



## COMUNICACIÓN INTERNA

**PARA:** **PABLO YESID FAJARDO BENITEZ**  
Presidente ANH

**MARIO ANDRÉS CASTAÑEDA QUIÑONEZ**  
Vicepresidente Administrativo y Financiero

y demás miembros Comité Institucional de Coordinación de Control Interno (CICCI)

**DE:** **ROSARIO RAMOS DÍAZ**  
Jefe Oficina de Control Interno.

**ASUNTO:** Informe de seguimiento a la gestión institucional de PQRSD, correspondiente al segundo semestre de la vigencia 2025.

Cordial saludo estimados,

La Oficina de Control Interno – OCI, en observancia de los roles asignados en el Decreto 648 de 2017, en especial “*Evaluación y seguimiento*” y “*Evaluación de la Gestión del Riesgo*” y en cumplimiento del Plan Anual de Auditoría Interna (PAAI) 2026, verificó el cumplimiento de los criterios relacionados con la oportunidad y calidad en la atención de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD) y solicitudes de información allegadas a la Agencia Nacional de Hidrocarburos.

Con el propósito de dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, el cual establece: “**Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos. En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad (...)** La **oficina de control interno** deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular”. (negrilla fuera del texto)

Así mismo, se remite al Vicepresidente Administrativo y Financiero con funciones de Control Interno Disciplinario para que, en ejercicio de su competencia, evalúe la procedencia de adelantar la



averiguación disciplinaria a que hubiese lugar conforme lo dispuesto en el artículo 31 de la Ley 1755 de 2015, respecto de las 14 observaciones enunciadas en el contenido de este documento.

El presente seguimiento tiene como objetivo determinar el grado de cumplimiento de la normatividad y lineamientos establecidos para la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD).

El alcance comprende el análisis y verificación de las gestiones adelantadas por la Agencia en el periodo entre el 1 de julio y el 31 de diciembre de 2025, es decir el segundo semestre de 2025.

Para el presente informe, se tuvo en cuenta la información suministrada por el área de Atención al Ciudadano, así como los reportes generados por el equipo de Gestión Documental y el soporte técnico de ControlDoc, en cuanto a la radicación de los documentos de entrada “*recepción de las PQRSD*”, así como la resolución de las mismas por medio de los documentos de salida “*radicados de respuesta de las PQRSD*” a usuarios, entidades, empresas y demás partes interesadas.

Para el desarrollo de la presente evaluación, la Oficina de Control Interno adelantó las siguientes actividades:

- Solicitud de información para la recopilación y verificación de la información relacionada con la gestión de las PQRSD recibidas por la Agencia durante el segundo semestre de la vigencia 2025.
- Revisión efectuada a partir de la información suministrada por el área de atención al ciudadano mediante archivo en formato Excel. Es importante precisar que la revisión realizada se limitó a la verificación de la información reportada por la misma dependencia, contrastando las fechas de radicación, traslado, prórroga y respuesta registradas en la base de datos, frente a los términos de oportunidad establecidos en la normatividad vigente aplicable al trámite de PQRSD, con el fin de identificar posibles incumplimientos en los tiempos de gestión.
- Análisis de los controles definidos e implementados por parte del área de atención al ciudadano, relacionados con la gestión de las PQRSD.
- Elaboración del informe de seguimiento: Con base en los resultados obtenidos durante el proceso de verificación y análisis de la información suministrada por el área responsable, se procedió a la consolidación, análisis y documentación de las observaciones identificadas, así como las recomendaciones correspondientes.

Los criterios de evaluación son los siguientes:

---

**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





- Ley 190 de 1995 del Congreso de la República: *“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”*. Especialmente lo señalado en el artículo 54 (informes de quejas y reclamos)
- Ley 1437 de 2011 del Congreso de la República: *“Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”*. Principalmente lo descrito en su Artículo: 7°, **Deberes de las autoridades en la atención al público**. Especialmente lo descrito en los numerales 7 y 8.
- Ley 1474 de 2011 del Congreso de la República: *“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”*. Principalmente lo descrito en su artículo 76, **Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos**.
- Ley 1712 de 2014 del Congreso de la República: *“Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”*. Especialmente lo descrito en los artículos **3. Otros principios de la transparencia y acceso a la información pública y 11 Información mínima obligatoria respecto a servicios, procedimientos y funcionamiento del sujeto obligado**. Así como lo descrito en la **Resolución Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicaciones de Colombia No. 001519 de 2020 y sus anexos 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”*. Principalmente lo descrito en el Anexo 2, numeral **4.10 - Informes trimestrales sobre acceso a información, quejas y reclamos**. **Publicar el informe, en materia de seguimiento sobre las quejas y reclamos (...) Respecto de las solicitudes de acceso a la información se debe reportar específicamente lo siguiente: número de solicitudes recibidas, número de solicitudes que fueron trasladadas a otra entidad, tiempo de respuesta a cada solicitud, número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.**
- Ley 1755 de 2015 del Congreso de la República: *“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”*. Principalmente lo descrito en los **artículos 14. Términos para resolver las peticiones, 21. Funcionario sin competencia y 30. Peticiones entre autoridades**.
- Decreto 103 de 2015 de la Presidencia de la República: *“Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones en materia de gestión de la información pública”*. Principalmente lo descrito en su artículo **16. Medios idóneos para recibir solicitudes de información pública**.



- Decreto 648 de 2017 de la Presidencia de la República: “*Por el cual se modifica y adiciona el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública*”. Principalmente en lo relacionado con los roles de las Oficinas de Control Interno, artículo **2.2.21.5.3 De las oficinas de control interno**: “*Las Unidades u Oficinas de Control Interno o quien haga sus veces desarrollarán su labor a través de los siguientes roles: liderazgo estratégico; enfoque hacia la prevención, evaluación de la gestión del riesgo, evaluación y seguimiento, relación con entes externos de control*”.
- Acuerdo 001 de 2024 del Archivo General de la Nación: “*Por el cual se establecen lineamientos para la gestión documental y la radicación de comunicaciones oficiales*”. Principalmente lo descrito en el artículo **4.2.3. Procedimientos para la radicación de comunicaciones oficiales**.
- Resolución Interna No. 048 de 2017 (Vigente hasta el 28 de julio de 2025). “*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*”.

Resolución Interna No. 0591 del 29 de julio de 2025 (Aplicable a partir del 29 de julio de 2025) “*Por la cual se reglamenta el trámite de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias – PQRSD que se formulen a la Agencia Nacional de Hidrocarburos*”. Principalmente lo descrito en los **artículos 2. Canales de atención, 4. Modalidades de petición y términos de respuesta y 25. Funciones del área de Atención al Ciudadano**.

- Circular Interna ANH No. 30 del 06 de octubre de 2022 – Asunto: “*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*”.

A continuación, se presentan los resultados de las verificaciones realizadas por la Oficina de Control Interno, en cumplimiento de su rol de evaluación y seguimiento:

## 1. FORMALIZACIÓN DE LA FUNCIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y GESTIÓN DE PQRSD EN LA AGENCIA NACIONAL DE HIDROCARBUROS.

La Ley 1437 2011, en su artículo 7 “**Deberes de las autoridades en la atención al público**”, numeral 7, establece que las autoridades tendrán el deber de “*Atribuir a dependencias especializadas la función de atender quejas y reclamos, y dar orientación al público.*”

Por su parte, la Ley 1474 de 2011, en su artículo 76. “**Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos**”, establece que: “*En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad*”.



En cumplimiento de los requerimientos normativos antes mencionados, la Agencia cuenta con la Resolución Interna No. 0591 del 29 de julio de 2025: *“Por la cual se reglamenta el trámite de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias PQRSD que se formulen a la Agencia Nacional de Hidrocarburos”*, la cual derogó a la Resolución No. 048 de 2017.

En el apartado resolutivo de la misma, en el artículo 25 se informó lo siguiente: *“El área de Atención al Ciudadano cumplirá con las funciones establecidas en el actual ordenamiento legal sobre la materia. Su función principal es servir como punto central de información y atención para los ciudadanos que acuden a la Entidad en busca de orientación, trámites o servicios.*

*Así mismo, el personal de Atención al Ciudadano deberá presentar el informe de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias al Presidente de la ANH (artículo 54 de la Ley 190 de 1995), con una periodicidad mínima trimestral, el cual deberá incluir servicios o asuntos sobre los que se presente el mayor número de quejas y reclamos, y las principales recomendaciones sugeridas para mejorar el servicio que preste la Entidad, racionalizar el empleo de los recursos disponibles y hacer más participativa la gestión pública.*

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

Por lo anterior, es observable que en la Agencia Nacional de Hidrocarburos se encuentra formalizada la función de atención al ciudadano y la gestión de las PQRSD.

## 2. CANALES DE RECEPCIÓN DE LAS PQRSD.

La Ley 1437 de 2011 del Congreso de la República: *“Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”*. en su Artículo: 7°, **Deberes de las autoridades en la atención al público**. Numeral 8, establece *“Adoptar medios tecnológicos para el trámite y resolución de peticiones, y permitir el uso de medios alternativos para quienes no dispongan de aquellos”*.

Asimismo, el Decreto 103 de 2015 en su artículo 16, establece los siguientes medios idóneos para recibir solicitudes de información pública, en cumplimiento de la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública:

*“(1) **Personalmente**, por escrito o vía oral, en los espacios físicos destinados por el sujeto obligado para la recepción de solicitudes de información pública.*

*(2) **Telefónicamente**, al número fijo o móvil destinado por el sujeto obligado para la recepción de solicitudes de información pública.*



(3) **Correo físico o postal**, en la dirección destinada por el sujeto obligado para la recepción de solicitudes de información pública.

(4) **Correo electrónico institucional** destinado por el sujeto obligado para la recepción de solicitudes de información pública.

(5) **Formulario electrónico** dispuesto en el sitio web oficial del sujeto obligado, en un formato que siga los lineamientos que defina el Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones a través de la estrategia de Gobierno en Línea”.

Por su parte, en cumplimiento de la disposición anterior, la Agencia por medio de la Resolución interna 591 de 2025 en su artículo 2° estableció los siguientes medios (denominados “canales de atención”), así:

“1. **Canal virtual:** La ciudadanía podrá presentar sus peticiones por medio de:

- **Módulo web de PQRSD:** <https://controldoc.anh.gov.co/Controldocpqr/>
- **Correo electrónico:** [correspondenciaanh@anh.gov.co](mailto:correspondenciaanh@anh.gov.co) o [participacionciudadana@anh.gov.co](mailto:participacionciudadana@anh.gov.co)

2. **Canal presencial:** Av. Calle 26 No. 59 - 65 Piso 2 – Edif. Cámara Colombiana de Infraestructura, Bogotá – Colombia, Código Postal: 111321.

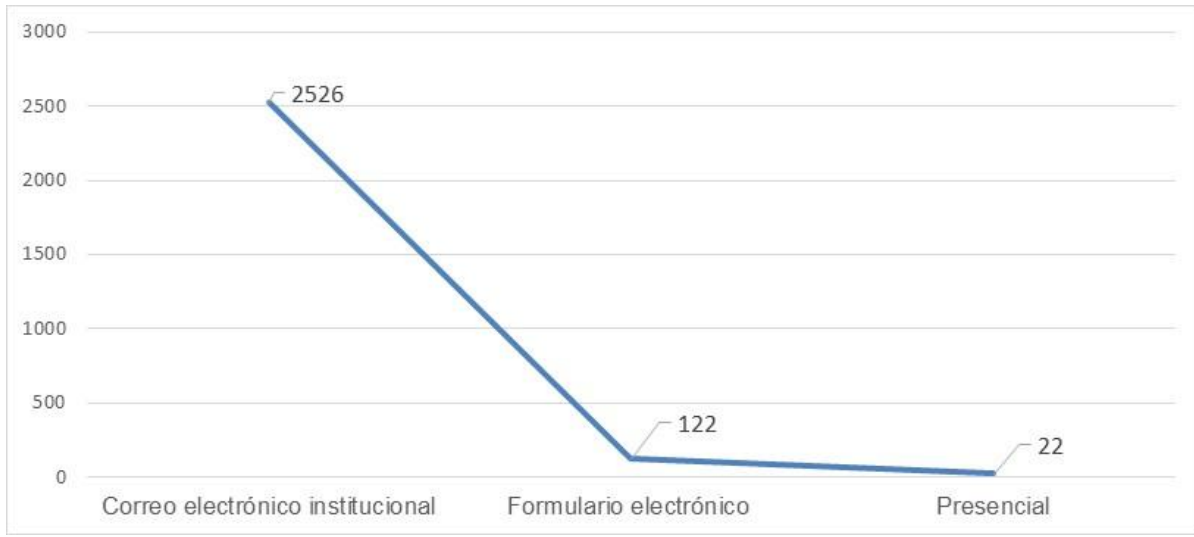
3. **Canal telefónico:** (+57 - 601) 593 17 17 - Línea Gratuita Nacional: +57-01-8000-953 000”

Aunque los canales dispuestos en la Resolución interna de la ANH se agrupan de forma diferente, es observable que la Agencia cuenta con todos los medios establecidos en el Decreto 103 de 2015, por lo que se da cumplimiento a la normatividad vigente.

## 2.1. Relación de PQRSD por canales de recepción (según reporte Excel del área de Atención al Ciudadano).

De acuerdo con el reporte dado por el área de atención al ciudadano, durante el segundo semestre de 2025, se recibieron 2670 PQRSD, de las cuales 2526 correspondiente al 94.98% de las mismas se recibieron por medio del correo electrónico, 122 es decir, el 4,57% fue radicado por medio del formulario web y 22 PQRSD, correspondiente al 0,82% fue radicado en las instalaciones de la Agencia, como se puede observar en la siguiente imagen:

### Imagen No. 1: Medio de recepción PQRSD segundo semestre de la vigencia 2025.



Fuente: Elaboración propia – A partir de la información suministrada por el área de atención al ciudadano.

Aunque la Agencia por medio de la Resolución interna 591 de 2025 estableció el uso de la totalidad de los cinco (5) medios señalados en el artículo 16 del Decreto 103 de 2015, la Oficina de Control Interno detectó debilidades en el uso y gestión de dos (2) de ellos: Correo electrónico institucional y canal telefónico, los cuales se describen a continuación:

**Observación No. 1: Inconsistencia en las fechas de radicación de las PQRSD recibidas por medio del canal virtual – Correo electrónico:**

El martes 24 de febrero de 2026 siendo las 9 y 25 de la mañana, el auditor de la OCI remitió un correo electrónico de prueba, en el que una ciudadana (Maria Sánchez), solicitó “*Información sobre proyectos de energía eólica costa afuera*”. En respuesta, la ciudadana recibió por medio de correo electrónico del miércoles 25 de febrero de 2026 a las 9 y 58 de la mañana el correo de confirmación de recibo del requerimiento.

Los datos entregados por la Agencia para la atención del requerimiento interpuesto por el peticionario de prueba se relacionan a continuación:

**Documento con Id Control:** 2067525  
**Radicado:** 20266410165112  
**Detalle:** Información sobre proyectos de energía eólica costa afuera  
**Fecha Radicado:** 25/02/2026



Producto de la verificación efectuada a las peticiones recibidas por medio del correo electrónico institucional, se evidenció diferencia entre la fecha real de recepción del requerimiento y la fecha asignada en el sistema como radicado. Conforme con lo establecido en la Circular Interna No. 30 del 6 de octubre de 2022, numeral 5, este debió ser radicado el mismo día, en consideración a que el horario de atención para la radicación de comunicaciones oficiales recibidas en la Ventanilla Única de Correspondencia (VUC) de la ANH es de lunes a viernes de 7:00 a. m. a 4:00 p. m. en jornada continua, por lo que únicamente las comunicaciones recibidas por fuera de este horario o en días no hábiles son radicadas el día hábil siguiente.

Lo anterior incumple lo establecido en el Acuerdo 001 de 2024 del Archivo General de la Nación en su Artículo **4.2.3. Procedimientos para la radicación de comunicaciones oficiales**, que a la letra dice: “(…) Al momento de la radicación se debe dejar constancia de la fecha, hora de recibo o envío y el número único del radicado de entrada o de salida (…).” (Subrayado fuera del texto original).

## **Observación No. 2: Debilidades en la operatividad del canal telefónico para la atención de PQRSD**

Los días 11, 12 y 13 de febrero de 2026 el auditor efectuó cuatro (4) llamadas de prueba cada día a las líneas telefónicas institucionales dispuestas para la atención al ciudadano, en días y horas hábiles, sin que las mismas fueran atendidas, situación que evidencia posibles falencias en la gestión y operación del canal telefónico. Lo anterior se reafirma al verificar la información correspondiente a las PQRSD recibidas durante el segundo semestre de 2025, en la cual no se evidencian registros de solicitudes ingresadas a través de este canal de atención.

En consecuencia, se observa que el canal telefónico podría no estar operando de manera efectiva o que existen debilidades tanto en la atención de las llamadas como en el registro de las solicitudes que se reciban por dicho medio. Lo anterior inobserva lo establecido en el artículo 16 del Decreto 103 de 2015, relacionado con los medios para la recepción de solicitudes, así como lo establecido en el *artículo 2 de la Resolución interna 591 de 2025, mediante la cual se definieron los canales de atención a la ciudadanía y demás partes interesadas* por la Agencia Nacional de Hidrocarburos.

### **2.2. Inconsistencias en la información de PQRSD entre el reporte en Excel y los informes trimestrales publicados.**

Se evidenció la publicación en página web institucional de los informes trimestrales denominados *“Informe pormenorizado de atención y trámite de PQRSD del tercer y cuarto trimestre de 2025”*, encontrando que las cifras reportadas en dichos informes corresponden a la información remitida a la OCI, registrando 1.468 PQRSD en el tercer trimestre y 1.202 en el cuarto, para un total de 2.670 PQRSD durante el segundo semestre de 2025.



No obstante, la OCI identificó inconsistencias en la integridad de la información Excel remitida por Participación Ciudadana al auditor, dado que el número de requerimientos reportados como atendidos por el área de Atención al Ciudadano no incluyó, las atenciones realizadas a través del canal telefónico ni del chat institucional virtual Silviaa, que sí están registrados en los informes pormenorizados trimestrales del segundo semestre.

### **Observación No. 3: Inconsistencia en el registro de las PQRSD allegadas por el canal telefónico.**

En los informes trimestrales presentados por el área de Atención al Ciudadano, se reporta la atención de cuarenta (40) llamadas telefónicas en el tercer trimestre de 2025 y treinta y siete (37) en el cuarto trimestre de 2025, para un total de setenta y siete (77) atenciones durante el segundo semestre de 2025. Sin embargo, en la información en Excel remitida para el presente ejercicio auditor no se evidenció el registro de estas PQRSD, ni la asignación de los radicados correspondientes.

Esta situación evidencia un subregistro de la información, así como debilidades en la trazabilidad, en tanto no se cuenta con el detalle de los peticionarios, el objeto de las solicitudes ni la gestión realizada.

Lo descrito anteriormente incumple lo establecido en la Ley 1712 de 2014, **artículo 3. Otros principios de la transparencia y acceso a la información pública**. Especialmente el Principio de la **calidad de la información**, que a la letra dice: “Toda la información de interés público que sea producida, gestionada y difundida por el sujeto obligado, deberá ser oportuna, objetiva, veraz, completa, reutilizable, procesable y estar disponible en formatos accesibles para los solicitantes e interesados en ella, teniendo en cuenta los procedimientos de gestión documental de la respectiva entidad”. (Subrayado fuera de texto).

Así mismo lo establecido en el Acuerdo 001 de 2024 del Archivo General de la Nación en su Artículo **4.2.3. Procedimientos para la radicación de comunicaciones oficiales**, que a la letra dice: “(...) Al momento de la radicación se debe dejar constancia de la fecha, hora de recibo o envío y el número único del radicado de entrada o de salida (...)”. (Subrayado fuera del texto original).

Finalmente, también incumple lo establecido en la Resolución ANH 591 de 2025, **Artículo 6. Recepción y trámite de las peticiones escritas y electrónicas**: *Las peticiones serán recibidas atendiendo las siguientes reglas: Las peticiones serán radicadas por el área de Gestión Documental. Esta área será la encargada de recibir, clasificar, radicar y direccionarlas al área de Atención al Ciudadano por el Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo -SGDEA, dispuesto por la ANH para que sean asignadas a la dependencia responsable de su trámite. Asimismo, el área de Gestión Documental informará al peticionario por correo electrónico el número de radicado, ID, fecha y hora de recibido de su solicitud.* (Subrayado fuera del texto original).

### **Observación No. 4: Uso del canal “Chat institucional virtual Silviaa” sin regulación interna ni registro en el sistema de gestión documental.**



Al revisar los informes trimestrales publicados por el área de atención al ciudadano en la página web institucional, correspondientes al segundo semestre de la vigencia 2025, la OCI observó registró de la gestión efectuada a través del “*Chat institucional virtual Silviaa*”, evidenciándose que durante el tercer trimestre de 2025 se recibieron un total de doscientas veintinueve (229) sesiones, mientras que durante el cuarto trimestre se registraron mil ciento treinta (1.130) sesiones atendidas.

Así mismo, en las conclusiones de dichos informes trimestrales pormenorizados se incluyen afirmaciones como la siguiente: “*El comportamiento del agente virtual Silviaa confirma la consolidación de los canales digitales como mecanismos efectivos de orientación y descongestión operativa*”, lo cual evidencia el uso recurrente de dicho mecanismo de atención.

No obstante, al revisar la Resolución Interna No. 0591 del 29 de julio de 2025, mediante la cual se reglamenta el trámite de las PQRSD en la Agencia Nacional de Hidrocarburos, se evidenció que el referido chat institucional no se encuentra contemplado dentro de los canales oficiales definidos por la Agencia para la recepción de peticiones.

Adicional, no se evidenció información que permita evaluar el tratamiento institucional de las interacciones recibidas a través de este canal, ni el registro, radicación o clasificación de las solicitudes, tampoco se identificaron lineamientos o controles que garanticen su trazabilidad, permitiendo conocer la tipología de los requerimientos, así como las gestiones de respuesta frente a los mismos.

Por lo anterior, se observa incumplimiento de lo establecido en el Acuerdo 001 de 2024 del Archivo General de la Nación en su Artículo **4.2.3. Procedimientos para la radicación de comunicaciones oficiales**, que a la letra dice: “(...) Al momento de la radicación se debe dejar constancia de la fecha, hora de recibo o envío y el número único del radicado de entrada o de salida (...)”. (Subrayado fuera del texto original).

Así como lo establecido en la Resolución ANH 591 de 2025, **Artículo 6. Recepción y trámite de las peticiones escritas y electrónicas**: Las peticiones serán recibidas atendiendo las siguientes reglas: “Las peticiones serán radicadas por el área de Gestión Documental. Esta área será la encargada de recibir, clasificar, radicar y direccionarlas al área de Atención al Ciudadano por el Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo -SGDEA, dispuesto por la ANH para que sean asignadas a la dependencia responsable de su trámite. Asimismo, el área de Gestión Documental informará al peticionario por correo electrónico el número de radicado, ID, fecha y hora de recibido de su solicitud. (Subrayado fuera del texto original).

### 3. TIPOLOGÍAS Y TÉRMINOS DE RESPUESTAS DE LAS PQRSD DEFINIDOS POR LA ANH.

En la Resolución interna 591 de 2025, en su Artículo 4°. *Modalidades de petición y términos de respuesta*, se estableció la oportunidad con la cual la Agencia resolverá los requerimientos interpuestos por las diferentes partes interesadas, los cuales se describen a continuación:



*Tabla No. 1 Tipologías y descripción y términos de respuesta de las PQRSD establecidos en la Resolución Interna 591 de 2025.*

<b>Modalidad de petición</b>	<b>Descripción</b>	<b>Término de respuesta</b>
1. Derecho de petición de interés general o interés particular.	Cuando se pretenda obtener o requerir la prestación de un servicio o solicitar la solución a una necesidad específica.	15 días hábiles
2. Solicitud de información.	Cuando se solicite información que no goce de reserva constitucional o legal sobre el actuar de la entidad en gestión de lo público o se requiera información de interés.	10 días hábiles
3. Consulta.	Se formula a efectos de que la entidad presente su punto de vista, concepto u opinión respecto de materias relacionadas con sus atribuciones.	30 días hábiles
4. Queja.	Cuando se manifieste queja frente al actuar o conducta de un servidor público de la Entidad en el desarrollo de sus funciones.	15 días hábiles.
5. Reclamo.	Cuando se manifieste insatisfacción referente a la prestación indebida de un servicio por parte de la Entidad.	15 días hábiles.
6. Sugerencia.	Hace referencia a un consejo, propuesta, idea, opinión o aporte con el fin de mejorar un servicio ofrecido por la Entidad.	15 días hábiles.
7. Denuncia.	Cuando se informe, se dé aviso o se pongan en conocimiento posibles hechos o conductas irregulares para que se inicien las correspondientes investigaciones penales, administrativas o disciplinarias	15 días hábiles.
8. Felicitación.	Manifestación de satisfacción que realiza la ciudadanía del servicio ofrecido por parte de la Entidad.	
9. Derechos de petición entre entidades públicas.	Cuando se formulen peticiones entre entidades solicitando algún tipo de información.	10 días hábiles.
10. Petición y solicitudes de organismos de control.	Cuando alguna autoridad solicite a otra entidad algún tipo de información o documentación.	5 días hábiles, o el término señalado en la comunicación.
11. Peticiones y solicitudes del Congreso de la República.	Cuando un Senador o Representante a la Cámara solicite algún tipo de información para adelantar el ejercicio de control que realiza el Congreso de la República.	5 días hábiles.



Fuente: Elaboración propia – A partir de lo establecido en el Art 4° de la Resolución ANH 591 de 2025.

### 3.1. Relación de PQRSD recibidas durante el segundo semestre de la vigencia 2025.

Una vez verificada la información suministrada por el área de atención al ciudadano, durante el segundo semestre de 2025, se recibieron los siguientes requerimientos por cada tipología, así:

Tabla No. 2 Relación de PQRSD recibidas durante el segundo semestre de la vigencia 2025.

Tipología	Cantidad de requerimientos	%
Derecho de Petición	260	9,74%
Solicitud de Información	1991	74,57%
Consultas	8	0,30%
Quejas	7	0,26%
Denuncias	12	0,45%
Traslado PQRSD de otras entidades	283	10,60%
Solicitud de información del Congreso de la República	53	1,99%
Solicitud certificaciones	56	2,10%
<b>Total general</b>	<b>2670</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia a partir de la información suministrada por el área de Atención al Ciudadano.

#### **Observación No. 5: Control inefectivo para gestionar la respuesta de las PQRSD.**

En el archivo de seguimiento remitido a la OCI por el área de Atención al Ciudadano, se registra un control que consiste en calcular el término máximo de respuesta que tiene la Agencia para resolver los requerimientos recibidos. No obstante, el mismo no resulta efectivo, en la medida en que se presentan diferentes valores de referencia para el cálculo de los términos de respuesta según la tipología documental, lo cual genera inconsistencias frente al término máximo definido por la Agencia para gestionar dichas respuestas.



En las tipologías “*quejas*” y “*solicitudes de información*”, respecto de los cuales la Resolución interna 591 de 2025 establece un término de 15 y 10 días respectivamente para su atención, se evidenció un caso para cada modalidad, parametrizados con un término de 30 días para una queja y 19 días para una solicitud de información.

Particularmente en la tipología *traslados de PQRSD de otras entidades*, respecto de los cuales la Resolución interna 591 de 2025 estableció un término de 10 días para su atención; se observa que 129 casos se encuentran parametrizados con un término de 14 días y 150 casos con un término de 15 días.

Tabla No. 3 Cuadro de control para calcular la oportunidad en la respuesta de las PQRSD recibidas.

Tipología	Días asignados para dar respuesta Según control del área de Atención al Ciudadano.									Cantidad de PQRSD
	4	5	9	10	14	15	19	29	30	
Consultas								3	5	8
Denuncias					6	6				12
Derecho de Petición			1	1	108	150				260
Quejas					2	4			1	7
Solicitud certificaciones			34	22						56
Solicitud de Información		5	1039	946			1			1991
Solicitud de información del Congreso de la República	32	21								53
Traslado PQRSD de otras entidades		3		1	129	150				283
<b>Número de requerimientos</b>	<b>32</b>	<b>29</b>	<b>1074</b>	<b>970</b>	<b>245</b>	<b>310</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>6</b>	<b>2670</b>

Fuente: Elaboración propia – A partir de la información suministrada por el área de atención al ciudadano.

Nota: En color rojo la OCI señala aquellos registros en los cuales identificó diferencias entre los términos de control de la respuesta y los enunciados en la Resolución Interna 591 de 2025.

#### 4. VERIFICACIÓN EN LA OPORTUNIDAD DE LA GESTIÓN DE TRASLADO, SOLICITUD DE PRÓRROGA Y RESPUESTA DE LAS PQRSD.

Para efectos de la presente verificación, los requerimientos provenientes del Congreso de la República y de los organismos de control, en especial la Procuraduría General de la Nación, la Contraloría General



de la República y las veedurías ciudadanas, fueron objeto de revisión individual y detallada, en atención a su relevancia institucional y su carácter prioritario.

Los demás requerimientos fueron analizados con base en la información suministrada por el área de Atención al Ciudadano por medio de Excel, a partir de las fechas de radicación y traslado allí registradas. No obstante, dichos datos fueron objeto de recálculo por parte de la OCI, conforme a las normativas internas y externas aplicables.

**Observación No. 6: Deficiencias encontradas en la gestión de las PQRSD interpuestas por el Congreso de la República.**

Verificados los requerimientos interpuestos por el Congreso de la República, se identificó un total de cincuenta y tres (53) peticiones. En la siguiente tabla se presentan quince (15) requerimientos con observación OCI de *“fuera del término establecido”*, correspondientes a solicitudes de prórroga y gestión de respuestas tramitadas de manera inoportuna, debido a que se gestionaron días después del plazo máximo o con posterioridad a las 5:00 p. m., excediendo el horario hábil para su trámite.

Otras dos (2) peticiones, correspondientes a los requerimientos dos (2) y cuatro (4) de dicha tabla, cuya observación OCI es: *“Sin respuesta de fondo”*, corresponden a una misma petición (radicada dos (2) veces); solicitud que fue trasladada por parte de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, en la cual dicha Superintendencia indicó dar respuesta a la Senadora (peticionario) con copia a dicha entidad a través del correo electrónico institucional. La OCI evidenció que la Agencia realizó traslado por competencia a la Entidad Gestor del Mercado de Gas en Colombia mediante Radicado 20256411496721 Id: 1932889. Una vez verificado el comunicado, se observó que la ANH solicitó dar respuesta a un destinatario distinto a la Senadora (Peticionario inicial) y no solicitó el envío de copia a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

Por lo anterior, la OCI considera que dichos requerimientos no fueron resueltos de fondo, debido a las falencias en las instrucciones dadas en el traslado, lo que pudo generar que la respuesta no fuera remitida al petionario correspondiente ni a la entidad que efectuó el traslado.

*Tabla No. 4 Relación de requerimientos allegados por el Congreso de la República, tramitados de manera inoportuna o sin respuesta de fondo.*

No.	Radicado inicial	Radicado de respuesta	Días de trámite	Observación OCI
1	1891804	Radicado 20256411272121 Id: 1895197	6	Prórroga tramitada fuera del término establecido.
2	1911586	Radicado 20256411499291 Id: 1934178	4	<u>Sin respuesta de fondo</u>



No.	Radicado inicial	Radicado de respuesta	Días de trámite	Observación OCI
3	1912337	Radicado 20256411504551 Id: 1936120	8	Prórroga tramitada fuera del término establecido.
4	1912371	Radicado 20256411499291 Id: 1934178	3	<u>Sin respuesta de fondo</u>
5	1935443	Radicado 20256411511401 Id: 1937901	6	Respuesta tramitada fuera del término establecido.
6	1941406	Radicado 20256411532681 Id: 1944952	6	Prórroga tramitada fuera del término establecido.
7	1951556	Radicado 20256411563211 Id: 1964749	6	Respuesta tramitada fuera del término establecido.
8	1953058	Radicado 20256411568861 Id: 1966672	6	Respuesta tramitada fuera del término establecido.
9	1966363	Radicado 20256411678371 Id: 1979581	6	Prórroga tramitada fuera del término establecido.
10	1978317	Radicado 20256411682081 Id: 1980639	6	Respuesta tramitada fuera del término establecido.
11	2009149	Radicado 20256411914331 Id: 2021918	6	Respuesta tramitada fuera del término establecido.
12	2009316	Radicado 20256411914341 Id: 2021919	6	Respuesta tramitada fuera del término establecido.
13	2021551	Radicado 20256411923911 Id: 2025427	6	Prórroga tramitada fuera del término establecido.
14	2026963	Radicado 20256411948471 Id: 2034338	11	Respuesta tramitada fuera del término establecido.
15	2027695	Radicado 20256411940381 Id: 2031625	6	Respuesta tramitada fuera del término establecido.
16	2027842	Radicado 20256411940701 Id: 2031733	6	Respuesta tramitada fuera del término establecido.
17	2030164	Radicado 20256411952001 Id: 2035445	8	Prórroga tramitada fuera del término establecido.

Fuente: Elaboración propia – A partir de la información suministrada por el área de atención al ciudadano y las verificaciones efectuadas a cada expediente.

Lo anterior incumple lo establecido en el Resolución ANH No. 0591 de 2025, artículo 4, numeral 11. Que a la letra dice: **“Peticiónes y solicitudes del Congreso de la República: “Cuando un Senador o Representante a la Cámara solicite algún tipo de información para adelantar el ejercicio de control que realiza el Congreso de la República. El término de respuesta es de 5 días hábiles”**. (Subrayado fuera de texto).



**Observación No. 7: Registro inconsistente de solicitudes de prórroga que afecta la confiabilidad de la información**

Se evidenció que la información registrada en el archivo Excel suministrado por el área de Atención al Ciudadano presenta inconsistencias, toda vez que los radicados de solicitud de prórroga consignados para los Id. 1912337 y 1966363 corresponden a requerimientos diferentes a dichas peticiones. Si bien es cierto que en los registros se establecen fechas que presentan cumplimiento en la oportunidad de la solicitud de prórroga, la verificación documental adelantada por la OCI permitió establecer que las prórrogas correspondientes a las referidas peticiones fueron solicitadas por fuera del término establecido, situación que no se encuentra reflejada en la información reportada por el área.

Lo anterior genera duda razonable frente a los controles en los registros, así como en la confiabilidad de la información reportada para la verificación del cumplimiento de los términos establecidos en la gestión de las PQRSD.

**Observación No. 8: Deficiencias encontradas en la gestión de las PQRSD interpuestas por los organismos de control.**

La OCI verificó las veintiséis (26) PQRSD interpuestas por los organismos de control, es decir, la Procuraduría General de la Nación (20), la Contraloría General de la República (1) y las veedurías (5), evaluando la oportunidad en la gestión de las respuestas, teniendo en cuenta que según la Resolución Interna 591 de 2025 estas deben atenderse dentro de los cinco (5) días hábiles o en el plazo indicado por el peticionario. Como resultado de las verificaciones efectuadas, se evidenció que once (11) de las veintiséis (26) PQRSD analizadas fueron atendidas de manera inoportuna, de las cuales siete (7) corresponden a la Procuraduría General de la Nación y cuatro (4) a veedurías, como se muestra en la siguiente tabla:

*Tabla No. 5 Relación de requerimientos allegados por los organismos de control, tramitados de manera inoportuna.*

No.	Órgano de control	Radicado inicial	Plazo	Radicado de respuesta	Días de trámite
1	Procuraduría	1895048	3	Radicado 20253021375791 Id: 1906418	4
2	Procuraduría	1906818	5	Radicado 20251401391561 Id: 1910698	9
3	Procuraduría	1906947	5	Radicado 20251401391561 Id: 1910698	9
4	Procuraduría	1937505	5	Radicado 20256411511491 Id: 1937911	6
5	Procuraduría	1938029	5	Radicado 20254011533971 Id: 1945482	13



No.	Órgano de control	Radicado inicial	Plazo	Radicado de respuesta	Días de trámite
6	Procuraduría	1939832	5	Radicado 20254011532791 Id: 1944978	7
7	Procuraduría	1945020	5	Radicado 20254311554871 Id: 1951284	13
8	Veedurías	1910532	5	Radicado 20254011504701 Id: 1936186	10
9	Veedurías	1938578	5	Radicado 20254311531621 Id: 1944496	10
10	Veedurías	1952673	5	Radicado 20254311673151 Id: 1978115	9
11	Veedurías	1978964	5	Radicado 20252011799011 Id: 1997535	15

Fuente: Elaboración propia – A partir de la información suministrada por el área de atención al ciudadano y las verificaciones efectuadas a cada expediente.

### **Observación No. 9: Gestión Inoportuna de los traslados de PQRSD.**

A partir de la información suministrada por el área de Atención al Ciudadano, de un total de dos mil seiscientos setenta (2.670) PQRSD recibidas durante el segundo semestre de 2025, cuatrocientos veintitrés (423) peticiones fueron objeto de traslado a otras entidades, en atención a que la Agencia no contaba con la totalidad de la información o con la competencia para gestionar de manera directa la respuesta a las PQRSD. Del total de requerimientos trasladados, ciento noventa y cuatro (194) correspondieron a traslados totales y doscientos veintinueve (229) a traslados parciales.

Una vez efectuado el cálculo de los días hábiles por parte de la Oficina de Control Interno, se evidenció que el trámite de traslado de ciento cincuenta y nueve (159) PQRSD a otras entidades fue realizado con posterioridad al término de cinco (5) días establecido en la normatividad vigente para este tipo de actuaciones. En ese sentido, el auditor identificó que dichos traslados fueron efectuados entre seis (6) y dieciocho (18) días hábiles después de la radicación de las solicitudes, superando el plazo previsto para remitirlas a la entidad competente. A continuación, se presenta la relación de días hábiles empleados para efectuar el traslado, así como el número de PQRSD trasladadas en cada caso:

Tabla No. 6 Relación de PQRSD trasladadas a otras entidades sin la debida oportunidad

Días empleados por la Agencia para dar traslado a las PQRSD	Cantidad de PQRSD trasladadas
6	25
7	27



Días empleados por la Agencia para dar traslado a las PQRSD	Cantidad de PQRSD trasladadas
8	25
9	19
10	13
11	7
12	12
13	10
14	12
15	5
16	1
17	1
18	2
<b>Total traslados inoportunos</b>	<b>159</b>

Fuente: Elaboración propia a partir de la información suministrada por el área de Atención al Ciudadano y los recálculos efectuados por la Oficina de Control Interno.

Asimismo, se presenta relación discriminada de los requerimientos trasladados a terceros cuyo trámite se efectuó posterior a los cinco (5) días contados a partir de la fecha de recepción:

Tabla No. 7 Relación discriminada de las PQRSD trasladadas a otras entidades sin la debida oportunidad

No.	ID	Radicado	Tipo de traslado	Fecha de radicación	Fecha de traslado	Tiempo de traslado (Días hábiles)
1	1890821	20256410789182	Traslado parcial	1/07/2025	10/07/2025	7
2	1891805	20256410791792	Traslado parcial	2/07/2025	10/07/2025	6
3	1892079	20256410792672	Traslado parcial	3/07/2025	15/07/2025	8
4	1892400	20256410793712	Traslado total	4/07/2025	22/07/2025	12
5	1892896	20256410795332	Traslado total	4/07/2025	22/07/2025	12
6	1893409	20256410797722	Traslado parcial	7/07/2025	15/07/2025	6
7	1895729	20256410806652	Traslado total	14/07/2025	1/08/2025	14
8	1906514	20256410909192	Traslado Parcial	16/07/2025	25/07/2025	7
9	1906601	20256410909582	Traslado parcial	16/07/2025	25/07/2025	7



No.	ID	Radicado	Tipo de traslado	Fecha de radicación	Fecha de traslado	Tiempo de traslado (Días hábiles)
10	1907524	20256410913242	Traslado parcial	18/07/2025	5/08/2025	12
11	1907724	20256410913972	Traslado total	21/07/2025	5/08/2025	11
12	1908076	20256410915302	Traslado total	22/07/2025	4/08/2025	9
13	1908526	20256410916982	Traslado total	23/07/2025	31/07/2025	6
14	1908708	20256410917622	Traslado total	23/07/2025	31/07/2025	6
15	1908907	20256410917992	Traslado parcial	24/07/2025	8/08/2025	10
16	1909799	20256410920692	Traslado parcial	28/07/2025	5/08/2025	6
17	1909920	20256410920972	Traslado total	28/07/2025	12/08/2025	10
18	1910203	20256410921932	Traslado parcial	29/07/2025	8/08/2025	7
19	1910231	20256410922052	Traslado parcial	29/07/2025	8/08/2025	7
20	1910471	20256410922842	Traslado parcial	30/07/2025	13/08/2025	9
21	1910565	20256410923032	Traslado parcial	30/07/2025	13/08/2025	9
22	1911022	20256410924592	Traslado parcial	31/07/2025	11/08/2025	6
23	1911087	20256410924772	Traslado total	31/07/2025	11/08/2025	6
24	1911376	20256410925492	Traslado parcial	1/08/2025	21/08/2025	12
25	1912089	20256410927292	Traslado parcial	4/08/2025	13/08/2025	6
26	1933589	20256411133032	Traslado parcial	8/08/2025	19/08/2025	6
27	1933991	20256411135432	Traslado parcial	8/08/2025	27/08/2025	12
28	1935151	20254311138992	Traslado total	12/08/2025	21/08/2025	6
29	1935984	20256411142102	Traslado parcial	14/08/2025	26/08/2025	7
30	1936476	20256411144282	Traslado parcial	15/08/2025	27/08/2025	7
31	1936707	20256411145132	Traslado total	19/08/2025	1/09/2025	9
32	1937037	20256411146322	Traslado total	20/08/2025	4/09/2025	11
33	1937156	20256411146832	Traslado total	20/08/2025	2/09/2025	9
34	1937610	20256411148302	Traslado total	21/08/2025	8/09/2025	12
35	1937785	20256411148572	Traslado total	21/08/2025	3/09/2025	9
36	1937811	20256411148652	Traslado total	21/08/2025	9/09/2025	13
37	1937980	20256411149102	Traslado total	22/08/2025	3/09/2025	8
38	1938029	20256411149282	Traslado parcial	22/08/2025	5/09/2025	10
39	1938578	20256411150972	Traslado total	25/08/2025	3/09/2025	7
40	1938590	20256411151002	Traslado parcial	25/08/2025	3/09/2025	7
41	1938612	20256411151072	Traslado total	25/08/2025	10/09/2025	12

**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





No.	ID	Radicado	Tipo de traslado	Fecha de radicación	Fecha de traslado	Tiempo de traslado (Días hábiles)
42	1938616	20256411151082	Traslado total	25/08/2025	3/09/2025	7
43	1939100	20256411152652	Traslado total	26/08/2025	3/09/2025	6
44	1939110	20256411152702	Traslado total	26/08/2025	4/09/2025	7
45	1939229	20256411153112	Traslado total	26/08/2025	15/09/2025	14
46	1939273	20256411153212	Traslado total	26/08/2025	5/09/2025	8
47	1940149	20256411156652	Traslado total	28/08/2025	9/09/2025	8
48	1941468	20256411161122	Traslado total	1/09/2025	9/09/2025	6
49	1941985	20256411162242	Traslado parcial	2/09/2025	15/09/2025	9
50	1942064	20254011162442	Traslado total	2/09/2025	16/09/2025	10
51	1942787	20256411164252	Traslado parcial	4/09/2025	17/09/2025	9
52	1944433	20256411170652	Traslado parcial	8/09/2025	17/09/2025	7
53	1944611	20256411171302	Traslado total	8/09/2025	16/09/2025	6
54	1944959	20256411172632	Traslado total	9/09/2025	18/09/2025	7
55	1945020	20256411172772	Traslado total	9/09/2025	26/09/2025	13
56	1945108	20256411172982	Traslado total	9/09/2025	26/09/2025	13
57	1945303	20256411173822	Traslado parcial	9/09/2025	17/09/2025	6
58	1945433	20256411174352	Traslado parcial	10/09/2025	24/09/2025	10
59	1945455	20256411174502	Traslado total	10/09/2025	22/09/2025	8
60	1946344	20256411177592	Traslado parcial	11/09/2025	23/09/2025	8
61	1947082	20256411180622	Traslado total	15/09/2025	25/09/2025	8
62	1947175	20256411181012	Traslado total	15/09/2025	29/09/2025	10
63	1947390	20256411181842	Traslado total	16/09/2025	25/09/2025	7
64	1947648	20256411182572	Traslado parcial	16/09/2025	30/09/2025	10
65	1947942	20256411183562	Traslado parcial	17/09/2025	26/09/2025	7
66	1948034	20256411183952	Traslado parcial	17/09/2025	29/09/2025	8
67	1948054	20256411183982	Traslado total	17/09/2025	6/10/2025	13
68	1948322	20256411184882	Traslado total	18/09/2025	7/10/2025	13
69	1948329	20256411184902	Traslado total	18/09/2025	30/09/2025	8
70	1949419	20256411188772	Traslado total	22/09/2025	3/10/2025	9
71	1949979	20256411191002	Traslado parcial	23/09/2025	2/10/2025	7
72	1950021	20256411191122	Traslado total	23/09/2025	9/10/2025	12
73	1950287	20256411191892	Traslado parcial	24/09/2025	20/10/2025	17



No.	ID	Radicado	Tipo de traslado	Fecha de radicación	Fecha de traslado	Tiempo de traslado (Días hábiles)
74	1950996	20256411194052	Traslado parcial	26/09/2025	8/10/2025	8
75	1951478	20256411195992	Traslado parcial	29/09/2025	10/10/2025	9
76	1952476	20256411198972	Traslado total	1/10/2025	20/10/2025	12
77	1952665	20256411199582	Traslado parcial	1/10/2025	16/10/2025	10
78	1952673	20254011199602	Traslado parcial	1/10/2025	9/10/2025	6
79	1952700	20256411199682	Traslado parcial	1/10/2025	10/10/2025	7
80	1952846	20256411200032	Traslado total	1/10/2025	23/10/2025	15
81	1952879	20256411200102	Traslado total	1/10/2025	20/10/2025	12
82	1952912	20256411200212	Traslado total	1/10/2025	22/10/2025	14
83	1953129	20256411200822	Traslado total	2/10/2025	23/10/2025	14
84	1953290	20256411201392	Traslado total	2/10/2025	22/10/2025	13
85	1953653	20256411202412	Traslado total	3/10/2025	17/10/2025	9
86	1964255	20256411304272	Traslado parcial	6/10/2025	17/10/2025	8
87	1964633	20256411305772	Traslado total	6/10/2025	20/10/2025	9
88	1965152	20256411307742	Traslado parcial	7/10/2025	27/10/2025	13
89	1965228	20256411308152	Traslado parcial	7/10/2025	22/10/2025	10
90	1965231	20256411308162	Traslado parcial	7/10/2025	27/10/2025	13
91	1965565	20256411309372	Traslado parcial	8/10/2025	17/10/2025	6
92	1965627	20256411309912	Traslado total	8/10/2025	29/10/2025	14
93	1965636	20256411309962	Traslado total	8/10/2025	29/10/2025	14
94	1966181	20256411312642	Traslado parcial	9/10/2025	27/10/2025	11
95	1966551	20256411314102	Traslado total	9/10/2025	22/10/2025	8
96	1966587	20256411314282	Traslado total	9/10/2025	6/11/2025	18
97	1967106	20256411316292	Traslado total	10/10/2025	4/11/2025	15
98	1967170	20256411316562	Traslado total	10/10/2025	27/10/2025	10
99	1967360	20256411317202	Traslado total	14/10/2025	4/11/2025	14
100	1967498	20256411317662	Traslado parcial	14/10/2025	4/11/2025	14
101	1967659	20256411318342	Traslado parcial	14/10/2025	22/10/2025	6
102	1967810	20256411318732	Traslado total	15/10/2025	4/11/2025	13
103	1977855	20256411418982	Traslado total	15/10/2025	5/11/2025	14
104	1977865	20256411419042	Traslado parcial	15/10/2025	23/10/2025	6
105	1978037	20256411420072	Traslado total	15/10/2025	27/10/2025	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





No.	ID	Radicado	Tipo de traslado	Fecha de radicación	Fecha de traslado	Tiempo de traslado (Días hábiles)
106	1979176	20256411424542	Traslado parcial	20/10/2025	28/10/2025	6
107	1979223	20256411424782	Traslado total	20/10/2025	29/10/2025	7
108	1980112	20256411427982	Traslado total	22/10/2025	31/10/2025	7
109	1980332	20256411428672	Traslado total	23/10/2025	6/11/2025	9
110	1980390	20256411428842	Traslado total	23/10/2025	4/11/2025	7
111	1980459	20256411429132	Traslado parcial	23/10/2025	4/11/2025	7
112	1981265	20256411431322	Traslado parcial	27/10/2025	7/11/2025	8
113	1981387	20256411431802	Traslado parcial	27/10/2025	10/11/2025	9
114	1991518	20256411532372	Traslado parcial	27/10/2025	20/11/2025	16
115	1993882	20256411539022	Traslado parcial	4/11/2025	14/11/2025	8
116	1994857	20256411542192	Traslado parcial	5/11/2025	18/11/2025	8
117	1995908	20256411545832	Traslado total	7/11/2025	19/11/2025	7
118	1996736	20256411549182	Traslado parcial	10/11/2025	26/11/2025	11
119	1996943	20256411549712	Traslado total	10/11/2025	26/11/2025	11
120	1997139	20256411550482	Traslado parcial	11/11/2025	24/11/2025	8
121	1997153	20256411550582	Traslado parcial	11/11/2025	25/11/2025	9
122	1997266	20256411551012	Traslado total	11/11/2025	27/11/2025	11
123	2007625	20256411652702	Traslado total	12/11/2025	25/11/2025	8
124	2007933	20256411654002	Traslado parcial	12/11/2025	25/11/2025	8
125	2008401	20256411655842	Traslado parcial	13/11/2025	25/11/2025	7
126	2008836	20256411657442	Traslado parcial	14/11/2025	26/11/2025	7
127	2009753	20256411660472	Traslado parcial	19/11/2025	5/12/2025	12
128	2009764	20256411660492	Traslado parcial	19/11/2025	28/11/2025	7
129	2010056	20256411661282	Traslado parcial	20/11/2025	28/11/2025	6
130	2020488	20256411762522	Traslado total	21/11/2025	1/12/2025	6
131	2020909	20256411763832	Traslado parcial	24/11/2025	5/12/2025	9
132	2021495	20256411765472	Traslado parcial	25/11/2025	5/12/2025	8
133	2021501	20256411765502	Traslado parcial	25/11/2025	5/12/2025	8
134	2021599	20256411765832	Traslado parcial	25/11/2025	16/12/2025	14
135	2021742	20256411766412	Traslado parcial	25/11/2025	3/12/2025	6
136	2021851	20256411766782	Traslado parcial	25/11/2025	5/12/2025	8
137	2022071	20256411767512	Traslado parcial	26/11/2025	17/12/2025	14

**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





No.	ID	Radicado	Tipo de traslado	Fecha de radicación	Fecha de traslado	Tiempo de traslado (Días hábiles)
138	2022234	20256411768192	Traslado parcial	26/11/2025	17/12/2025	14
139	2022478	20254311769142	Traslado parcial	27/11/2025	12/12/2025	10
140	2022968	20256411771172	Traslado parcial	28/11/2025	22/12/2025	15
141	2022972	20256411771202	Traslado parcial	28/11/2025	12/12/2025	9
142	2023118	20256411771752	Traslado parcial	28/11/2025	11/12/2025	8
143	2023961	20254311773702	Traslado total	1/12/2025	12/12/2025	8
144	2023975	20256411773762	Traslado parcial	1/12/2025	29/12/2025	18
145	2025005	20256411776312	Traslado parcial	3/12/2025	17/12/2025	9
146	2025286	20256411777012	Traslado parcial	3/12/2025	12/12/2025	6
147	2025767	20256411777972	Traslado parcial	4/12/2025	22/12/2025	11
148	2025788	20256411778052	Traslado parcial	4/12/2025	23/12/2025	12
149	2025936	20256411778512	Traslado total	4/12/2025	15/12/2025	6
150	2026469	20256411780812	Traslado parcial	5/12/2025	18/12/2025	8
151	2026614	20256411781562	Traslado parcial	5/12/2025	22/12/2025	10
152	2026963	20256411782722	Traslado parcial	9/12/2025	18/12/2025	7
153	2027076	20256411783292	Traslado parcial	9/12/2025	23/12/2025	10
154	2027099	20256411783442	Traslado parcial	9/12/2025	31/12/2025	15
155	2027122	20256411783532	Traslado total	9/12/2025	17/12/2025	6
156	2030484	20256411794742	Traslado parcial	15/12/2025	7/01/2026	15
157	2034443	20256411805762	Traslado parcial	24/12/2025	6/01/2026	7
158	2035731	20256411808622	Traslado parcial	29/12/2025	19/01/2026	13
159	2036547	20256411810742	Traslado parcial	30/12/2025	14/01/2026	9

Fuente: Elaboración propia a partir de la información suministrada por el área de Atención al Ciudadano y los cálculos efectuados por la Oficina de Control Interno.

Lo descrito antes, incumple lo establecido en el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015, que a la letra dice: **“Funcionario sin competencia. Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remitario al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la Petición por la autoridad competente”**. (Subrayado fuera de texto).



## 5. SOLICITUDES DE PRÓRROGA EFECTUADAS POR FUERA DEL TÉRMINO ESTABLECIDO.

De acuerdo con la información contenida en el reporte de Excel allegado por el área de atención al ciudadano, 85 requerimientos fueron objeto de solicitud de prórroga.

### **Observación No. 10: Solicitud inoportuna de prórroga de las PQRSD.**

Se evidenció que en diez (10) casos la solicitud de prórroga para ampliar el término de respuesta fue realizada de manera extemporánea, es decir, con posterioridad al vencimiento del plazo inicial establecido para dar respuesta a la petición. Esta situación incumple los principios de oportunidad y eficiencia en la atención del derecho de petición, toda vez que la solicitud de ampliación del término debe efectuarse antes del vencimiento del plazo legal, informando oportunamente al peticionario las razones que justifican la extensión del término para emitir la respuesta definitiva.

Resulta necesario mencionar que los términos de atención fueron recalculados por el auditor de la Oficina de Control Interno conforme a lo dispuesto en la Resolución Interna 591 de 2025.

*Tabla No. 8 Solicitud de prórroga de las PQRSD efectuada posterior al vencimiento de las mismas*

ID	Fecha de radicación	Tipología documental	Días de vencimiento Atención al usuario	Días de vencimiento cálculos OCI	Fecha de vencimiento cálculos OCI	Fecha de solicitud de Prórroga
1892466	2025-07-04 09:45:34	Solicitud de Información	9	10	18/07/2025	21/07/2025
1906626	2025-07-16 11:09:48	Traslado PQRSD de otras entidades	14	10	30/07/2025	6/08/2025
1934965	2025-08-12 08:52:46	Traslado PQRSD de otras entidades	14	10	27/08/2025	3/09/2025
1941406	2025-09-01 13:23:30	Solicitud de información del Congreso de la República	4	5	8/09/2025	9/09/2025
1991512	2025-10-27 15:50:35	Traslado PQRSD de otras entidades	15	10	11/11/2025	19/11/2025
2021157	2025-11-24 12:32:34	Traslado PQRSD de otras entidades	15	10	9/12/2025	16/12/2025
2029980	2025-12-15 07:47:48	Traslado PQRSD de otras entidades	15	10	30/12/2025	7/01/2026
2033206	2025-12-22 09:54:55	Traslado PQRSD de otras entidades	15	10	7/01/2026	15/01/2026



ID	Fecha de radicación	Tipología documental	Días de vencimiento Atención al usuario	Días de vencimiento cálculos OCI	Fecha de vencimiento cálculos OCI	Fecha de solicitud de Prórroga
2034780	2025-12-24 13:03:32	Traslado PQRSD de otras entidades	15	10	9/01/2026	19/01/2026
2036105	2025-12-29 14:11:41	Traslado PQRSD de otras entidades	15	10	14/01/2026	21/01/2026

Fuente: Elaboración propia a partir de la información suministrada por el área de Atención al Ciudadano y los recálculos efectuados por la Oficina de Control Interno.

Lo descrito antes, incumple lo establecido en el Parágrafo del artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, que a la letra dice: “Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto”. (Subrayado fuera del texto original).

**Observación No. 11: Resolución inoportuna de los requerimientos que fueron objeto de solicitud de prórroga y aun así se resolvieron con posterioridad al plazo máximo otorgado.**

Se identificaron seis (6) requerimientos que fueron objeto de solicitud de prórroga, y se resolvieron con posterioridad a la fecha máxima de respuesta establecida con ocasión de dicha ampliación del término, los cuales se relacionan a continuación.

Resulta necesario aclarar, que los cálculos del plazo de respuesta fueron efectuados por parte del auditor de la Oficina de Control Interno de acuerdo con los términos señalados en la Resolución Interna No. 0591 del 29 de julio de 2025.

Tabla No. 9 Resolución inoportuna de las PQRSD que fueron objeto de prórroga.

ID	Fecha de radicación	Tipología documental	Días de vencimiento cálculos OCI	Fecha de Vencimiento inicial cálculos OCI	Fecha de Vencimiento prórroga cálculos OCI *	Fecha de respuesta
2021157	2025-11-24 12:32:34	Traslado PQRSD de otras entidades	10	2025-12-09 12:32:34	2025-12-23 12:32:34	30/12/2025
2026963	2025-12-09 07:45:43	Solicitud de información del Congreso de la República	5	2025-12-16 07:45:43	2025-12-23 07:45:43	24/12/2025
2029980	2025-12-15 07:47:48	Traslado PQRSD de otras entidades	10	2025-12-30 07:47:48	2026-01-15 07:47:48	23/01/2026



ID	Fecha de radicación	Tipología documental	Días de vencimiento cálculos OCI	Fecha de Vencimiento inicial cálculos OCI	Fecha de Vencimiento prórroga cálculos OCI *	Fecha de respuesta
2033206	2025-12-22 09:54:55	Traslado PQRSD de otras entidades	10	2026-01-07 09:54:55	2026-01-22 09:54:55	5/02/2026
2034780	2025-12-24 13:03:32	Traslado PQRSD de otras entidades	10	2026-01-09 13:03:32	2026-01-26 13:03:32	9/02/2026
2036105	2025-12-29 14:11:41	Traslado PQRSD de otras entidades	10	2026-01-14 14:11:41	2026-01-28 14:11:41	11/02/2026

Fuente: Elaboración propia a partir de la información suministrada por el área de Atención al Ciudadano y los recálculos efectuados por la Oficina de Control Interno.

Nota: \* La Fecha de Vencimiento prórroga cálculos OCI, corresponde al doble de tiempo del término inicial de respuesta estipulado según la tipología documental.

Lo anterior evidencia incumplimiento en la oportunidad de respuesta incluso después de haberse aplicado los tiempos de la prórroga, lo cual afecta el principio de oportunidad en la atención de las peticiones ciudadanas, incumpliendo lo establecido en el Parágrafo del artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, que a la letra dice: “Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto”. (Subrayado fuera del texto original).

## 6. INCUMPLIMIENTO EN LOS TÉRMINOS DE RESPUESTA DE LAS PQRSD QUE NO FUERON OBJETO DE TRASLADO, NI DE PRÓRROGA.

De los 2.194 requerimientos que no fueron objeto de trámite de traslado a otra entidad, ni fueron objeto de solicitud de prórroga del plazo de respuesta, la OCI efectuó la verificación de la oportunidad en la resolución de los mismos. Como resultado de dicho análisis, se evidenció que setenta y un (71) requerimientos clasificados con la tipología “Traslado PQRSD de otras entidades” y uno (1) con tipología “Solicitud de información” no fueron resueltos dentro de los tiempos establecidos en la Resolución Interna No. 0591 del 29 de julio de 2025, correspondiente a diez (10) días hábiles.

No obstante, al analizar los peticionarios de los requerimientos clasificados como “Traslado PQRSD de otras entidades”, se identificó que tres (3) de los setenta y un (71) casos corresponden a solicitudes realizadas por empresas privadas, mientras que los sesenta y ocho (68) restantes fueron remitidos por entidades públicas. En este sentido, dichos requerimientos corresponden a solicitudes formuladas entre Entidades Públicas, de las cuales, conforme con la normativa interna, deben ser atendidas dentro del término de diez (10) días hábiles.



**Observación No. 12: Resolución inoportuna de los requerimientos que no fueron objeto de traslado, ni de solicitud de prórroga.**

La Oficina de Control Interno evidenció que sesenta y nueve (69) requerimientos fueron resueltos de manera inoportuna, respecto de lo establecido en la Ley 1755 de 2015 para las solicitudes de información, así como lo dispuesto en la Resolución interna de la Agencia respecto de la tipología “Traslado PQRSD de otras entidades”.

**Tipología: Solicitud de información**

*Tabla No. 10 Incumplimiento en la oportunidad de respuesta de la solicitud de información Id. 1966358.*

No	Entidad	ID	Radicado	Fecha de radicación	Id. de respuesta	Fecha de respuesta	Días de trámite
1	Agencia Nacional de Tierras	1966358	20256411313272	2025-10-09 11:32:55	1981286	27/10/2025	11

*Fuente: Elaboración propia a partir de la información suministrada por el área de Atención al Ciudadano y los recálculos efectuados por la Oficina de Control Interno.*

**Tipología: Traslado PQRSD de otras entidades**

*Tabla No. 11 Incumplimiento en la oportunidad de respuesta de 68 requerimientos tipificados como Traslado PQRSD de otras entidades.*

No	Entidad	ID	Radicado	Fecha de radicación	Id. de respuesta	Fecha de respuesta	Días de trámite
1	Ministerio de Minas y Energía	1891993	20256410792322	2025-07-03 10:22:51	1908836	23/07/2025	14
2	Ecopetrol S.A	1893494	20256410798192	2025-07-07 15:06:40	1909197	24/07/2025	13
3	Ministerio del Interior	1894004	20256410800502	2025-07-08 13:12:03	1908576	23/07/2025	11
4	Autoridad Nacional de Licencias Ambientales (ANLA)	1894108	20256410800832	2025-07-08 15:25:41	1909954	28/07/2025	14
5	Servicio Geológico Colombiano	1894496	20256410802252	2025-07-09 12:12:56	1908960	24/07/2025	11
6	Ministerio de Minas y Energía	1906063	20256410907822	2025-07-15 07:47:58	1932780	5/08/2025	15
7	Congreso de la República	1906092	20256410907932	2025-07-15 08:35:27	1911319	1/08/2025	13
8	Ministerio de Minas y Energía	1906741	20256410910142	2025-07-16 15:06:22	1912212	4/08/2025	13
9	Ministerio de Minas y Energía	1907074	20256410911212	2025-07-17 14:04:41	1933180	6/08/2025	14
10	Ministerio de Ambiente y	1907781	20256410914212	2025-07-21 11:38:28	1933289	6/08/2025	12

**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





No	Entidad	ID	Radicado	Fecha de radicación	Id. de respuesta	Fecha de respuesta	Días de trámite
	Desarrollo Sostenible						
11	Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible	1907881	20256410914652	2025-07-21 14:30:41	1933289	6/08/2025	12
12	Agencia Nacional de Tierras	1908047	20256410915102	2025-07-22 07:41:56	1934116	8/08/2025	12
13	Cámara de Comercio De Honda	1908524	20256410916962	2025-07-23 09:49:46	1935759	13/08/2025	14
14	Servicio Geológico Colombiano	1908731	20256410917692	2025-07-23 15:51:01	1935328	12/08/2025	13
15	Presidencia de la República de Colombia	1909826	20256410920772	2025-07-28 11:26:21	1936413	15/08/2025	13
16	Ministerio de Minas y Energía	1910984	20256410924462	2025-07-31 13:28:18	1938366	22/08/2025	14
17	Autoridad Nacional de Licencias Ambientales (ANLA)	1911814	20256410926362	2025-08-04 07:05:25	1938938	25/08/2025	13
18	Ministerio de Minas y Energía	1911869	20256410926652	2025-08-04 08:56:58	1938508	25/08/2025	13
19	Agencia Nacional de Infraestructura	1934559	20256411136862	2025-08-11 10:20:03	1941081	1/09/2025	14
20	Autoridad Nacional de Licencias Ambientales (ANLA)	1936229	20256411143002	2025-08-15 06:50:43	1941936	2/09/2025	11
21	Ecopetrol S.A	1937052	20256411146422	2025-08-20 08:18:43	1943082	4/09/2025	11
22	Ministerio de Minas y Energía	1943823	20256411168272	2025-09-05 15:06:45	1950847	25/09/2025	14
23	Servicio Geológico Colombiano	1944997	20256411172712	2025-09-09 10:19:44	1951097	26/09/2025	13
24	Departamento Nacional de Planeación	1947011	20256411180252	2025-09-15 10:35:05	1953251	2/10/2025	13
25	Servicio Geológico Colombiano	1947759	20256411182922	2025-09-17 08:42:13	1953418	2/10/2025	11
26	Ministerio de Minas y Energía	1947917	20256411183432	2025-09-17 12:32:12	1966039	8/10/2025	15
27	Agencia Nacional de Licencias Ambientales	1948188	20256411184372	2025-09-18 08:44:47	1966039	8/10/2025	14
28	Presidencia de la República de Colombia	1948982	20256411187082	2025-09-19 14:43:28	1966524	9/10/2025	14
29	Ministerio de Minas y Energía	1949345	20256411188492	2025-09-22 11:12:37	1966681	9/10/2025	13
30	Ministerio de Minas y Energía	1949606	20256411189492	2025-09-22 17:14:10	1966186	9/10/2025	13
31	Departamento Nacional de Planeación	1950497	20256411192562	2025-09-24 16:24:59	1978100	15/10/2025	14
32	Ministerio de Minas y Energía	1950687	20256411192862	2025-09-25 10:07:58	1978517	16/10/2025	14

**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: 20261300334443 Id: 2092320  
 Folios: 39 Fecha: 2026-04-07 12:03:48  
 Anexos: 0  
 Remitente: OFICINA DE CONTROL INTERNO  
 Destinatario: PRESIDENCIA

No	Entidad	ID	Radicado	Fecha de radicación	Id. de respuesta	Fecha de respuesta	Días de trámite
33	Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible	1952842	20256411200012	2025-10-01 15:06:12	1980609	23/10/2025	15
34	Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible	1964567	20256411305522	2025-10-06 13:57:27	1980609	23/10/2025	12
35	Ministerio de Minas y Energía	1965746	20256411310512	2025-10-08 10:22:39	1992471	29/10/2025	14
36	Ministerio de Minas y Energía	1965757	20256411310552	2025-10-08 10:36:03	1991903	28/10/2025	13
37	Presidencia de la República de Colombia	1965851	20256411310912	2025-10-08 12:18:14	1992345	29/10/2025	14
38	Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible	1967534	20256411317782	2025-10-14 12:12:02	1993208	31/10/2025	13
39	Alcaldía Municipal de Mocoa	1977951	20256411419522	2025-10-15 12:10:04	1995287	6/11/2025	15
40	Ministerio de Minas y Energía	1978663	20256411422432	2025-10-17 10:51:52	1995021	5/11/2025	12
41	Ministerio de Minas y Energía	1979007	20256411423852	2025-10-20 08:35:16	1997362	11/11/2025	15
42	Presidencia de la República de Colombia	1980055	20256411427782	2025-10-22 14:14:11	1997362	11/11/2025	13
43	Presidencia de la República de Colombia	1980777	20256411430082	2025-10-24 10:44:31	2007827	12/11/2025	12
44	Ministerio de Minas y Energía	1981230	20256411431182	2025-10-27 07:38:27	2007793	12/11/2025	11
45	Dirección General Marítima (DIMAR)	1992131	20256411534712	2025-10-29 09:56:32	2020808	21/11/2025	15
46	Dirección General Marítima (DIMAR)	1992181	20256411534862	2025-10-29 11:39:36	2020808	21/11/2025	15
47	Ministerio de Minas y Energía	1992655	20256411535412	2025-10-30 07:03:17	2009276	18/11/2025	11
48	Ministerio de Minas y Energía	1992656	20256411535422	2025-10-30 07:05:14	2009572	19/11/2025	12
49	Ministerio de Minas y Energía	1992835	20256411536102	2025-10-30 11:46:15	2020655	21/11/2025	14
50	Ministerio de Minas y Energía	1996983	20256411549952	2025-11-10 15:38:14	2022349	27/11/2025	12
51	Ministerio de Minas y Energía	2008150	20256411654822	2025-11-13 10:49:10	2026629	5/12/2025	15
52	Ministerio de Minas y Energía	2008152	20256411654832	2025-11-13 10:51:33	2026624	5/12/2025	15
53	Ecopetrol S.A	2009099	20256411658112	2025-11-18 08:49:54	2026127	4/12/2025	12
54	Ministerio de Minas y Energía	2009299	20256411659022	2025-11-18 13:12:12	2025372	3/12/2025	11
55	Servicio Geológico Colombiano	2009537	20256411659792	2025-11-19 07:33:06	2026033	4/12/2025	11
56	Alcaldía de Ibagué	2009664	20256411660342	2025-11-19 10:28:11	2029082	11/12/2025	15

**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





No	Entidad	ID	Radicado	Fecha de radicación	Id. de respuesta	Fecha de respuesta	Días de trámite
57	Ministerio del Interior	2021111	20256411764422	2025-11-24 11:46:07	2031120	16/12/2025	15
58	Autoridad Nacional de Licencias Ambientales - ANLA	2021476	20256411765402	2025-11-25 07:06:25	2030523	15/12/2025	13
59	Ministerio de Minas y Energía	2022094	20256411767652	2025-11-26 11:03:53	2031120	16/12/2025	13
60	Ministerio de Minas y Energía	2023771	20256411773192	2025-12-01 12:27:28	2033703	23/12/2025	15
61	Departamento Nacional de Planeación	2026489	20256411780892	2025-12-05 12:29:06	2035830	29/12/2025	14
62	Departamento Nacional de Planeación	2026509	20256411780932	2025-12-05 13:40:17	2036185	29/12/2025	14
63	Departamento Nacional de Planeación	2026564	20256411781172	2025-12-05 14:42:44	2035830	29/12/2025	14
64	Departamento Nacional de Planeación	2028003	20256411786772	2025-12-10 14:04:08	2037731	2/01/2026	15
65	Ministerio de Minas y Energía	2029177	20256411790382	2025-12-12 07:03:18	2038424	6/01/2026	15
66	Ministerio de Minas y Energía	2029223	20256411790642	2025-12-12 08:06:25	2038424	6/01/2026	15
67	Corponor	2034438	20256411805752	2025-12-24 09:00:57	2041490	15/01/2026	13
68	Ministerio de Minas y Energía	2036613	20256411810962	2025-12-30 11:50:02	2044489	22/01/2026	15

*Fuente: Elaboración propia a partir de la información suministrada por el área de Atención al Ciudadano y los recálculos efectuados por la Oficina de Control Interno.*

### **Observación No. 13: Falta de análisis de la gestión y la oportunidad de respuesta de las PQRSD reportadas en los informes trimestrales.**

Por medio de los informes de atención a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD), correspondientes al tercer trimestre de 2025 (radicado ANH Id 2024066) y al cuarto trimestre de 2025 (radicado ANH Id 2080186), el Vicepresidente Administrativo y Financiero informó al Presidente de la Agencia los resultados de la gestión de las PQRSD recibidas durante el segundo semestre de 2025.

Se observó que en dichos informes, se reportó un incremento en la cantidad de PQRSD del 78% para el tercer trimestre y del 22% para el cuarto trimestre de 2025 frente a los mismos periodos de 2024; no obstante, estos informes se limitan a presentar dichas variaciones sin incluir un análisis de las causas o factores que expliquen las razones por las cuales se dio dichos incrementos; en particular dada la variación significativa del tercer trimestre correspondiente al incremento del 78%.



Así mismo, se identificó que los informes pormenorizados trimestrales publicados en la página web institucional, así como los remitidos por parte de la VAF a la Presidencia de la Agencia, no relacionan de manera detallada: (I) los ciento cincuenta y nueve (159) requerimientos que incumplieron los términos establecidos para efectuar su traslado; (II) los diez (10) casos en los cuales, pese a haberse solicitado prórroga, la respuesta fue emitida por fuera del plazo máximo permitido; y (III) los sesenta y nueve (69) requerimientos resueltos de manera inoportuna, conforme a los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015 y a la normativa interna aplicable a la tipología “*Traslado PQRSD de otras entidades*”. En este sentido, se evidencia que dichos informes no alcanzaron su propósito de identificar oportunamente desviaciones en el cumplimiento de los términos legales, lo cual limita su efectividad como mecanismo de seguimiento y control, propio de la segunda línea de defensa.

Lo anterior incumple lo establecido en el artículo 11 de la Ley 1712 de 2014 (...) *Todo sujeto obligado deberá publicar la siguiente información mínima obligatoria de manera proactiva: “h) Todo mecanismo de presentación directa de solicitudes, quejas y reclamos a disposición del público en relación con acciones u omisiones del sujeto obligado, junto con un informe de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta del sujeto obligado”.* (Subrayado fuera del texto original).

## 7. INFORME MENSUAL PQRSD CONTESTADAS FUERA DE TÉRMINO

Para el periodo objeto de evaluación, segundo semestre de 2025, comprendido entre el 1 de julio y el 31 de diciembre de 2025, la Oficina de Control Interno solicitó reporte de las comunicaciones mensuales donde el área de atención al ciudadano remitió informe al operador Disciplinario de las PQRSD resueltas fuera de término.

En respuesta, se recibieron dos (2) comunicaciones internas correspondientes a los meses de noviembre de 2025 y enero de 2026. En los cuales se relacionó un caso de incumplimiento reportado para cada periodo, respectivamente.

- Comunicación interna: Radicado 20256411917883 Id: 1994362 del 4 de noviembre de 2025, en el cual se informó lo siguiente:

“Se presentó un (1) caso de respuesta por fuera del tiempo de la siguiente forma:”

### Imagen No. 2: Evidencia de reporte de solicitud de información atendida de manera extemporánea.

ID	Fecha de recepción	Tipología	Días de vencimiento	Fecha de vencimiento legal	Fecha de respuesta	Dependencia responsable
1966358	9/10/2025	Solicitud de información	10	24/10/2025	27/10/2025	VORP



Fuente: Tomado de Comunicación Interna Radicado 20256411917883 Id: 1994362 del 4 de noviembre de 2025.

Detalle dado por el área de atención al ciudadano:

*“La tarea documental de respuesta No. 2414511 se inició por parte de la VT el 16 de octubre de 2025, y desde el 23 de octubre de 2025 llegó a la VORP, área que mantuvo la tarea sin completarse hasta el 27 de octubre, fecha en que fue enviado para firma de Participación, por cuanto participaron más de dos áreas en la respuesta.*

*Sobre este ID el área asignada no solicitó la emisión de prórroga y se enviaron las correspondientes alertas por Teams a las diferentes personas que tuvieron la tarea el 24 de octubre de 2025”.*

- Comunicación interna: Radicado 20266410032253 Id: 2043492 del 20 de enero de 2026, en el cual se informó lo siguiente:

*“Se presentó un (1) caso de respuesta por fuera del tiempo de la siguiente forma”:*

**Imagen No. 3: Evidencia de reporte de solicitud de información Congreso de la República atendida de manera extemporánea.**

ID	Fecha de recepción	Tipología	Días de vencimiento	Fecha de vencimiento inicial	Solicitud de Prórroga	Nueva fecha de vencimiento legal	Fecha de respuesta
2026963	09/12/2025	Solicitud de información del Congreso de la República	5	16/12/2025	Sí	23/12/2025	24/12/2025

Fuente: Tomado de Comunicación Interna Radicado 20266410032253 Id: 2043492 del 20 de enero de 2026.

Detalle dado por el área de atención al ciudadano:

*“La respuesta se dio de forma extemporánea por un minuto y veintinueve segundos. Sin embargo, es preciso indicar que esta respuesta fue muy compleja por el número de preguntas de la solicitud, el tiempo de respuesta tan ajustado y la participación de todas las vicepresidencias de la ANH y otras dependencias directas de Presidencia para emitir la respuesta con sus correspondientes vistos buenos”.*



Verificado el acuse de lectura del mencionado radicado de respuesta 20256411948471 Id: 2034338 del 24/12/2025, la Oficina de Control Interno evidenció que dicha respuesta registra acuse de envío a las 10:52 am y confirmación de recibo de la misma fecha, a las 10:57 a.m.

**Observación No. 14: Inconsistencias en el número de casos remitidos por el área de Atención al Ciudadano al operador disciplinario, relacionados con incumplimientos normativos en la gestión de PQRSD.**

Teniendo en cuenta que el área de Atención al Ciudadano únicamente reportó dos (2) casos en los cuales se habría incumplido la oportunidad en la gestión de las PQRSD recibidas durante el segundo semestre de 2025, se hace necesario que dicho reporte sea actualizado conforme a las observaciones efectuadas por la Oficina de Control Interno en el presente informe.

Lo anterior, considerando las situaciones identificadas relacionadas con: I) Resolución inoportuna de los requerimientos presentados por del Congreso de la República y los organismos de control, así como de otras Entidades del Estado, cuyo trámite de respuesta fue posterior al plazo máximo establecido en las normativas externas e internas; II) Traslados efectuados por fuera de la oportunidad legalmente establecida; III) solicitudes de prórroga realizadas con posterioridad al término máximo previsto; IV) peticiones que aunque fueron objeto de prórroga, su respuesta se efectuó con posterioridad al término máximo permitido; y V) solicitudes que no fueron objeto de traslado ni de prórroga y que fueron resueltas con posterioridad a los plazos máximos establecidos en la normatividad interna y externa aplicable.

Así las cosas, las comunicaciones realizadas por el área de Atención al Ciudadano al operador disciplinario, en las cuales únicamente se reportan dos (2) requerimientos con incumplimiento en la oportunidad de respuesta, no refleja la realidad institucional, ni constituye la totalidad de los casos en los que se evidenció incumplimiento de la gestión de las peticiones.

Por lo anterior, se evidencia incumplimiento a lo establecido en la Resolución Interna 591 de 2025, Artículo 22. **Desatención de las peticiones**, que a la letra dice: “La falta de atención a las peticiones, el incumplimiento de los términos para resolver o contestar, la inobservancia de los principios orientados de las actuaciones administrativas, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas darán lugar a la aplicación del procedimiento disciplinario correspondiente. El competente de control disciplinario interno adelantará las investigaciones disciplinarias respectivas, previo requerimiento a los infractores y con base en los informes de peticiones, quejas y reclamos contestados por fuera de término”. (Subrayado fuera de texto).

**8. DESACTUALIZACIÓN DEL NORMOGRAMA DEL ÁREA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.**

La OCI reitera lo descrito en los informes anteriores de seguimiento a la gestión de PQRSD correspondientes al primer semestre de 2025, y al primer y segundo semestre de la vigencia 2024,



relacionados con la necesidad de actualizar el normograma institucional, en particular la Circular Interna ANH No. 30 del 06 de octubre de 2022, toda vez que la misma hace referencia a un “*Outsourcing de Gestión Documental*” que no corresponde a la estructura actual de la Agencia, lo que genera confusión frente al procedimiento institucional para la gestión de las peticiones.

Así mismo, se observó que la tipología utilizada para clasificar las PQRSD provenientes de otras entidades no permite identificar con claridad la naturaleza del requerimiento, ni diferenciar de manera precisa aquellos casos que podrían corresponder a peticiones entre autoridades. En este sentido, se considera pertinente precisar el alcance del concepto de “*autoridad*”, con el fin de facilitar la adecuada aplicación de los términos establecidos en el artículo 30 de la Ley 1755 de 2015.

Adicionalmente, se evidenció la utilización del canal de atención “*chat Silviaa*”, el cual no se encuentra contemplado ni regulado en la Resolución Interna 591 de 2025. Así mismo, no se identificaron lineamientos ni procedimientos adoptados que regulen su operación, gestión y control dentro del proceso de Atención al Ciudadano. Por lo anterior, resulta pertinente actualizar dicho acto administrativo, incorporando este canal y definiendo sus lineamientos de uso, así como la trazabilidad de las interacciones, el registro de las solicitudes, la definición de responsables, los tiempos de respuesta y los mecanismos de seguimiento y monitoreo que se adoptarán para su seguimiento y control.

## **9. RELACIÓN DE RIESGOS EMERGENTES MATERIALIZADOS IDENTIFICADOS POR LA OFICINA DE CONTROL INTERNO EN LA GESTIÓN DE LAS PQRSD.**

En desarrollo de los roles de evaluación y seguimiento y de evaluación de la gestión del riesgo, asignados a la Oficina de Control Interno mediante el Decreto 648 de 2017, se realizó la verificación de la gestión adelantada por la Agencia en relación con el trámite y atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) durante el periodo evaluado.

Como resultado de dicho ejercicio, se identificaron diversos riesgos materializados asociados principalmente a debilidades en los procesos de recepción, registro, clasificación, seguimiento y respuesta de los requerimientos recibidos por la Agencia. Estas situaciones evidencian posibles afectaciones en el cumplimiento del marco normativo aplicable, así como en la oportunidad, trazabilidad y calidad de la gestión institucional de las PQRSD.

A continuación, se presenta la relación de los riesgos materializados identificados durante la evaluación adelantada por la Oficina de Control Interno.

*Tabla No. 12 Relación de riesgos emergentes identificados y materializados en la gestión de las PQRSD recibidas por la Agencia durante el segundo semestre de 2025.*



<b>Tipología del Riesgo</b>	<b>Nombre del Riesgo</b>	<b>Descripción del Riesgo</b>
Legal y Cumplimiento	Registrar de manera incorrecta la fecha de radicación de las PQRSD recibidas por correo electrónico	Afectación en la verificación de la oportunidad de respuesta de las PQRSD debido a inconsistencias entre la fecha real de recepción del correo electrónico y la fecha registrada en el sistema de gestión documental, lo cual puede generar errores en el cálculo de los términos de respuesta y afectar el cumplimiento de la normatividad aplicable.
Operativo	No conservar soporte documental que evidencie la fecha y hora de recepción de las solicitudes recibidas por correo electrónico	Debilidades en la trazabilidad y control del ingreso de las PQRSD debido a la ausencia de soportes documentales que permitan verificar de manera objetiva la fecha y hora real de recepción de los requerimientos recibidos a través del correo electrónico institucional.
Operativo	Deficiencias en la operatividad del canal telefónico para la recepción de PQRSD	Riesgo de afectación en la atención al ciudadano debido a posibles fallas en la atención de las llamadas telefónicas institucionales y en el registro de las solicitudes que se reciban por este medio, limitando el acceso efectivo de la ciudadanía a los canales de atención definidos por la entidad.
Legal y Cumplimiento	Falta de claridad en la definición de la tipología de peticiones provenientes de organismos de control	Riesgo de interpretación incorrecta en la clasificación de las solicitudes realizadas por organismos de control u otras autoridades, lo cual puede generar confusión en la determinación del término de respuesta aplicable conforme al marco normativo vigente.
Operativo	Inconsistencias entre las tipologías definidas en la normativa interna y las utilizadas en el registro de las PQRSD	Riesgo de errores en la clasificación de las solicitudes y en el cálculo de los términos de respuesta debido a diferencias entre las tipologías definidas en la Resolución interna y las registradas en la base de datos utilizada para el seguimiento de las PQRSD.
Operativo	Inefectividad del control implementado para el cálculo de los términos de respuesta de las PQRSD	Debilidades en el control utilizado para calcular los términos máximos de respuesta de las solicitudes, evidenciadas en la asignación de diferentes valores de días para una misma tipología, lo cual puede generar inconsistencias en la gestión de las respuestas.
Legal y Cumplimiento	Traslado de PQRSD a otras entidades por fuera del término legal establecido	Afectación legal por incumplimiento del término de cinco (5) días establecido en la normativa para trasladar las peticiones a la entidad competente cuando la Agencia no cuenta con competencia para responderlas.

**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





<b>Tipología del Riesgo</b>	<b>Nombre del Riesgo</b>	<b>Descripción del Riesgo</b>
Legal y Cumplimiento	Solicitud de prórroga de las PQRSD realizada de manera extemporánea	Incumplimiento del principio de oportunidad en la atención de las peticiones al realizar solicitudes de ampliación del término de respuesta con posterioridad al vencimiento del plazo inicial establecido por la normativa aplicable.
Legal y Cumplimiento	Resolución de PQRSD con posterioridad al plazo máximo establecido incluso después de gestionada la prórroga	Afectación en la oportunidad de respuesta al ciudadano al emitir respuestas después del término máximo permitido por la normativa, aun cuando se hubiera solicitado prórroga para ampliar el plazo inicial.
Legal y Cumplimiento	Respuesta extemporánea de PQRSD que no fueron objeto de traslado ni de prórroga	Incumplimiento de los términos establecidos para resolver las solicitudes cuando estas no fueron trasladadas a otra entidad ni objeto de ampliación del término de respuesta, afectando el principio de oportunidad en la atención al ciudadano.
Legal y Cumplimiento	Reporte incompleto de los incumplimientos al operador disciplinario	Riesgo de afectación en el control disciplinario institucional al no informar la totalidad de los casos en los cuales se presentó incumplimiento en los términos de respuesta de las PQRSD.

Fuente: Elaboración propia – A partir de las verificaciones efectuadas por la OCI a la gestión de las PQRSD recibidas por la ANH durante el segundo semestre de 2025.

## 10. CONCLUSIONES:

- i. La OCI evidenció que la Agencia cuenta con un marco normativo interno que regula el trámite y gestión de las PQRSD. En el mismo, se describen los canales institucionales definidos para la recepción, atención y trámite de los requerimientos, en cumplimiento de lo establecido en la normativa vigente relacionada con el derecho de petición y el acceso a la información pública.

No obstante, se identificó el uso del canal electrónico “*Chat institucional virtual Silviaa*”, el cual no se encuentra relacionado dentro de los canales de atención a la ciudadanía establecidos en la Resolución 591 de 2025. A pesar de ello, dicho canal atendió un número significativo de interacciones, aproximadamente mil ciento treinta (1.130), frente a las cuales no se remitió información dentro de los reportes suministrados por el área de Atención al Ciudadano a la auditoría. Dicha situación impidió conocer la tipología de los requerimientos recibidos, el



procedimiento utilizado para su radicación en el sistema institucional, así como la gestión y trámite de respuesta otorgada a los mismos.

Así mismo, se observó que el canal telefónico recibió un total de setenta y siete (77) PQRSD, sin embargo, dentro de la información suministrada por el área de Atención al Ciudadano nuevamente no se evidenció el reporte correspondiente a la recepción, gestión y resolución de dichas solicitudes, lo que genera duda razonable frente a la efectividad de los controles en cuanto a la recepción y registro de las PQRSD recibidas por la Agencia.

Del Canal virtual – Correo electrónico, se observó debilidad en lo relacionado con el registro de los soportes de fecha y hora de recepción de las solicitudes, situación que limita los ejercicios de verificación y trazabilidad de la oportunidad de la respuesta de las peticiones recibidas por la Agencia.

- ii. Debilidades en los controles asociados a la gestión de las PQRSD, especialmente en aspectos relacionados con el registro de la fecha de recepción de los requerimientos, la trazabilidad de la información que soporta su radicación, la clasificación de las tipologías de los requerimientos y el cálculo de los términos de respuesta establecidos por la normatividad vigente y la reglamentación interna de la Agencia.
- iii. Inconsistencias entre las tipologías de PQRSD definidas en la normativa interna de la Agencia y aquellas utilizadas en los instrumentos de registro y control implementados por el área de Atención al Ciudadano, lo cual generó incertidumbre respecto a la correcta clasificación de los requerimientos y al cálculo de los términos para su atención.
- iv. La Agencia no garantizó el cumplimiento de los términos legales establecidos para la atención de las solicitudes formuladas por la Contraloría General de la República y demás organismos de control, toda vez que se identificaron casos en los cuales las respuestas y/o prórrogas fueron tramitadas de manera extemporánea.

Esta situación pone en evidencia debilidades en los mecanismos de control y seguimiento de los términos de respuesta, particularmente en la correcta identificación y aplicación de los plazos establecidos para los requerimientos provenientes de organismos de control, los cuales deben ser atendidos dentro de los cinco (5) días hábiles o en el término específico señalado en la comunicación respectiva, lo que conllevó al incumplimiento de la normatividad aplicable y afectó la adecuada atención de requerimientos de especial relevancia institucional.

- v. La OCI identificó 159 PQRSD cuyo trámite de traslado a otras entidades fue realizado por fuera del término establecido en la Ley 1755 de 2015.



Diez (10) requerimientos en los cuales la solicitud de prórroga para ampliar el plazo de respuesta fue realizada de manera extemporánea, es decir, con posterioridad al vencimiento del término inicial establecido para su atención.

Seis (6) requerimientos que, a pesar de haber sido objeto de prórroga, fueron resueltos con posterioridad al término máximo otorgado para emitir la respuesta definitiva.

Sesenta y ocho (68) requerimientos que no fueron objeto de traslado ni de solicitud de prórroga. Sin embargo, fueron resueltos fuera de los tiempos definidos en la normativa interna de la Agencia.

- vi. Incumplimiento frente a la obligatoriedad de informar al operador disciplinario acerca de los requerimientos que presentaron incumplimientos en su gestión y trámite. En ese sentido, la información reportada no refleja la totalidad de las peticiones en las que se configuró incumplimiento en los términos de atención.

## 11. RECOMENDACIONES

1. Fortalecer los mecanismos de control y registro de la información en el sistema de gestión documental, de tal manera que la fecha de recepción de los requerimientos corresponda efectivamente al momento en que estos ingresan a los canales institucionales dispuestos por la Entidad, garantizando la trazabilidad de la información y el adecuado cálculo de los términos de respuesta.

En este sentido, es importante revisar y ajustar las tipologías de PQRSD utilizadas en los instrumentos de registro y seguimiento, con el fin de que estas correspondan plenamente con las modalidades de petición definidas en la normativa interna de la Agencia y en la legislación vigente, garantizando así la correcta clasificación de los requerimientos y el cálculo adecuado de los términos de respuesta.

2. Fortalecer los controles asociados al cálculo de los términos máximos de respuesta en las herramientas de seguimiento utilizadas por el área de Atención al Ciudadano, de manera que estos se encuentren parametrizados de conformidad con lo establecido en la Resolución interna vigente y en la Ley 1755 de 2015.
3. Adoptar acciones que permitan garantizar la oportunidad en el trámite de traslado de las PQRSD a las entidades competentes, cuando la Agencia no cuente con competencia para resolverlas, asegurando el cumplimiento del término de cinco (5) días establecido en la normativa vigente.



4. Fortalecer los mecanismos de seguimiento y control frente a las solicitudes de prórroga para la atención de las PQRSD, garantizando que dichas solicitudes se realicen dentro del término legal y que las respuestas definitivas se emitan dentro de los plazos máximos establecidos.
5. Revisar el funcionamiento y la operatividad de los canales de atención dispuestos para la recepción de PQRSD, con el fin de asegurar que todos los canales se encuentren incluidos en la Resolución Interna, garantizando los respectivos controles para su operación y asegurando la disponibilidad y adecuada gestión de los mismos.
6. Fortalecer la elaboración de los informes trimestrales pormenorizados presentados por la Vicepresidencia Administrativa y Financiera relacionados con la gestión de las PQRSD, de manera que estos reflejen de forma integral, clara y consistente la realidad de la gestión realizada.

Dichos informes deben incorporar la totalidad de los requerimientos recibidos a través de los diferentes canales de atención, así como presentar información detallada sobre la recepción, radicación, traslado, solicitudes de prórroga, cumplimiento de los términos de respuesta y casos de extemporaneidad, permitiendo evidenciar de manera transparente la gestión adelantada y facilitando los ejercicios de seguimiento, control y toma de decisiones institucionales.

7. Fortalecer el rol de seguimiento y control por parte de la Vicepresidencia Administrativa y Financiera frente a la gestión de las PQRSD, mediante la implementación de mecanismos que permitan identificar, analizar y alertar oportunamente los incumplimientos en los términos de respuesta, en el marco de las responsabilidades de la segunda línea de defensa.

Cordialmente,

**ROSARIO RAMOS DÍAZ**  
Jefe Oficina de Control Interno  
Agencia Nacional de Hidrocarburos - ANH

Anexos: N/A

Copias: Libia Magali Duque Bravo – Experto G3 Grado 6. Vicepresidencia Administrativa y Financiera (VAF)

Aprobó: N/A



Al contestar cite Radicado: 20261300334443 Id: 2092320  
Folios: 39 Fecha: 2026-04-07 12:03:48  
Anexos: 0  
Remitente: OFICINA DE CONTROL INTERNO  
Destinatario: PRESIDENCIA

Revisó: N/A

Proyectó: Luis Carlos Conde. Contratista OCI *luc*