la aplicación en la actualidad, por lo cual es necesario actualizar el manual y el folleto excluyendo dicha información o en su defecto mantener los documentos y adelantar las acciones necesarias para que se pueda realizar la descarga de la aplicación móvil de SILVIAA, según lo indicado en dichos documentos.
3. 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 PQRS y solicitudes de Información Pública, la OCI evidenció que en el periodo evaluado y a la fecha del presente informe el Web Service entre el aplicativo de SILVIAA y el SGDEA ControlDoc no está siendo utilizado para la radicación de las PQRS allegadas al buzón del correo institucional de Atención al Ciudadano (participacionciudadana@anh.gov.co), conforme con lo cual la radicación de las PQRS allegadas por este canal no están siendo radicadas de manera automática a través de este web service, motivo por el cual, se está realizando de manera manual la radicación por parte del personal de



Gestión Documental (Correspondencia) de la ANH, con lo cual se reitera por parte de la OCI que se está ejecutando o aplicando un procedimiento fuera de los lineamientos 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), 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 y fiabilidad 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.

4. Adicionalmente a lo anterior, la falta de interoperabilidad e integración entre 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 que se realice radicación fuera de los horarios establecidos en los lineamientos de Gestión Documental para la radicación de comunicaciones recibidas (lunes a viernes de 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

Conforme con lo alertado en los informes de evaluación del primer y segundo semestre 2024 presentados por esta oficina (Id1683560 del 03-12-2024 y Id1779207 del 21-03-2025) respecto a los expedientes digitales de las PQRSD en el SGDEA ControlDoc, la OCI realizó nuevamente la verificación de lo cual se identificó que para el primer semestre 2025 lo siguiente:

1. Una vez realizada la verificación, se reitera que para el periodo evaluado y a la fecha del presente informe en el SGDEA ControlDoc no se encuentra para la inclusión de las PQRSD y Solicitudes de Información Pública ningún expediente digital para las vigencias 2023, 2024, 2025 y 2026, según las Tablas de Retención Documental para cada subserie y categorías de las PQRSD y Solicitudes de Información Pública; así mismo, observó 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).
2. Ninguna de las PQRSD allegadas, radicadas y tramitadas en la Agencia en el SGDEA ControlDoc para las vigencias 2023, 2024 y 2025 (primer semestre) se encontraron incluidas en los expedientes digitales conforme con los procedimientos y lineamientos internos de gestión documental y lo advertido previamente por esta oficina en los informes de evaluación, por lo que se sigue presentando una descentralización y dispersión de la información de las PQRSD, debilidades en el proceso de consulta y recuperación de información en la Entidad e incumplimiento de los lineamientos internos en materia documental, que pueden conllevar a una posible materialización de riesgos operativos, de cumplimiento y legales tanto para el proceso de Atención al Ciudadano, como para el de Gestión Documental.

Conforme con lo anterior, se reitera la importancia de que se encuentren disponibles para los usuarios internos los expedientes digitales en el SGDEA ControlDoc asociados a las PQRSD y Solicitudes de



Información, a fin de que puedan incluir la documentación asociada a cada una de estas en dichos expedientes y la Entidad pueda contar con información centralizada y cumplir con los lineamientos internos y del Archivo General de la Nación en materia archivística.

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 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	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 PQRSD generados desde el SGDEA ControlDoc.	1.1.3
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 1.2.4
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.	1.2.2, 1.2.3
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.	1.2.3, 1.2.4

De acuerdo con lo anterior, la OCI evidenció que a excepción del riesgo PPC1 enunciado en los numerales 1.2.2, 1.2.3 y 1.2.4, 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 la OCI identificó que se presentan los siguientes incumplimientos:

1. Inoportunidad y periodicidad mínima de la presentación trimestral del Informe de PQRSD al Presidente, respecto a lo establecido en el literal h) del artículo 11 de la Ley 1712 de 2014 y lo señalado en el artículo 2.1.1.6.2 del Decreto 1081 de 2015, respecto a la disposición al público del informe de solicitudes de acceso a la información (numeral 1.1.1); adicionalmente, frente a lo establecido en 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.



2. Respecto al ID1730739 del 26-02-2025 se identificó el incumplimiento a lo establecido en el numeral 1 (términos para resolver peticiones) y el párrafo (solicitud plazo razonable) del artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 y lo señalado en la Resolución ANH No. 048 de 2017 en el párrafo 1 del artículo Séptimo (términos de respuesta), el párrafo 1 del artículo Décimo Quinto (solicitud plazo razonable) y el ítem 11 del párrafo 1 artículo Trigésimo Noveno (presentación informe mensual PQRSO contestadas fuera de término), numeral 1.1.2.

3. Incumplimiento para el ID1755068 del 09-03-2025 respecto a lo establecido en el numeral 7 de la Circular ANH No. 30 de 2022 (horario radicación VUC), el numeral 1 (términos para resolver peticiones) del artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 y lo señalado en la Resolución ANH No. 048 de 2017 en el párrafo 1 del artículo Séptimo y el literal “a” del artículo Décimo Quinto (términos de respuesta), numeral 1.1.2.

4. Se evidenció para la Solicitud de Información con radicado 20256410618842 ID1829507 del 23 de abril de 2025, que se incumplió lo establecido en el Párrafo 2 del Artículo Séptimo (informar al peticionario la falta de competencia) y el ítem 11 del párrafo 1 del artículo trigésimo noveno (informe PQRSO contestadas fuera de término) de la Resolución ANH No. 048 de 2017, puesto que no se dio respuesta a la PQRSO, ya que no se informó al peticionario de la falta de competencia de la Agencia para dar respuesta y del traslado realizado de su PQRSO, como tampoco se reportó dicho incumplimiento a la OAJ en el Informe Mensual de PQRSO Contestadas Fuera de Término del mes de mayo de 2025, numeral 1.1.2.

5. Para el informe del mes de mayo de 2025 se denotó un incumplimiento en el ítem 11 del párrafo 1 del artículo trigésimo noveno de la Resolución ANH No. 048 de 2017, por la falta de presentación del informe mensual de PQRSO contestadas fuera de término, en razón a la respuesta extemporánea dada a la solicitud de información con ID1832355 del 03-05-2025. Así mismo, para dicha petición se identificó el incumplimiento al numeral 1 del artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 (términos para resolver peticiones) y lo señalado en la Resolución ANH No. 048 de 2017 en el párrafo 1 del artículo Séptimo y el literal “a” del artículo Décimo Quinto (términos de respuesta), numeral 1.1.2.

6. Traslado inoportuno y fuera de los términos (5 días hábiles) a ciento noventa y cinco (195) PQRSO, con lo cual se evidenció incumplimiento al artículo 21 de la Ley 1755 de 2015 y al párrafo 2 del artículo séptimo de la Resolución ANH No. 048 de 2017, ya que no se cumplieron con los tiempos señalados normativamente para dar traslado cuando la Agencia carece de competencia para atender y dar respuesta de fondo a las PQRSO allegadas por los peticionarios, numeral 1.2.2.

7. Se reitera el incumplimiento a lo establecido en el numeral 1 (términos para resolver peticiones) de la Ley 1755 de 2015 y lo señalado en la Resolución ANH No. 048 de 2017 en el artículo tercero (términos de respuesta) y el párrafo 1 del artículo séptimo (términos de respuesta) que se señaló en el numeral 1.1.2 del presente informe para los radicados 1727326, 1875377, 1730739, 1755068, 1829507, 1832355, ya que para estos se dio respuesta de manera inoportuna y fuera de los términos señalados por ley para cada uno, numeral 1.2.3.

8. Para el ID 1754576 del 07-03-2025 se evidenció incumplimiento a lo establecido en el artículo 258 de la Ley 5 de 1992 (cumplimiento tiempos solicitud informes congresistas), ya que se excedieron los cinco (5) días calendario otorgados como plazo para remitir a la Comisión Legal de Cuentas del Congreso de la República la información presupuestal y contable para el fenecimiento de la Cuenta



General del Presupuesto y del Tesoro y la situación financiera (Balance General) de la Nación de la Agencia para la vigencia fiscal 2024, numeral 1.2.3.

5. RECOMENDACIONES

Finalmente, de acuerdo con la presente evaluación se relacionan a continuación las recomendaciones de la Oficina de Control Interno:

1. Establecer acciones de mejora y estrategias que permitan presentar y publicar los informes trimestrales de PQRSD conforme a los tiempos e información mínima establecida por ley, puesto que normativamente no se encuentra señalado que sea necesario o determinante esperar hasta el cierre de la totalidad de las solicitudes radicadas trimestralmente, para elaborar y presentar los informes de PQRSD en las instancias respectivas, con la información mínima requerida y con la oportunidad establecida legalmente. (numeral 1.1.1).
2. Aplicar los correctivos necesarios según la competencia, para que en el Informe Mensual de PQRSD contestadas por fuera de término, se incluyan todas las PQRSD que han tenido respuesta extemporánea o que no cumplieron los términos para atender la solicitud en debida forma del peticionario, 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. Identificar las causas que conllevaron a la radicación de una PQRSD en la VUC fuera del horario establecido en la ANH y realizar la verificación para identificar si en el periodo evaluado se presentaron más casos, a fin de que se tomen los correctivos necesarios, que eviten una posible sobre carga laboral al personal de Gestión Documental, como también reclamaciones o inconformidades por parte de los peticionarios debido a la inoportunidad en la radicación de sus PQRSD y las afectaciones en los términos de respuesta que de esto se puede derivar. (numeral 1.1.2).
4. A fin de que las áreas cuenten con un tiempo razonable para gestionar y dar respuesta en términos de ley a las PQRSD que les sean asignadas, es necesario que el proceso de Atención al Ciudadano establezca e implemente medidas correctivas, que subsanen las posibles falencias a causa de la inadecuada categorización de las peticiones e incorrecta asignación a los competentes para dar respuesta a estas, lo cual retrasa el flujo documental y reduce los tiempos de gestión. (numeral 1.1.2).
5. Adelantar las acciones correctivas de conciliación y cruce de datos periódicamente, que permitan que la información de las peticiones que se radican, gestionan y responden en la Agencia, a través del SGDEA sean correspondientes e integrales con la información de los listados en Excel en los que Atención al Ciudadano realiza el seguimiento y control de las PQRSD, a fin de que las cifras desagregadas y acumuladas presentadas en los informes trimestrales de PQRSD y la información de los reportes del SGDEA ControlDoc, guarden similitud y sirvan como fuente de información primaria para la toma de decisiones, soportar la gestión institucional que adelanta la ANH frente a las PQRSD y evitar ajustes manuales en la data de los reportes que conlleven a errores, reprocesos y falta de fiabilidad de la información. (numeral 1.1.3).
6. Verificar periódicamente que las respuestas a las PQRSD emitidas a terceros, sean efectivamente enviadas a través de los canales institucionales establecidos, con el fin de garantizar la recepción



efectiva y oportuna por parte de los peticionarios, en tanto los términos de respuesta incluyen la comunicación y notificación de ésta dentro de dicho plazo. (numeral 1.1.3)

7. Teniendo en cuenta, que persisten las debilidades y falencias en los controles establecidos por Atención al Ciudadano de las PQRSD respecto a la radicación, asignación, seguimiento, traslado, respuesta y verificación de la entrega de la respuesta al peticionario, en los tiempos establecidos por Ley, desde la Oficina de Control Interno se insta a la Vicepresidencia Administrativa y Financiera como competente y responsable del Proceso de Atención al Ciudadano, para que se adelanten de manera prioritaria las acciones de mejora a que haya lugar, que permitan fortalecer los mecanismos de radicación, gestión, seguimiento, control, respuesta, envío y entrega en el procedimiento de las PQRSD de la ANH, a fin de evitar la materialización de los riesgos del proceso y una posible afectación de índole legal, disciplinario y/o administrativo para la Entidad. (1.1.2, 1.2.2 y 1.2.3).
8. En razón a que se observó, que la publicación de las respuestas a las PQRSD anónimas es de carácter permanente en la sección de Notificaciones Administrativas de la página web de la Entidad, la OCI recomienda que dichas respuestas sean publicadas y se encuentren disponibles para consulta directamente en la sección de Atención y Servicio al Ciudadano y no en la sección de Notificaciones Administrativas, puesto que estas no deberían ceñirse a lo establecido en el Artículo 69 de la Ley 1437 de 2011 como las notificaciones de actuaciones administrativas, en especial, lo referente al tiempo de publicación (5 días), toda vez que de ser así, se estaría incumpliendo con estos tiempos por las vigencias de las PQRSD que se encuentran publicadas (2018 a 2025), situación que puede conllevar a un posible incumplimiento normativo y a la saturación de la página web institucional en esta sección. (numeral 1.2.4).
9. 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 Atención al Ciudadano, 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 continúe materializándose. 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 y 1.2.3).
10. 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 de los actos administrativos Resoluciones 509 de 2015 y 387 de 2017. (numeral 2.1).

Cabe anotar que, en el marco de la implementación del Sistema Integral de Gestión próximo a proceso de certificación, es prioritario adelantar la actualización de la documentación asociada al proceso de Atención al Ciudadano, así como los indicadores, riesgos y controles.

11. 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).

12. Se reitera la importancia de que se realice una revisión periódica al normograma del proceso para que se encuentre actualizado, ya que este es el mapa de ruta que le permite al Proceso de Atención al Ciudadano que los procedimientos se realicen de acuerdo con las normas y legislación vigentes, en especial lo referente a la recepción, gestión, trámite, respuestas, informes y demás actuaciones relacionadas con las PQRSD recibidas y radicadas en la Agencia, con el fin de evitar posibles afectaciones de índole legal, disciplinario y/o administrativo para la Entidad. (numeral 2.3).
13. En razón a que la OCI evidenció que para la presente evaluación persisten las debilidades identificadas en los informes del primer y segundo semestre 2024 emitidos por esta oficina (Id1683560 del 03-12-2024 y Id1779207 del 21-03-2025) respecto a la desactualización, la falta de reporte y análisis de los tres (3) indicadores del proceso de Atención al Ciudadano asociados a la atención de PQRSD de la Entidad, que impiden medir el impacto real y el cumplimiento de los objetivos estratégicos relacionados con el servicio al ciudadano; se emite una Alerta de Control Interno para la Vicepresidencia Administrativa y la Gerencia de Planeación para que se adelanten de manera prioritaria las acciones correctivas que conlleven a que se realice la medición y análisis en el aplicativo SIGECO de los indicadores del Proceso de Atención al Ciudadano para la vigencia 2025 y se establezcan mejoras que permitan una oportuna medición en la vigencia 2026. (numeral 2.4).
14. A fin de que los planes de mejoramiento registrados en SIGECO derivados de las evaluaciones realizadas por la OCI cumplan con su vocación y se realice una gestión efectiva de estos, es necesario que la Gerencia de Planeación adelante las acciones preventivas para garantizar que el cierre únicamente se realice cuando se cumplan al 100%, así mismo, se deben realizar las acciones correctivas por la Vicepresidencia Administrativa y Financiera que conlleven el cierre y cumplimiento de las acciones vencidas del plan 4504, como también que a futuro se realice una adecuada gestión, seguimiento a la ejecución y reporte de los planes de mejoramiento que se generen de las evaluaciones e informes emitidos por la Oficina de Control Interno. (numeral 2.5).
15. Teniendo en cuenta, que por la falta de aprovechamiento del web service existente entre el aplicativo SILVIAA y el sistema de gestión documental SGDEA ControlDoc para la radicación automática y en tiempo real de las PQRSD y las Solicitudes de Información Pública, posiblemente se continua presentando acumulación de comunicaciones por radicar en la VUC y la radicación de PQRSD fuera de los horarios establecidos en los lineamientos de Gestión Documental (lunes a viernes de 7:00am a 4:00pm), debido al alto volumen de requerimientos y al sobre esfuerzo que implica realizar la radicación manual de cualquier comunicación en el sistema, prioritariamente se hace necesario que se lleven a cabo las acciones que permitan colocar en uso este web service u otra herramienta tecnológica que permita la automatización del proceso de radicación de las PQRSD de la Entidad de manera integral con el SGDEA ControlDoc, para mejorar los tiempos de radicación y evitar errores o reprocesos durante esta. (numeral 2.6)
16. Crear en el SGDEA ControlDoc los expedientes digitales de las vigencias 2023, 2024, 2025 y 2026 para las PQRSD y Solicitudes de Información, y establecer un plan de contingencia por parte de Atención al Ciudadano que conlleve a la inclusión de cada una de las PQRSD radicadas, gestionadas y tramitadas de las vigencia 2023, 2024 y 2025 en los respectivos expediente, y adelantar las



acciones necesarias para garantizar la conformación de los expedientes digitales para las PQRSD de la vigencia 2026. (numeral 2.7).

17. 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.
18. 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.
19. 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.
20. Establecer un nuevo Plan de Mejoramiento para subsanar las brechas identificadas en la presente evaluación siempre y cuando no estén contempladas en el plan 4504 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 identificados son reiterativos (primer y segundo semestre 2024), las acciones o controles no han sido efectivos y/o no han sido gestionados adecuadamente por Atención al Ciudadano y las demás dependencias involucradas en el proceso para el cierre de las brechas identificadas por la OCI.

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



Al contestar cite Radicado 20261300301553 Id: 2081736

Folios: 35 Fecha: 06-03-2026 09:54:43

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

Remitente: GESTION DE REGALIAS Y DERECHOS ECONOMICOS

Destinatario: VICEPRESIDENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA y
Otros...

Revisó: N/A

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