

Atención a Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y ECOS

Autoridad Nacional de Licencias Ambientales - ANLA

GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

SUBDIRECCIÓN DE MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA AMBIENTAL

1 de enero al 31 de diciembre de 2021

CONTROL Y SEGUIMIENTO A LOS DERECHOS DE PETICIÓN

Corresponde a la ANLA, atender los derechos de petición acorde con los preceptos legales y constitucionales vigentes.

En tal virtud, la Entidad diseñó mecanismos que le permitieran atender en términos de oportunidad y calidad los derechos de petición; construyendo una nueva herramienta tecnológica que facilita el seguimiento efectivo y que a su vez permite controlar los términos para otorgar las respuestas.

PETICIONES –ECOS RECIBIDAS ENERO A DICIEMBRE DE 2021

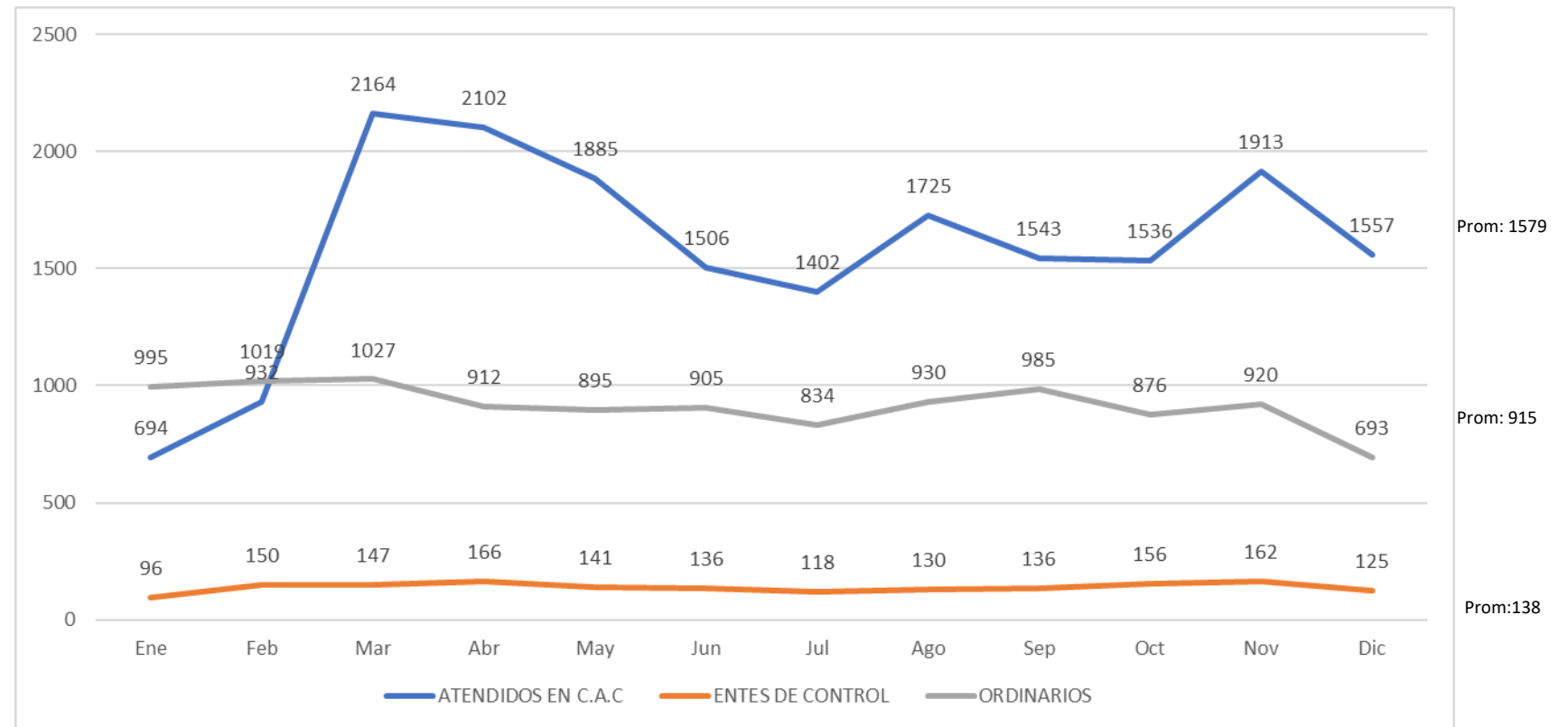
Con corte a 31 de diciembre de 2021 se recibieron **31.613** PQRS – ECOS, discriminados por mes así: enero **1.785**, febrero **2.101**, marzo **3.338**, abril **3.180**, mayo **2.921**, junio **2.547**, julio **2.354**, agosto **2.785** y septiembre **2.664**, octubre **2.568**, noviembre, **2.995**, y diciembre, **2.375**.

PQRS-ECOS recibidos Cantidad Porcentaje

Verbales	18959	59,97%
Entes de Control	1663	5,26%
Escritos	10991	34,77%
Total general	31613	100,00%

Se evidencia un incremento significativo en las peticiones verbales del mes de marzo, en razón a la implementación del centro de contacto ciudadano.

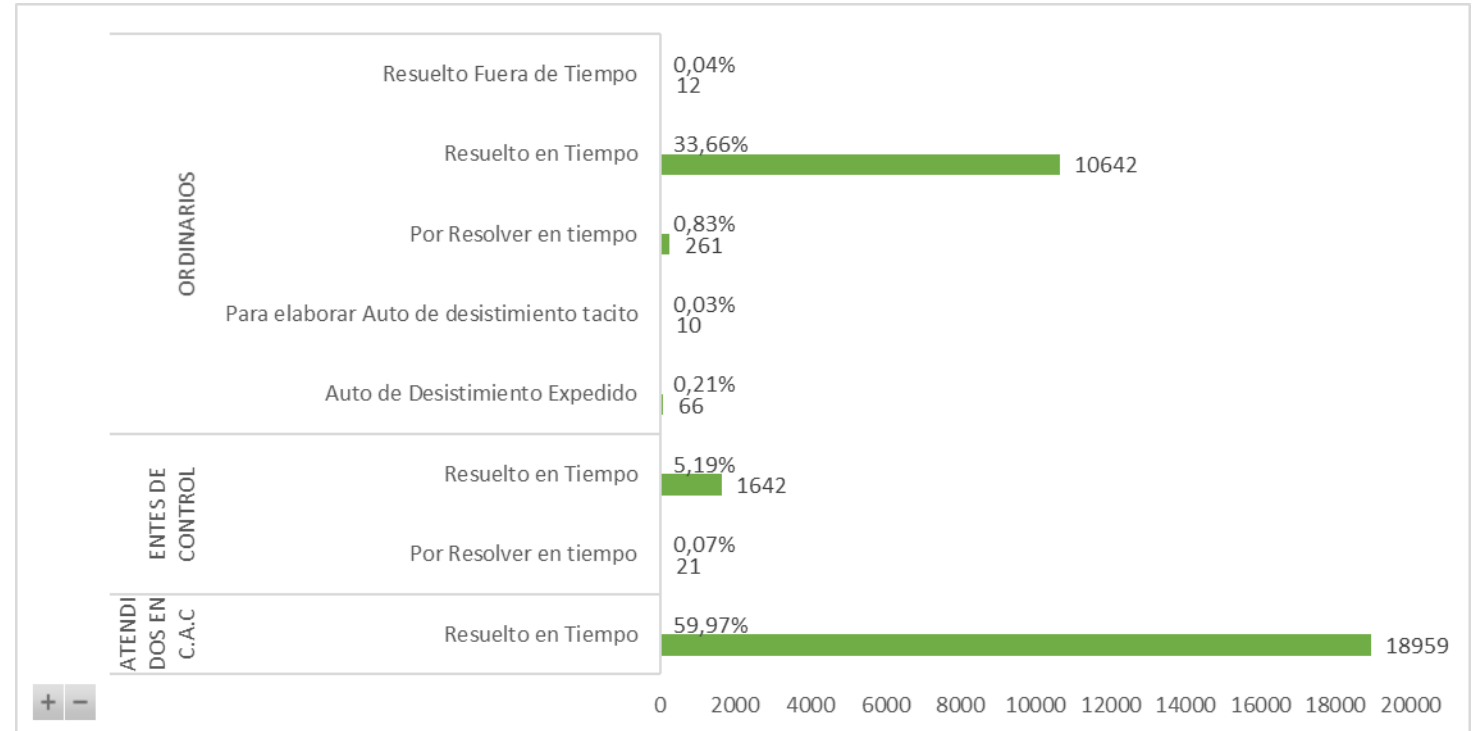
A su vez, el descenso en la atención de las peticiones verbales de los meses de mayo y junio, obedece a la implementación del chatbot. A partir de junio las peticiones verbales se estabilizaron, sin embargo, se presentó un incremento en el mes de noviembre por consultas del anuncio a la apertura del Aula Virtual, así mismo, se evidenció una reducción de las peticiones escritas en un 25% con respecto al promedio del año.



ESTADO PQRS-ECOS QUE INGRESARON ENTRE ENERO Y DICIEMBRE DE 2021

Con corte a diciembre 31 de 2021 se recibieron en total **31613** PQRS – ECOS, de las cuales **1.663 (5,26%)** corresponden a **ECOS**, **10.991 (34,77%)** peticiones **escritas** y **18.959 (59,97%)** peticiones **verbales**.

TIPO DE DPE	Cantidad	Porcentaje
VERBALES	18959	59,97%
Resuelto en Tiempo	18959	59,97%
ENTES DE CONTROL	1663	5,26%
Por Resolver en tiempo	21	0,07%
Resuelto en Tiempo	1642	5,19%
ESCRITAS	10991	34,77%
Auto de Desistimiento Expedido	66	0,21%
Para elaborar Auto de desistimiento tácito	10	0,03%
Por Resolver en tiempo	261	0,83%
Resuelto en Tiempo	10642	33,66%
Resuelto Fuera de Tiempo	12	0,04%
Total general	31613	100,00%



La oportunidad de la respuesta de DPE para la vigencia 2021 fue del 98,83%

ESTADO DE PQRS ESCRITAS ATENDIDAS POR DEPENDENCIA

De las **10.991** PQRS escritas recibidas entre el 1º de enero y el 31 de diciembre de 2021, **12** se atendieron fuera de término.

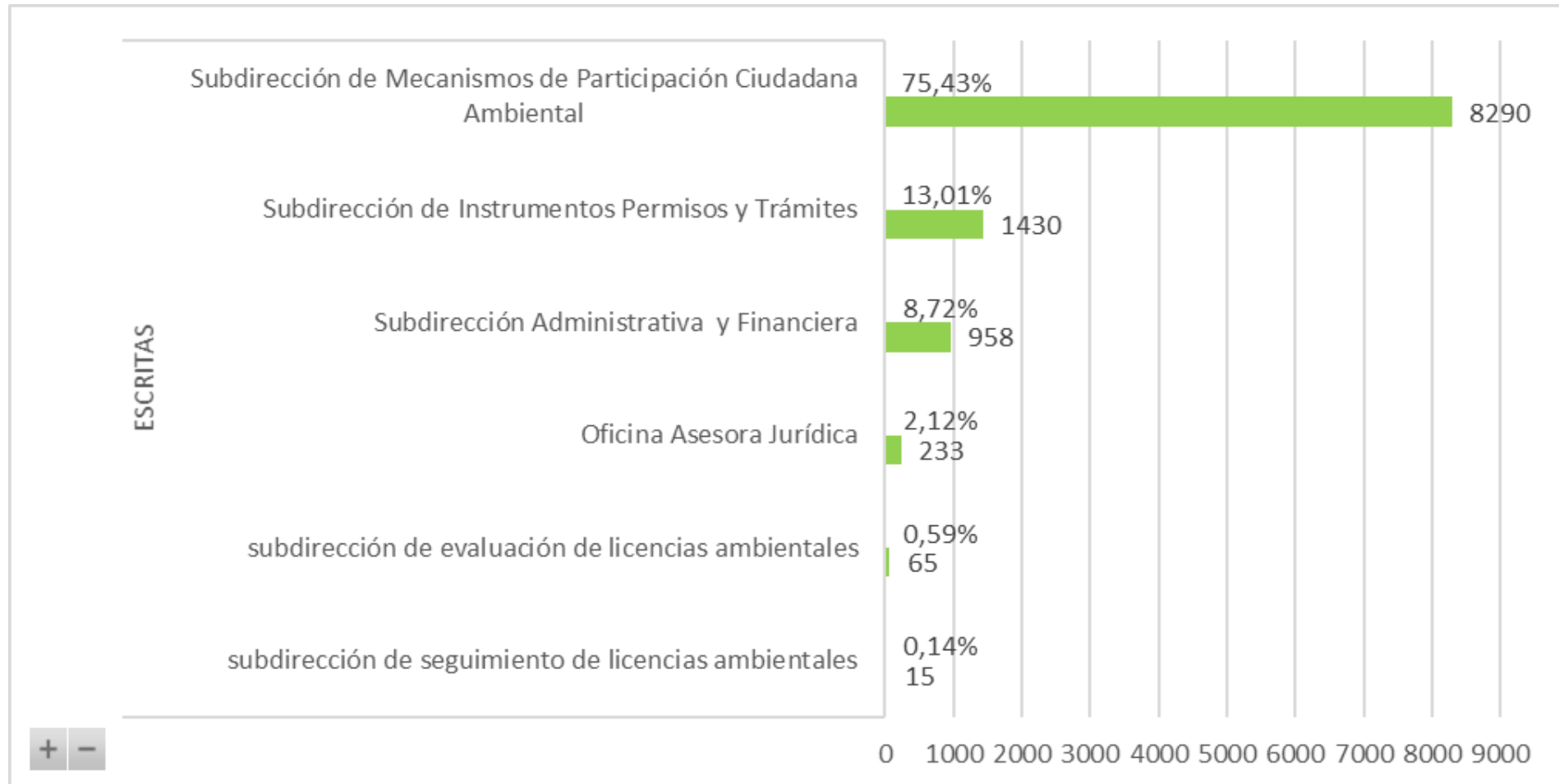
Dependencia	Cant	%
Grupo de Atención al Ciudadano	5216	47,46%
Auto de Desistimiento Expedido	58	0,53%
Para elaborar Auto de desistimiento tacito	1	0,01%
Por Resolver en tiempo	114	1,04%
Resuelto en Tiempo	5036	45,82%
Resuelto Fuera de Tiempo	7	0,06%
Grupo de Gestión de Solicitudes y Peticiones	3044	27,70%
Auto de Desistimiento Expedido	3	0,03%
Por Resolver en tiempo	76	0,69%
Resuelto en Tiempo	2965	26,98%
Grupo de Permisos y Trámites Ambientales	1320	12,01%
Auto de Desistimiento Expedido	1	0,01%
Para elaborar Auto de desistimiento tacito	6	0,05%
Por Resolver en tiempo	33	0,30%
Resuelto en Tiempo	1280	11,65%
Grupo de Gestión Financiera y Presupuestal	380	3,46%
Por Resolver en tiempo	2	0,02%
Resuelto en Tiempo	378	3,44%
Grupo de Gestión de Notificaciones	231	2,10%
Por Resolver en tiempo	8	0,07%
Resuelto en Tiempo	223	2,03%
Grupo Gestión Contractual	196	1,78%
Por Resolver en tiempo	4	0,04%
Resuelto en Tiempo	191	1,74%
Resuelto Fuera de Tiempo	1	0,01%
Grupo de Gestión Humana	154	1,40%
Por Resolver en tiempo	1	0,01%
Resuelto en Tiempo	153	1,39%

Dependencia	Cant	%
Grupo Actuaciones Sancionatorias Ambientales	111	1,01%
Por Resolver en tiempo	1	0,01%
Resuelto en Tiempo	110	1,00%
Grupo Instrumentos y Regionalización	53	0,48%
Para elaborar Auto de desistimiento tacito	1	0,01%
Resuelto en Tiempo	52	0,47%
Grupo de Evaluación de Agroquímicos y Proyectos Especiales	47	0,43%
Para elaborar Auto de desistimiento tacito	2	0,02%
Por Resolver en tiempo	3	0,03%
Resuelto en Tiempo	42	0,38%
Grupo de Certificaciones y Vistos Buenos	46	0,42%
Auto de Desistimiento Expedido	4	0,04%
Por Resolver en tiempo	10	0,09%
Resuelto en Tiempo	32	0,29%
Grupo de Cobro Coactivo	45	0,41%
Por Resolver en tiempo	1	0,01%
Resuelto en Tiempo	43	0,39%
Resuelto Fuera de Tiempo	1	0,01%
Grupo de Actuaciones Sancionatorias Ambientales	30	0,27%
Por Resolver en tiempo	5	0,05%
Resuelto en Tiempo	25	0,23%
Grupo Defensa Jurídica y Cobro Coactivo	29	0,26%
Resuelto en Tiempo	29	0,26%
Grupo de Participación Ciudadana	29	0,26%
Por Resolver en tiempo	1	0,01%
Resuelto en Tiempo	28	0,25%
Grupo Infraestructura	16	0,15%
Resuelto en Tiempo	16	0,15%

Dependencia	Cant	%
Grupo de Instrumentos	10	0,09%
Por Resolver en tiempo	1	0,01%
Resuelto en Tiempo	9	0,08%
Grupo de Defensa Jurídica	9	0,08%
Resuelto en Tiempo	9	0,08%
Grupo de Seguimiento de Agroquímicos y PE	6	0,05%
Resuelto en Tiempo	5	0,05%
Resuelto Fuera de Tiempo	1	0,01%
Grupo de Conceptos Jurídicos	3	0,03%
Resuelto en Tiempo	3	0,03%
Despacho Subdirección de Evaluación de Licencias	3	0,03%
Resuelto en Tiempo	3	0,03%
Grupo Gestión Documental	2	0,02%
Por Resolver en tiempo	1	0,01%
Resuelto en Tiempo	1	0,01%
Despacho Oficina Asesora Jurídica	2	0,02%
Resuelto en Tiempo	2	0,02%
Grupo de Gestión Documental	2	0,02%
Resuelto en Tiempo	2	0,02%
Despacho Subdirección de Seguimiento de Licencias	2	0,02%
Resuelto en Tiempo	1	0,01%
Resuelto Fuera de Tiempo	1	0,01%
Grupo Gestión Administrativa	1	0,01%
Resuelto Fuera de Tiempo	1	0,01%
Despacho Subdirección de Mecanismos de Participación CA	1	0,01%
Resuelto en Tiempo	1	0,01%
Grupo Minería	1	0,01%
Resuelto en Tiempo	1	0,01%
Grupo Caribe Pacífico	1	0,01%
Resuelto en Tiempo	1	0,01%
Grupo Valoración y Manejo de Impactos en Trámites de Evaluación	1	0,01%
Resuelto en Tiempo	1	0,01%
Total general	10991	100,00%

ESTADO DE PETICIONES ATENDIDAS POR DEPENDENCIA

A continuación, se presenta el resumen de las peticiones escritas atendidas por dependencia:



ESTADO DE LOS ECOS ATENDIDOS POR DEPENDENCIA



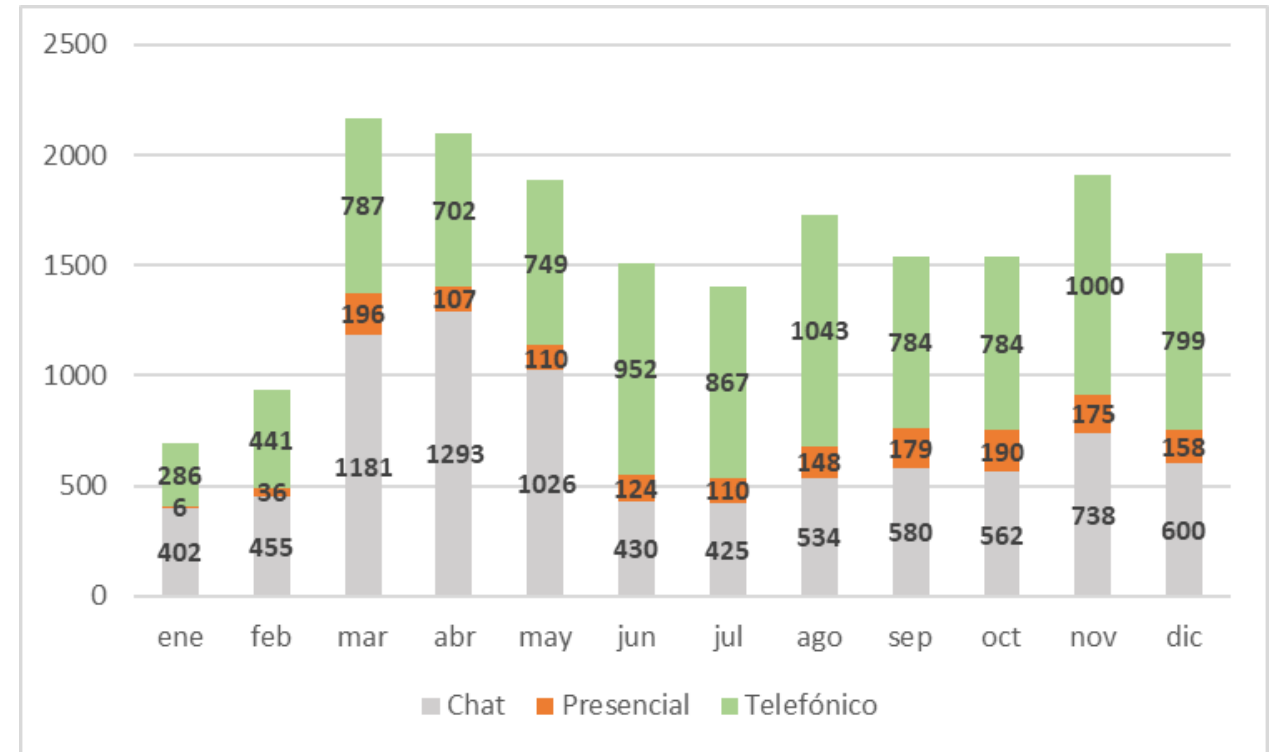
Las **1663** solicitudes de Entes de Control -**ECOS** recibidos hasta el 31 de diciembre de 2021, se atendieron dentro de término. A continuación, se listan las dependencias que otorgaron respuesta a las consultas de Entidades de Control en el año 2021:

DEPENDENCIA	CANT	%
Grupo de Gestión de Solicitudes y Peticiones	1008	61%
Dirección General	233	14%
Subdirección de Seguimiento de Licencias Ambientales	147	9%
Oficina Asesora Jurídica	80	5%
Subdirección de Evaluación de Licencias Ambientales	72	4%
Subdirección de Mecanismos de Participación Ciudadana Ambiental	45	3%
Oficina de Control Disciplinario Interno	22	1%
Oficina de Tecnologías de la Información	20	1%
Subdirección Administrativa y Financiera	19	1%
Subdirección de Instrumentos, Permisos y Trámites Ambientales	14	1%
Control Interno de Gestión	2	0%
Oficina Asesora de Planeación	1	0%
Total general	1663	100%

PETICIONES VERBALES

De las **31.613** peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y ECOS, **18.959** corresponden a **SOLICITUDES VERBALES (59,9%)** recibidas a través de los canales chat (**43,3%**), telefónico (**48,4 %**) y presencial (**8,1%**), las cuales fueron atendidas directamente en el Centro de Contacto Ciudadano, y se discriminan como se ilustra a continuación:

Etiquetas de fila	Chat	Presencial	Telefónica	Total general
ATENDIDOS EN C.A.C	8226	1539	9194	18959
ene	402	6	286	694
feb	455	36	441	932
mar	1181	196	787	2164
abr	1293	107	702	2102
may	1026	110	749	1885
jun	430	124	952	1506
jul	425	110	867	1402
ago	534	148	1043	1725
sep	580	179	784	1543
oct	562	190	784	1536
nov	738	175	1000	1913
dic	600	158	799	1557
Total general	8226	1539	9194	18959



En el canal de chatbot se han recibido desde junio **2,516** interacciones discriminadas así; junio, **759**; julio, **629**; agosto, **651**; septiembre, **576**, octubre; **438**; noviembre, **543**; diciembre, **379**

GENERALIDADES PETICIONES –ECOS ÚLTIMOS AÑOS

TIPO	2021	2020	2019
Verbales	18959	21825	23854
Escritos	10991	10960	11041
Entes de Control ECO	1663	1552	1151
Total general	31613	34337	36046
Reducción año anterior	8%	5%	

- **Peticiones verbales.** Con respecto al año 2020 se redujeron en un 13%; y entre los años 2019 y 2020 la reducción fue de un 9%
- **Peticiones escritas.** No tuvo variación significativa la cantidad de peticiones recibidas de este tipo en los últimos años.
- **ECOS.** Con respecto al año 2020 se presentó un aumento del 7% en la recepción de este tipo de peticiones.

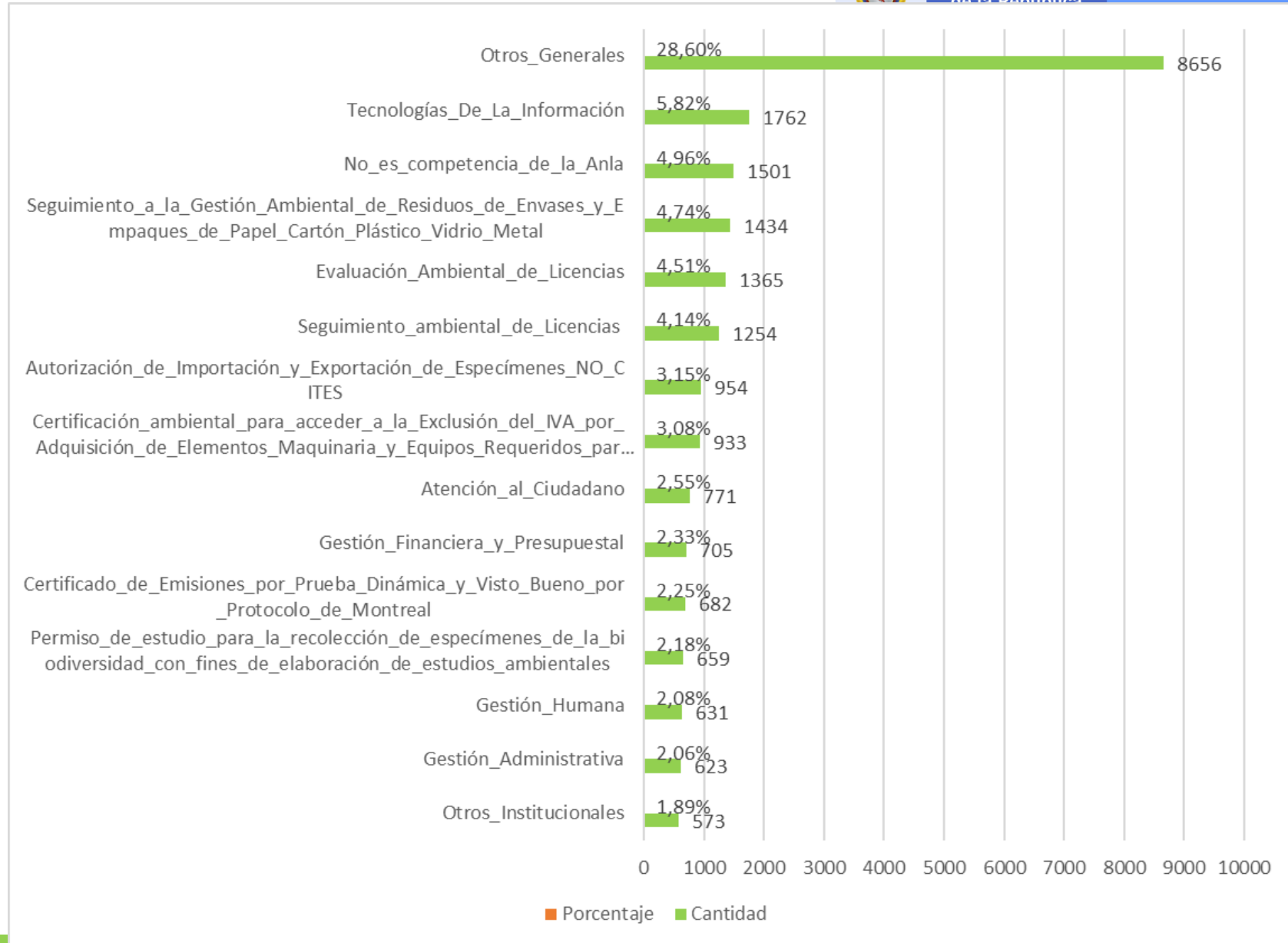
ACCIONES PARA EL 2022

- **Peticiones verbales.**
Se reducirá en dos (2) agentes la contratación en el centro de contacto.
Se enfocarán los agentes en los servicios digitales (chat y teléfono) y se implementarán los canales de atención Whatsapp Web CallBack
- **Peticiones escritas.** Mantener el término de oportunidad y realizar seguimiento a la calidad de las respuestas.

En la gráfica se relacionan los temas de mayor consulta en ANLA.

En la tipificación del tema "Otros Generales", se encuentran incluidas las solicitudes de copias, citas y estados de trámite. Frente al tema de Tecnologías de la información, en su mayoría se refieren a registro, radicación de documentos, autoliquidación y soporte técnico de la plataforma Ventanilla Integral de Trámites Ambientales en Línea - VITAL.

El tema misional con el mayor número de atenciones durante la vigencia 2021 fue el de Gestión de residuos de envases y empaques, con un total de 1435 consultas.



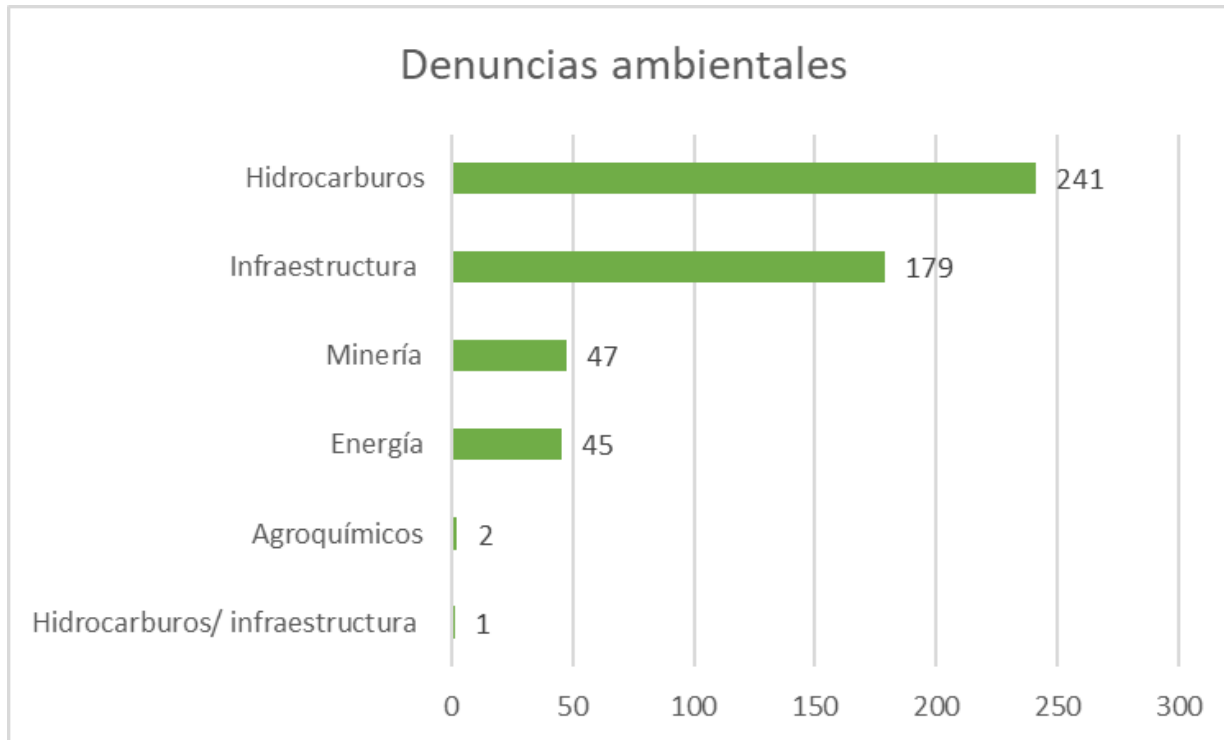
TRASLADO POR COMPETENCIA



Del total de PQRS-ECOS atendidos por la ANLA (**31.613**), se remitieron por competencia a otras Entidades **932** peticiones, tal y como lo prevé el CPACA en su artículo 21, que corresponde a un **2,95%** del total de solicitudes.

Etiquetas de fila	Cantidad	Porcentaje
Comunicación Informativa	60	0,19%
ENTES DE CONTROL	35	0,11%
En tramite	264	0,84%
ENTES DE CONTROL	8	0,03%
ORDINARIOS	256	0,81%
Memorando Interno	1	0,00%
ORDINARIOS	1	0,00%
Prorroga de tiempo para emitir respuesta	98	0,31%
ENTES DE CONTROL	18	0,06%
ORDINARIOS	80	0,25%
Requerimiento para completar la petición	84	0,27%
ENTES DE CONTROL	1	0,00%
ORDINARIOS	83	0,26%
Respuesta definitiva	30174	95,45%
ATENDIDOS EN C.A.C	18959	59,97%
ENTES DE CONTROL	1566	4,95%
ORDINARIOS	9649	30,52%
Traslado por competencia	932	2,95%
ENTES DE CONTROL	10	0,03%
ORDINARIOS	922	2,92%
Total general	31613	100,00%

DENUNCIAS ENERO A DICIEMBRE DE 2021



La ANLA ha venido dando trámite a las denuncias ambientales concernientes a la Ley 1333 de 2009 o que tengan relación directa con una posible afectación ambiental, de las cuales entre el 1° de enero y el 31 de diciembre de 2021, se recibieron **515** de acuerdo con la información reportada en el tablero de control de "*Denuncias sobre presuntas infracciones ambientales*", el cual se puede consultar en el siguiente enlace:

<https://bit.ly/3iws1h8>

Las Denuncias diferentes a las ambientales, se tramitan de acuerdo con el asunto que trata y la norma que lo regula.

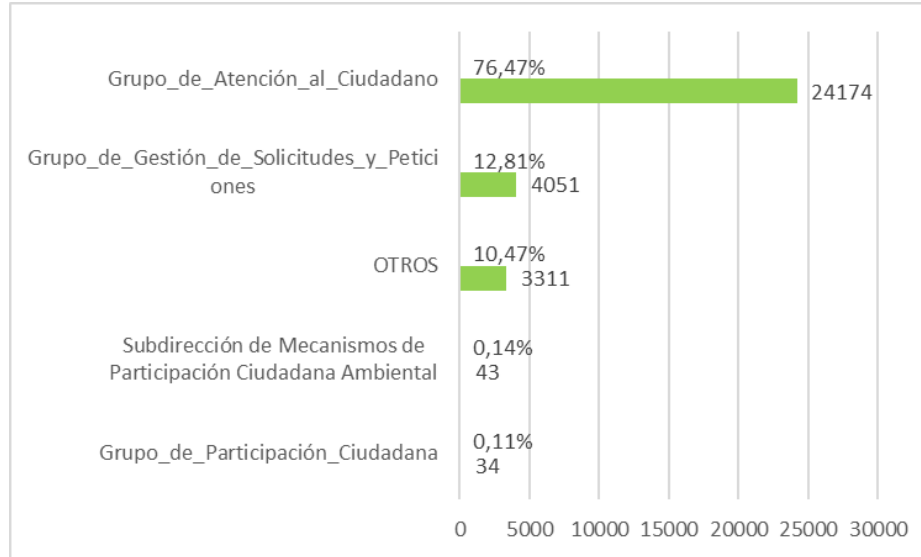
ATENCIÓN A RECLAMOS

Etiquetas de fila	Número
Correspondencia	1
ATENCION	1
Gestión documental	2
MORA	2
No es competencia	4
MINISTERIO	1
VITAL	3
Oficina de Tecnologías de la Información	1
SOLICITUD ACLARACIÓN	1
Subdirección Administrativa y Financiera	3
MORA	1
PROCESO DE SELECCIÓN	1
SOLICITUD ACLARACIÓN	1
Subdirección de Evaluación de Licencias Ambientales	4
MORA	3
SOLICITUD ACLARACIÓN	1
Subdirección de Instrumentos Permisos y Trámites Ambientales	14
MORA	13
SOLICITUD ACLARACIÓN	1
Subdirección de Mecanismos de Participación Ciudadana Ambiental	9
FUNCIONAMIENTO BOT	3
MORA	3
SOLICITUD ACLARACIÓN	1
SUG	2
Subdirección de Seguimiento de Licencias Ambientales	5
MORA	4
SUG	1
Total general	43

Las quejas, reclamos y sugerencias se centralizan en el Grupo de Atención al Ciudadano. Para el periodo comprendido entre el 1° de enero y el 31 de diciembre de 2021, la Entidad recibió **40 reclamos**, de los cuales el 100% se resolvieron en tiempo, al igual que **tres sugerencias**. El principal motivo de los reclamos obedece a la respuesta a trámites fuera de término que adelantan los usuarios ante la Entidad **72,5%**, posteriormente las solicitudes de aclaración con **10%** seguido del funcionamiento del ChatBot con **7,5%**. El porcentaje restante presenta inconformidad en relación con otros motivos.

Se evidencia una reducción del **76%** en la recepción de quejas y reclamos con respecto a la vigencia 2020, situación que obedece a la mejora de los términos de oportunidad en la resolución de los trámites y servicios de la Autoridad.

DESCONGESTIÓN DE ÁREAS MISIONALES



OTRAS DEPENDENCIAS	CANT	%
Subdirección de Instrumentos Permisos y Trámites	1455	43,94%
Subdirección Administrativa y Financiera	980	29,60%
Oficina Asesora Jurídica	360	10,87%
subdirección de seguimiento de licencias ambientales	188	5,68%
subdirección de evaluación de licencias ambientales	167	5,04%
Dirección General	116	3,50%
Control Disciplinario	24	0,72%
Oficina de Tecnologías de la Información	18	0,54%
Control interno de Gestión	2	0,06%
Oficina de Planeación	1	0,03%
Total general	3311	100,00%

- El **89,5%** de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y ECOS recibidas en la Entidad, fueron atendidas por la Subdirección de Mecanismos de Participación Ciudadana Ambiental, el **10,47%** de las peticiones restantes corresponden a las respuestas emitidas directamente por otras Dependencias. No presentó variación respecto a los trimestres anteriores.
- Por competencia funcional la SMPCA no puede atender los DPE que son asignados a la OAJ (Conceptos Jurídicos), SAF (Procesos de notificación, contratación y financiera), OCID y SIPTA.

RECOMENDACIONES GENERALES

- Se tomen las acciones administrativas pertinentes para que las respuestas a las peticiones, quejas, sugerencias y reclamos se efectúen dentro de los términos establecidos en la Ley 1437 de 2011, por cuanto se prevé la terminación de la emergencia sanitaria declarada por el Gobierno Nacional en los próximos meses.
- Reducir el número de agentes a contratar en el centro de contacto e implementar nuevos canales de atención virtuales, con el propósito de migrar de las solicitudes escritas a las digitales.
- Fortalecer el seguimiento a la calidad de las respuestas de las peticiones, quejas, sugerencias y reclamos.
- Fomentar la utilización de la herramienta “Tablero de control de peticiones, quejas, reclamos y solicitudes”, para el monitoreo del cumplimiento de los términos de respuesta.
- Para las peticiones que requieren apoyo de otras dependencias, continuar con el compromiso de dar los insumos de manera oportuna.
- Atender los lineamientos descritos en el Manual de usuario SILA módulo PQRSD