

INFORME
AUDIENCIA RENDICIÓN PÚBLICA DE CUENTAS FINAL
GESTIÓN 2022

Conoce nuestra historia

13 AÑOS



AL SERVICIO
de Bolivia



Cuidamos lo mejor que tenemos

www.anh.gob.bo

MINISTERIO DE PLANIFICACIÓN Y ESTADÍSTICA
JOSÉ LUIS
ABASTOFLO
VILLAFUERTE
DPE - DE
ANH

AGENCIA NACIONAL DE HIDROCARBUROS INFORME RENDICIÓN PÚBLICA DE CUENTAS FINAL - 2022

I. INTRODUCCIÓN

1.1 Datos Institucional nombre y cargo de la MAE

Agencia Nacional de Hidrocarburos – acrónimo ANH

Máxima Autoridad Ejecutiva – Ing. Germán Daniel Jimenez Terán

1.2 Misión

"La ANH es una entidad autárquica de derecho público con autonomía de gestión administrativa, normativa, legal, técnica y económica, con mandato constitucional de: Regular, Controlar, Supervisar y Fiscalizar con eficacia, eficiencia, calidad y transparencia, las actividades de toda la cadena hidrocarburiífera, en el marco de la política nacional de hidrocarburos; precautelando los derechos y obligaciones de los operadores, usuarios/consumidores".

1.3 Visión

"Ser el Ente Regulador referente del Estado Boliviano que aplica la Gestión Regulatoria Tecnológica y Digital del Sector Hidrocarburiífera, de manera equitativa y sostenible, acorde con el mandato constitucional".

1.4 Objetivos Institucionales

Promover el acatamiento de las normas legales; proteger los recursos de la entidad contra irregularidades, fraudes y errores; asegurar la obtención de información útil, confiable y oportuna; promover la eficacia y eficiencia de las operaciones, para el logro de los objetivos institucionales.

1.5 Organigrama Institucional y recursos humanos



La Agencia Nacional de Hidrocarburos tiene aprobado su estructura organizacional mediante RAA-ANH-DJ-UGJN N°0039/2022 de fecha 23 de febrero de 2022, la cual se encuentra vigente y es la siguiente:



II. MARCO LEGAL

La Constitución Política del Estado en el artículo 365 establece que una institución autárquica de derecho público, con autonomía de gestión administrativa, técnica y económica, bajo la tuición del Ministerio del ramo, será responsable de regular, controlar, supervisar y fiscalizar las actividades de toda la cadena productiva hasta la industrialización, en el marco de la política estatal de hidrocarburos conforme con la ley.

La Resolución Administrativa SSDH No. 0474/2009 de 6 de mayo de 2009 y Resolución Administrativa ANH No. 0475/2009 de 7 de mayo de 2009, establecen el cambio de nombre de Superintendencia de Hidrocarburos por Agencia Nacional de Hidrocarburos.

Por lo expuesto, la Agencia Nacional de Hidrocarburos es una institución autárquica de derecho público, con autonomía de gestión administrativa, técnica y económica, bajo la tuición del Ministerio de Hidrocarburos, será responsable de regular, controlar, supervisar y fiscalizar las actividades de toda la cadena productiva hasta la industrialización, en el marco de la política estatal de hidrocarburos conforme con la Ley.

III. RESULTADOS ALCANZADOS

2.1 Resultados finales de los objetivos priorizados

2.1.1 Ejecución presupuestaria de recursos.

Al 31 de diciembre el comportamiento de la ejecución de presupuestaria de recursos fue del 82% como se detalla de la manera siguiente:

FUENTE DE FINANCIAMIENTO	ORGANISMO FINANCIADOR	RUBRO	DESCRIPCIÓN	E.T.	PRESUPUESTO APROBADO (LEY N° 583196 17/12/2021)	MODIFICACIONES	PRESUPUESTO VIGENTE	EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA	% DE EJECUCIÓN
20	230		Recursos Específicos		119.907.592,00		119.907.592,00	89.049.761,93	74,26
		15000	TASAS, DERECHOS Y OTROS INGRESOS		111.075.520,00	-	111.075.520,00	82.672.668,72	74,43
		15100	Tasas	0000	96.790.154,00	-	96.790.154,00	68.043.352,54	70,30
		15200	Derechos	0000	5.156.929,00	-	5.156.929,00	5.419.073,40	105,08
		15910	Multas	0000	1.415.122,00	-	1.415.122,00	14.543,60	1,03
		15990	Otros Ingresos no Especificados	0000	7.713.315,00	-	7.713.315,00	9.195.699,18	119,22
		35000	DISMINUCIÓN Y COBRO DE OTROS ACTIVOS FINANCIEROS		8.832.072,00	-	8.832.072,00	6.376.593,21	72,20
		35210	Disminución de Cuentas por Cobrar a Corto Plazo	0000	8.832.072,00	-	8.832.072,00	6.376.593,21	72,20
41	111		Transferencias TON		94.085.876,00	-	94.085.876,00	86.419.757,74	91,85
		19000	TRANSFERENCIAS CORRIENTES		94.085.876,00	-	94.085.876,00	86.419.757,74	91,85
		19211	Por Subsidios o Subvenciones	0099	94.085.876,00	-	94.085.876,00	86.419.757,74	91,85
			TOTAL		213.993.468,00	-	213.993.468,00	175.469.019,67	82,00

FUENTE: SISTEMA DE GESTIÓN PÚBLICA – SIGEP



2.1.2 Resultados de ejecución POA y su avance físico

Al 31 de diciembre el comportamiento de la ejecución del Plan Operativo Anual fue del 99% de la entidad como se detalla de la manera siguiente:

COD. POA	DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN DE CORTO PLAZO	SIGLA	% PROG. ANUAL	% DE EJECUCIÓN OPERACIONES CUANTITATIVAS POR DR./UMD.	PROMEDIO DE EJECUCIÓN OPERACIONES CUANTITATIVAS AL 31/12/2022	CALIFICACIÓN	ANÁLISIS AL 100% OPERACIONES CUANTITATIVAS	% DE EJECUCIÓN OPERACIONES CUALITATIVAS POR DR./UMD.	PROMEDIO DE EJECUCIÓN OPERACIONES CUALITATIVAS AL 31/12/2022	CALIFICACIÓN	ANÁLISIS AL 100% OPERACIONES CUALITATIVAS	PROMEDIO DE EJECUCIÓN OPERACIONES POR ÁREA AL 31/12/2022	PROMEDIO DE EJECUCIÓN DE OPERACIONES AL 31/12/2022	PROMEDIO INSTITUCIONAL
1	Fortalecer la Gestión Regulatoria con la mejora en la aplicación de normativa y la optimización de las herramientas tecnológicas en la Regulación, Control, Supervisión y Fiscalización de las actividades de Explotación, Explotación, Transporte, Refinación e Industrialización.	DEE	100%	100%	100%	Excelente	100%	100%	100%	Excelente	100%	100%	100%	
		DTD		100%			100%	100%						
		DRIP		99%			100%	99%						
2	Optimizar las actividades de otorgación de derechos, monitoreo del mercado, supervisión y fiscalización de los usuarios/consumidores y operaciones precautelando sus derechos y obligaciones en el Transporte. Atención al Empleado. Reparación - Recalificación GLP, GNV, Comercialización y Distribución de Gas por Redes a nivel nacional acorde a la Normativa Vigente.	DRD	100%	-	99%	Excelente	-	100%	100%	Excelente	100%	100%	99%	99%
		DDT		100%			100%	100%						
		DB		100%			100%	100%						
		DOBR		100%			100%	100%						
		ODECO		100%			-	100%						
		DBN		100%			100%	100%						
		DPD		99%			100%	100%						
		DLP		96%			100%	100%						
		DSC		100%			100%	100%						
		DCB		98%			100%	100%						
		DCH		100%			100%	100%						
		DTJ		100%			100%	100%						
		DOR		92%			100%	100%						
		DPT		100%			100%	100%						
DCHA	95%	100%	100%											
3	Planificar, Organizar, Ejecutar y Controlar las actividades técnicas, administrativas, legales y operativas de apoyo a la Gestión Regulatoria y Control Interno en aplicación del ordenamiento jurídico administrativo con Transparencia, Integridad Institucional y Cero Tolerancia al Soborno.	UCP	100%	96%	95%	Excelente	96%	100%	100%	Excelente	100%	98%	97%	
		UAI		100%			-	100%						
		UTLC		96%			-	100%						
		DJ		-			100%	100%						
		DAP		89%			100%	100%						
		DPE		93%			100%	100%						
4	Gestionar los procesos de operación y mantenimiento de la Plataforma Tecnológica de Información y Comunicación para el fortalecimiento de la Gestión Regulatoria.	DTIC	100%	100%	100%	Excelente	100%	100%	100%	Excelente	100%	100%	100%	
5	Analizar, Controlar, Supervisar y Fiscalizar las actividades económicas y las Operaciones de Regulación de la Cadena de hidrocarburos conforme a las políticas nacionales del sector y la normativa vigente.	DRE	100%	99%	99%	Excelente	99%	100%	100%	Excelente	100%	99%	99%	
% DE CUMPLIMIENTO DE LA EJECUCIÓN FÍSICA DEL POA AL 31/12/2022				98%				100%			99%	99%		

FUENTE: SIGER V 2.0

ELABORACIÓN: DPE-UPAE/ANH

2.1.3 Ejecución presupuestaria de gastos según partidas presupuestarias y fuentes de financiamiento.

Al 31 de diciembre el comportamiento de la ejecución de presupuestaria de de gastos fue del ,98% como se detalla de la manera siguiente:



FUENTE DE FINANCIAMIENTO	ORGANISMO FINANCIADOR	GRUPO DE GASTO	DESCRIPCIÓN	PRESUPUESTO APROBADO (LEY N° 1413 DE 17/12/2021)	MODIFICACIONES PRESUPUESTARIAS	PRESUPUESTO VIGENTE	EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA	% DE EJECUCIÓN
41	111		Transferencias TGN	94.085.876,00	-	94.085.876,00	86.434.301,34	91,87
		10000	Servicios Personales	61.438.953,00	-	61.438.953,00	57.657.572,44	93,85
		20000	Servicios No Personales	25.146.845,00	4.211.352,00	20.935.493,00	18.835.624,09	89,97
		30000	Materiales y Suministros	7.297.270,00	2.034.861,00	9.332.131,00	8.269.893,19	88,62
		40000	Activos Reales	101.700,00	2.075.918,00	2.177.618,00	1.563.802,00	71,81
		70000	Transferencias	8.352,00	-	8.352,00	8.351,96	100,00
		80000	Impuestos, Regalías y Tasas	32.756,00	12.600,00	45.356,00	15.721,50	34,66
		90000	Otros Gastos	60.000,00	87.973,00	147.973,00	83.336,16	56,32
			SUBTOTAL GASTO CORRIENTE	94.085.876,00	-	94.085.876,00	86.434.301,34	91,87
44	230		Transferencias de Recursos Específicos	119.907.592,00	-	119.907.592,00	91.128.822,69	76,00
		70000	Transferencias	119.907.592,00	-	119.907.592,00	91.128.822,69	76,00
			SUBTOTAL TRANSFERENCIAS DE RECURSOS ESPECÍFICOS	119.907.592,00	-	119.907.592,00	91.128.822,69	76,00
			TOTAL	213.993.468,00	-	213.993.468,00	177.563.124,03	82,98

FUENTE: SISTEMA DE GESTIÓN PÚBLICA – SIGEP
ELABORACIÓN: DAF – UFI/ANH

2.1.4 Información de Programa Anual de Contrataciones (ejecución presupuestaria)

En la gestión 2022 la ejecución del PAC fue el siguiente:

N°	MODALIDAD DE CONTRATACION	N° DE PROCESOS DE CONTRATACION	MONTO TOTAL EN Bs. POR MODALIDAD
1	CONTRATACION MENOR	240	5.107.514,89
2	CONTRATACION DIRECTA DE BIENES Y SERVICIOS	23	1.781.943,20
3	APOYO NACIONAL A LA PRODUCCION Y EMPLEO	40	7.320.980,00
4	LICITACION PUBLICA NACIONAL	1	1.500.000,00
5	CONTRATACION EN EL EXTRANJERO	1	570.685,20
	PRESUPUESTO TOTAL	305	16.281.123,29

Fuente: UADI/ANH

2.1.5 Seguimientos a Auditorias

En la gestión 2022 se llevaron adelante las siguientes Auditorias:



N°	SEGUIMIENTO	RECOMENDACIONES	CUMPLIDAS	NO CUMPLIDAS
SEG UAI 0001/2022	Primer Seguimiento a la Implantación de las Recomendaciones del Informe UAI N° 0011/2019, de la Auditoría Especial sobre el cumplimiento de los Procedimientos Internos y Normativa Legal Vigente, Relativa a la Emisión de Licencias de Operación de Estaciones de Servicio, Emitidas en la gestión 2018	4	3	1
SEG UAI 0002/2022	Primer Seguimiento al Cumplimiento de las Recomendaciones Reportadas en el Informe UAI N° 006/2021 Sobre Aspectos de Control Interno, emergentes del Examen de Confiabilidad de Registros y Estados Financieros, por el periodo comprendido entre el 1° de enero la 31 de diciembre de 2020	14	4	10
SEG UAI 0003/2022	Primer Seguimiento al Informe INF-UAI N°0020/2021 Referente a la Revisión Anual al Cumplimiento del Manual de Procedimientos y Reglamento para el Cumplimiento Oportuno de la Declaración Jurada de Bienes y Rentas Gestión 2020	1	0	1

Fuente: UAI/ANH

2.1.6 Cantidad de procesos jurídicos

En la gestión 2022 se sustancio los siguientes procesos jurídicos:

TIPO DE PROCESO	CANTIDAD
PENALES	43
COACTIVOS FISCALES	2
COACTIVOS SOCIALES	2
AMPAROS CONSTITUCIONALES	1
PROCESOS LABORALES	2
TOTAL	50

Fuente: DJ/ANH

2.1.7 Información sobre denuncias gestionadas por la Unidad de Transparencia y Lucha Contra la Corrupción

En la gestión 2022 se gestionaron las siguientes denuncias:



GESTIÓN DE DENUNCIAS			TOTAL DENUNCIAS
Hechos y/o Actos de Corrupción	Negativa de Acceso a la Información	Falsedad de Títulos Académicos	
19	11	2	32

Fuente: UTLC/ANH

Se concluyo con Informes Finales 22 casos.

Gestion de denuncias en plazos 10 casos.

Y 10 informes de rechazo por no cumplir con los requisitos establecidos en el articulo 22 de la Ley N° 974.

2.1.8 Las decisiones adoptadas en la gestión institucional estableciendo sus logros, avances y dificultades.

En la gestión 2022 se adopto una adecisión fundamental que es el Plan Soberania e interdicción de hidrocarburos cuyos resultados fueron los siguientes:

El "Plan Soberanía" cuenta con un objetivo principal: Generar niveles de control en las fronteras para cuidar los hidrocarburos del Estado, ante el contrabando en las zonas limítrofes, en coordinación con fuerzas militares y efectivos de la policía nacional, prevaleciendo 4 pilares fundamentales:



- ✓ En fecha 13 de agosto de 2021, la Agencia Nacional de Hidrocarburos emite la Resolución Administrativa RA-ANH-DJ-UGJN N° 0127/2021 el cual aprueba el PLAN SOBERANÍA que consiste en realizar las siguientes actividades detalladas en el siguiente cuadro:



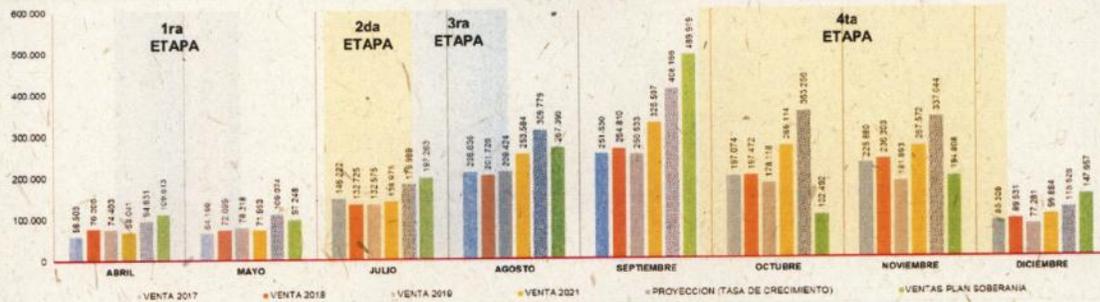
Cuadro: ACTIVIDADES DEL PLAN SOBERANÍA

TIPO DE CONTROL	DESCRIPCIÓN	NORMATIVA VIGENTE
CONTROL A HOJAS DE RUTA	VERIFICAR AUTORIZACIÓN DE COMPRA LOCAL Y/O HOJAS DE RUTA	DS. 28511
CONTROL A MAQUINARIAS	CONTROL A LA PRESENTACIÓN DE TARJETAS DE MAQUINARIA BSISA	DS 2243 Y RAN-ANH-DJ-UGJN-0009-2022
CONTROL DE BIDONEROS	CONTROL A LA VENTA DE CL DE 50 LITROS, SEGUIMIENTO POR PARTE DEL FUNCIONARIO ANH EN UNA BASE EXCEL	DS 28511
CONTROL EN VEHÍCULOS	VERIFICAR QUE LOS DATOS REGISTRADOS EN EL SISTEMA B SISA COINCIDA CON LA PLACA Y CARACTERÍSTICAS DEL VEHÍCULO	RAN-ANH-DJ-UGJN-0009-2022
CONTROL DE RECEPCIÓN DE PRODUCTO DE CISTERNA	VERIFICACIÓN DE PRECINTO DE CISTERNA, VÁLVULA DE DESCARGUÍO Y MEDICIÓN CON VARILLA DE MEDICIÓN	DS 24721
VERIFICACIÓN DE SEGURIDAD Y CANTIDAD	CONTROL Y VERIFICACIÓN A ELEMENTOS DE SEGURIDAD EN LA EE.SS. Y VERIFICACIÓN DE VOLUMENES DESPACHADOS AL USUARIO FINAL	DS 24721

Durante la ejecución del Plan Soberanía de promedio de la comercialización de combustibles líquidos en las Estaciones de Servicio en comparación con otras gestiones fueron los siguientes:

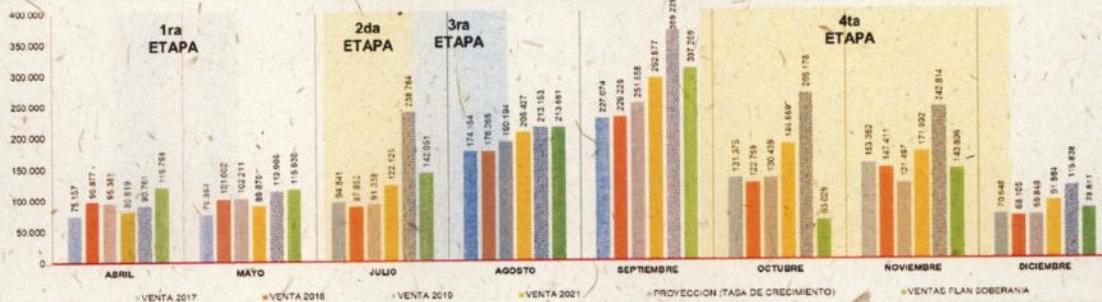


Gráfico:
Venta promedio diaria de diésel oíl



Fuente: Elaborado en base a Ventas registradas en Octano Volúmenes

Gráfico:
Venta promedio diaria de gasolina



Fuente: Elaborado en base a Ventas registradas en Octano Volúmenes

- ✓ Los resultados alcanzados por las Direcciones Distritales, en la interdicción de hidrocarburos fueron las siguientes:

Cuadro:

Cuantificación económica de los secuestros realizados – Gestión 2022

Detalle	DIESEL OÍL (Litros)	GASOLINA (Litros)	GARRAFAS CON CONTENIDO GLP (Garrafas de 10 kg)
Cantidad incautada	159.649	40.229	438

Fuente: Elaboración en base a datos de DDT

Gráfico: Resultados de interdicción - enero a diciembre de 2022





Fuente: Elaboración en base a reporte de la DDT/ANH.

- A lo largo de los municipios fronterizos en todo el territorio nacional se tiene una cantidad de 34 estaciones de Combustibles líquidos.
- A diciembre de la presente gestión 2022, se logró la incautación de **159.649** litros de diésel oíl y **40.229** litros de gasolina.
- Se incautaron **272** garrafas de GLP con contenido y **164** sin contenido.
- Resultado de la interdicción se secuestraron **27** vehículos, **44** tanques adicionados y hubo **18** personas aprehendidas y se iniciaron **28** procesos legales.

2.1.9 Información sobre servicios, proyectos y beneficiarios proyectados.

En la gestión 2022 se llevaron a delante los siguientes servicios y beneficiarios alcanzados:

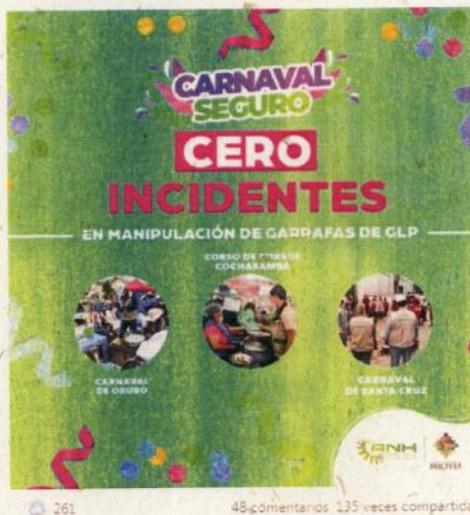
CAMPAÑA "CARNAVAL SEGURO"

En el mes de febrero de la presente gestión, se realizó la campaña Carnaval Seguro con 42 actividades de información y prevención dirigidas a comerciantes y vivanderas a nivel nacional sobre el uso correcto de las mangueras y garrafas GLP logrando 0 incidentes en los días de carnaval y generando un clima seguro y de confianza para los usuarios y consumidores.



Agencia Nacional de Hidrocarburos
7 de marzo

Gracias a la responsabilidad de la población, durante este Carnaval no se registraron accidentes por mala manipulación de garrafas de #GLP o de mangueras auxiliares. Así construimos una cultura de seguridad y protección para las familias bolivianas.
#EstamosSaliendoAdelante
#CarnavalSeguro



Fuente: Archivos redes sociales de la ANH

CAMPAÑA NACIONAL "PLAN SERVICIO SEGURO"

El 17 de agosto de la presente gestión se lanzó la Campaña Nacional "Plan Servicio Seguro" con 4 fases:

- 1 **GLP SEGURO:** Informar sobre la correcta manipulación de GLP, informar sobre la reposición, recalificación y dosificación.
- 2 **INSTALACIÓN SEGURA DE GAS DOMICILIARIO:** Informar sobre ventajas de proyectos aprobados y desventajas de instalaciones clandestinas.
- 3 **EE SS GNV Y LÍQUIDOS SEGURAS:** recordar a la población las normas de seguridad en una EE SS, informar sobre los derechos de los usuarios.
- 4 **TRGNV Y TCGNV (KITS DE QUINTA GENERACIÓN):** Informar a la población sobre los talleres de conversión y recalificación autorizados por la ANH, difundir los beneficios del uso de los kits de quinta generación.



Durante la primera fase de la Campaña Nacional "Plan Servicio Seguro" se realizó 125 actividades logrando concientizar y capacitar a 17.509 Usuarios y Consumidores principalmente en mercados y unidades educativas.

SALAS DE TRANSPARENCIA

En el marco de la certificación ISO 37001:2016 Sistema de Gestión Antisoborno, la implementación de las Salas de Transparencia en los 9 departamentos del Estado Plurinacional de Bolivia, dio como resultado la atención de 161 trámites a nivel nacional; estas solicitudes fueron realizadas por parte de los operadores a través de la plataforma habilitada para las Salas de Transparencia, y fueron atendidas por el personal técnico designado; todo en el marco de la ética y la transparencia.

ATENCIONES REALIZADAS A TRAVÉS DE LA SALA DE TRANSPARENCIA

REPORTES DE LAS SALAS DE TRANSPARENCIA	CANTIDAD DE ATENCIONES REALIZADAS
Primer Trimestre (Enero-Febrero-Marzo)	36
Segundo Trimestre (Abril-Mayo-Junio)	46
Tercer Trimestre (Julio-Agosto-Septiembre)	39
Cuarto Trimestre (Octubre-Noviembre-Diciembre)	40
TOTAL	161

Fuente: Información remitida por las Direcciones Distritales

Todas las atenciones, realizadas en la Sala de Transparencia, lograron con el objetivo fundamental de brindar información en tiempo real y de manera transparente, respecto a las interrogantes e inquietudes de los solicitantes.



Salas de transparencia a nivel nacional



**SALA DE
TRANS
PA
REN
CIA**



LA PAZ



SANTA CRUZ



TARIJA



COCHABAMBA



ORURO



BENI



POTOSÍ



PANDO

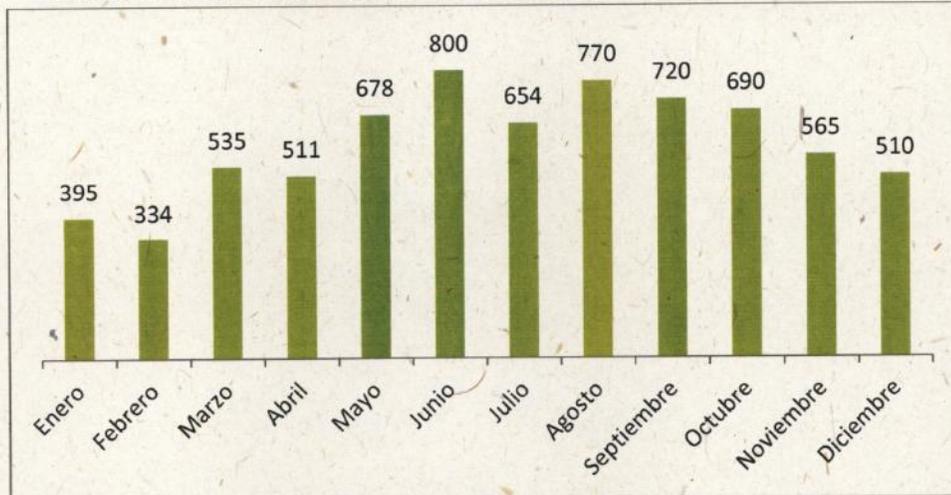


CHUQUISACA



Así mismo, se habilitaron los internos 2311 y 2313 para que los operadores puedan realizar el seguimiento a sus trámites, con el objetivo de transparentar todos los procedimientos de otorgación de derechos que realiza la Agencia Nacional de Hidrocarburos.

LLAMADAS RECEPCIONADAS A TRAVÉS DE LOS INTERNOS 2311 - 2313



Fuente: Reporte de registro de llamadas interno 2311 - 2313



SISTEMA DE RECLAMACIONES Y CONSULTAS SIRECO

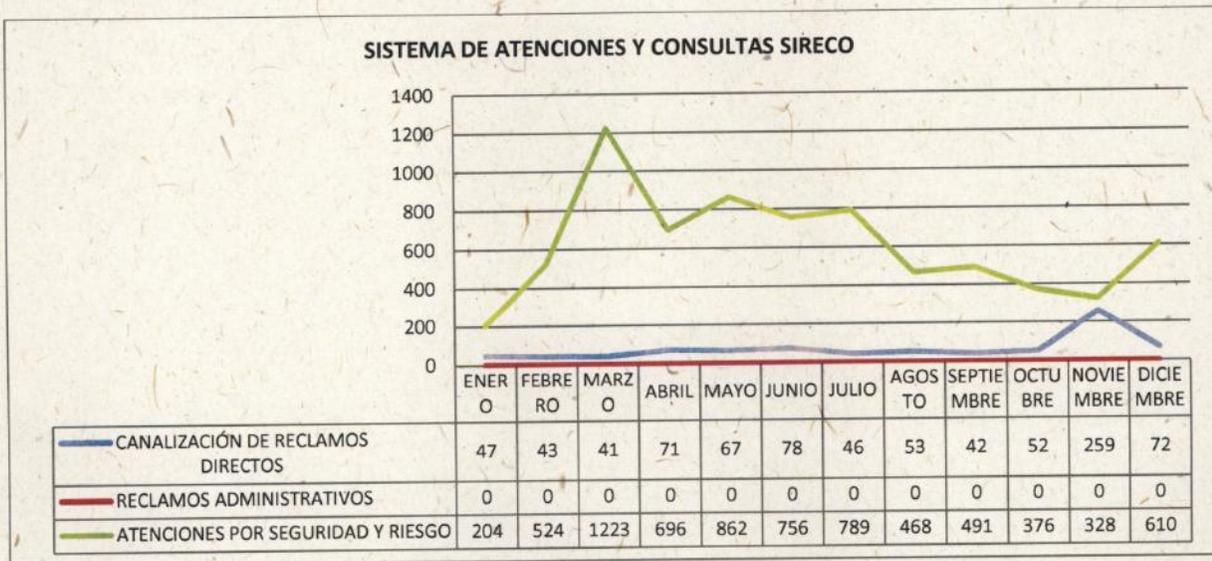
La Unidad de Defensa al Consumidor es la encargada de la supervisión y seguimiento de la atención eficaz y eficiente de las reclamaciones generadas en el Sistema de Reclamaciones y Consultas SIRECO, realizando el control y seguimiento a las Oficinas de Defensa al Consumidor de las Direcciones Distritales para que las mismas sean atendidas dentro de los plazos y procedimientos establecidos y de manera cordial a los usuarios.

ATENCIONES A TRAVÉS DEL SISTEMA DE RECLAMOS Y CONSULTAS - SIRECO

TIPO DE ATENCIÓN O RECLAMO	SISTEMA DE ATENCIÓN Y CONSULTAS SIRECO												TOTAL
	ENER O	FEBRER O	MARZ O	ABRIL	MAY O	JUNI O	JULI O	AGOST O	SEPTIEMBR E	OCTUBRE	NOVIEMBR E	DICIEMBRE	
CANALIZACIÓN DE RECLAMOS DIRECTOS	47	43	41	71	67	78	46	53	42	52	259	72	871
RECLAMOS ADMINISTRATIVOS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ATENCIONES POR SEGURIDAD Y RIESGO	204	524	1223	696	862	756	789	468	491	376	328	610	7327
TOTAL	251	567	1264	767	929	834	835	521	533	428	587	682	8198

Fuente: Reporte generado a través de las Direcciones Distritales y el sistema SIRECO

La totalidad de las atenciones efectuadas, llegaron a su conclusión desde la fase de contacto, gestión y finalización de las mismas.



Fuente: Reporte generado a través Direcciones Distritales y el sistema SIRECO



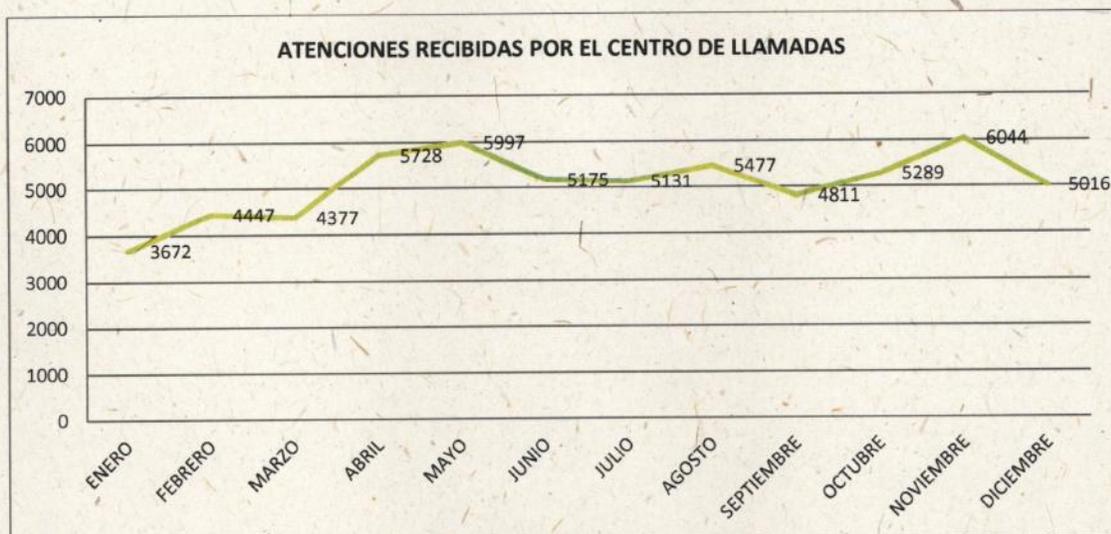
CENTRO DE LLAMADAS – CALL CENTER

La Unidad de Defensa al Consumidor es la encargada de la administración del Centro de Llamadas de la ANH (Línea Gratuita/WhatsApp/Telegram), garantizando que las mismas sean atendidas de manera cordial a los usuarios y las consultas y reclamaciones sean canalizadas para la atención oportuna por los funcionarios de la Agencia Nacional de Hidrocarburos a través del personal designado para las Oficinas de Defensa al Consumidor de las Direcciones Distritales o en su defecto por el personal técnico y de abastecimiento de las Direcciones Distritales según corresponda.

CANTIDAD DE ATENCIONES RECIBIDAS POR EL CENTRO DE LLAMADAS

DESCRIPCIÓN	MES												TOTAL
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	
REQUERIMIENTO DE GLP	657	1123	1088	2024	1416	1134	1130	710	400	503	454	460	10185
ATENCIONES POR SEGURIDAD Y RIESGO	166	223	236	224	260	255	219	328	231	221	203	221	2363
INFORMACIÓN/REQUISITOS	2330	2370	2316	2666	3197	2833	2731	3143	3079	3422	3944	3222	28087
RESTRICCIONES	134	244	226	242	296	270	338	456	369	435	350	405	3010
SIREHIDRO	4	11	29	14	15	67	85	66	26	31	1	31	348
RECLAMACIONES	139	173	203	210	373	302	342	392	309	353	522	353	2796
VARIOS	237	294	273	344	436	305	270	375	389	282	380	282	3205
DENUNCIAS	5	9	6	4	4	9	16	7	8	42	190	42	110
TOTAL	3672	4447	4377	5728	5997	5175	5131	5477	4811	5289	6044	5016	50104

Fuente: Reporte de llamadas ingresadas por el Centro de Llamadas de la ANH



Fuente: Reporte de llamadas ingresadas por el Centro de Llamadas de la ANH



2.1.10 Logros de la institución durante la gestión.

En la gestión 2022 la institución los siguientes logros relevantes:

PLAN CHIRI

El "Plan Chiri" fue instaurado desde 2021, durante la época de invierno, tiempo en el que se incrementa el consumo de Gas Licuado de Petróleo (GLP) en todo el territorio nacional.

Para ello, la ANH incrementó la producción de GLP para garantizar el abastecimiento de ese producto en todo el país.

PROGRAMA "EUREKARBUROS 2.0"

El Programa "EUREKARBUROS 2.0" tiene el objetivo de generar conocimiento de parte de nuevos profesionales, mediante proyectos innovadores de investigación tecnológica en el área hidrocarburífera, con la finalidad de impulsar y alentar a la juventud boliviana a aportar en el desarrollo del Estado boliviano.

Debido a que el Programa tuvo una respuesta favorable por parte de egresados universitarios y de institutos del país en su primera versión, la ANH lanzó una segunda convocatoria para que los nuevos profesionales puedan presentar otros proyectos de investigación para continuar coadyuvando al desarrollo económico y al área hidrocarburífera de nuestro Estado boliviano, en los Centros de Investigación Regulatorio Plural (CIRP).

Para ello se registraron 209 postulaciones, de los cuales 29 proyectos fueron presentados por parte de 48 pasantes que ingresaron a la ANH.

De todos los postulantes registrados el 44% fueron mujeres y el 56% varones entre los 22 y 28 años de edad.

PLAN SERVICIO SEGURO

Se lanzó la Campaña Nacional "Plan Servicio Seguro", orientado a precautelar la seguridad de la población boliviana, sobre el uso y beneficios de consumir los distintos tipos de hidrocarburos en la vida cotidiana de las personas.

El Plan además prevé concientizar a la población sobre la corresponsabilidad que debe asumir por la seguridad y bienestar de sus familias, a través de información y capacitación para la prevención sobre los riesgos por la mala manipulación de



garrafas de Gas Licuado de Petróleo, instalaciones clandestinas de gas domiciliario y de Gas Natural Vehicular.

LUCHO CON UREA

La ANH invitó a todos los estudiantes de último año de secundaria a postular a la Primera Convocatoria del concurso "Lucho con Urea", que se realiza en el marco del Plan "Sembrando con Urea", con el objetivo de promover que las nuevas generaciones de jóvenes bolivianos conozcan la urea como recurso estratégico del país.

El concurso "Lucho con Urea" es un proyecto industrializador que tiene como objetivo socializar y proporcionar los conocimientos básicos sobre los procesos de transformación química de los hidrocarburos para la producción de fertilizantes de la planta de Amoniaco y Urea, llevado adelante por los alumnos de último año de secundaria del sistema educativo nacional.

SALA DE GESTIÓN DE RIESGOS

La Agencia Nacional de Hidrocarburos presentó la Sala de Gestión de Riesgo Regulatorio y Equipos de Medición Especializados, con la finalidad de fortalecer la toma de decisiones oportunas y proactivas para eventuales riesgos que pudieran afectar la normal actividad y operaciones del sector, sobre todo, al normal abastecimiento de combustibles para la población en todo el territorio nacional.

ISO's

- Re Certificación ISO 9001- 2015 Sistema de Gestión de Calidad (SGC)
- Certificación ISO 14001:2016 Sistema de Gestión de Medio Ambiente (SGMA)
- Certificación ISO 45001: 2018, Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SGSST)

BIO 10K "SIGAMOS LA RUTA DE LOS BIOCOMBUSTIBLES"

La Agencia Nacional de Hidrocarburos realizó la Carrera BIO 10K "Sigamos la ruta de los Biocombustibles" con la finalidad de mostrar que la reactivación económica el eje troncal del país (La Paz, Cochabamba y Santa Cruz) es una realidad, así como el cambio de la matriz energética en el Estado boliviano, ya que el 100% de las estaciones de servicio de estos departamentos, al igual que Tarija, Beni y en esta oportunidad el departamento de Oruro, usan biocombustibles.



Es así que, en esta oportunidad, más de 4.000 personas del departamento de Oruro, aceptaron el desafío que impulsa la ANH para que la población conozca sobre los beneficios de los biocombustibles y el cuidado del medio ambiente.

TÉCNOLOGÍA DE INFORMACIÓN - SISTEMA B-SISA

Se encaró y respaldó el intercambio tecnológico, relacionado a dispositivos RFID, coadyuvando en la soberanía tecnológica, entre la ANH y QUIPUS.

Se implementó la versión actualizada del sistema B-SISA, en el marco del reglamento de facturación en línea emitido por el Servicio de Impuestos Nacionales (SIN).

Se realizó la implementación del MDW del Sistema B-SISA a nivel nacional.

