

# 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 30 de septiembre 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.

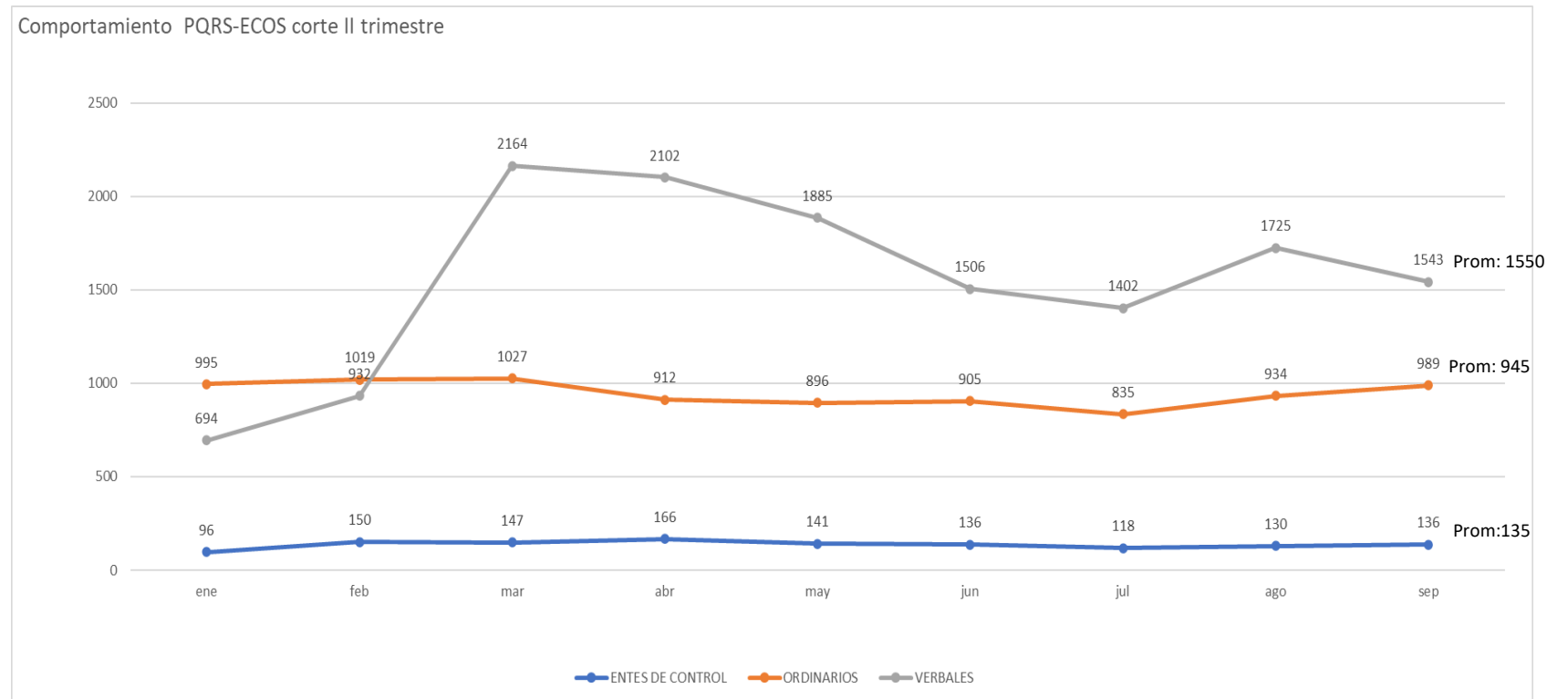
## PETICIONES –ECOS RECIBIDAS ENERO A SEPTIEMBRE DE 2021

Con corte a 30 de septiembre de 2021 se recibieron **23.685** PQRS – ECOS, discriminados por mes así: enero **1.785**, febrero **2.101**, marzo **3.338**, abril **3.180**, mayo **2.922**, junio **2.547**, julio **2.355**, agosto **2.789** y septiembre **2.668**.

PQRS-ECOS recibidos	Cantidad	Porcentaje
Verbales	13953	59%
Entes de Control	1220	5%
Ordinarios	8512	36%
<b>Total general</b>	<b>23685</b>	<b>100,00%</b>

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

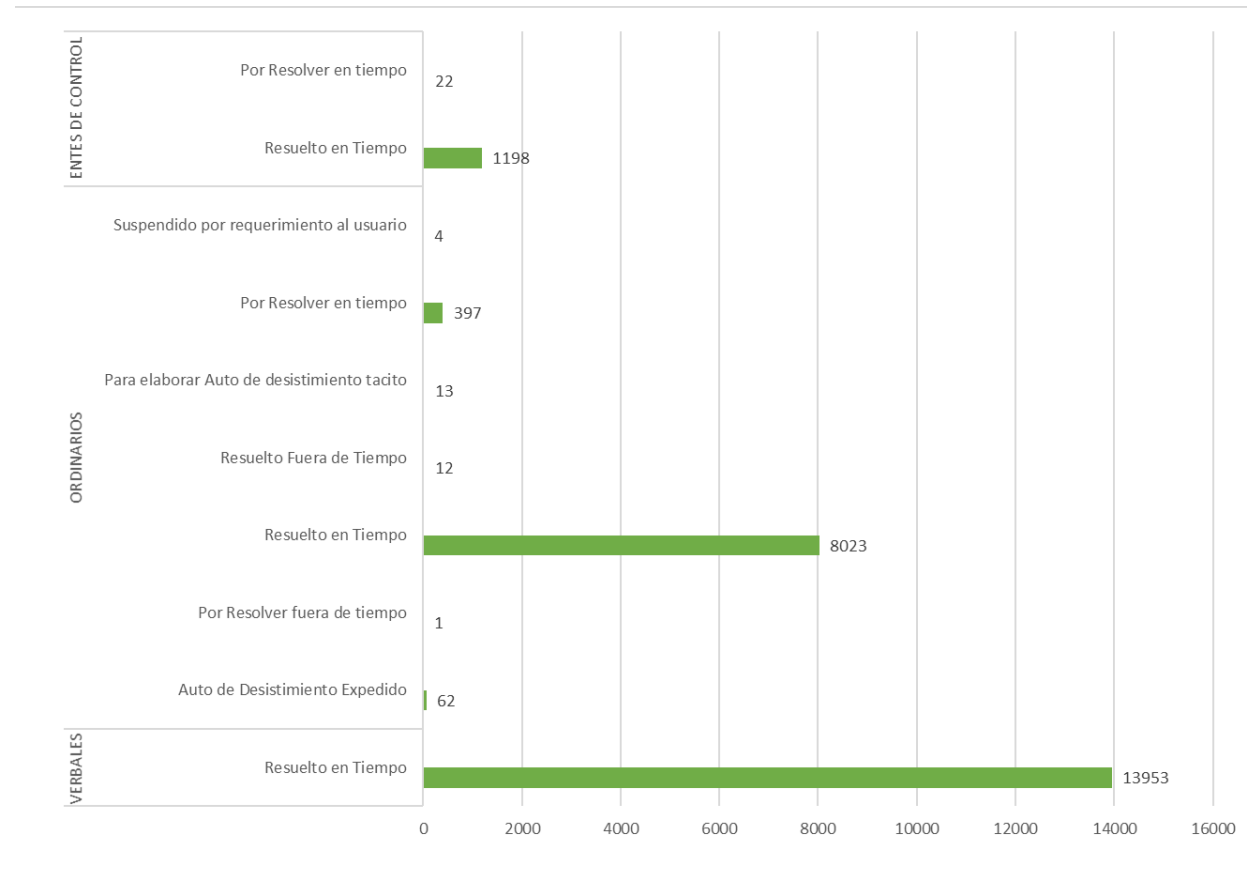
A su vez, el descenso en la atención de las peticiones verbales de los meses de mayo y junio, obedece a la implementación del chatbot. A partir de junio las peticiones verbales se han estabilizado.



## ESTADO PQRS-ECOS QUE INGRESARON ENTRE ENERO Y SEPTIEMBRE DE 2021

Con corte a septiembre 30 de 2021 se recibieron en total **23.685** PQRS – ECOS, de las cuales **1.220 (5,1%)** corresponden a ECOS, **8.512 (35,94%)** peticiones ordinarias y **13.953 (58,91%)** peticiones verbales.

Estado	Cantidad	Porcentaje
<b>VERBALES</b>	<b>13953</b>	<b>58,91%</b>
Resuelto en Tiempo	13953	58,91%
<b>ORDINARIOS</b>	<b>8512</b>	<b>35,94%</b>
Auto de Desistimiento Expedido	62	0,26%
Por Resolver fuera de tiempo	1	0,00%
Resuelto en Tiempo	8023	33,87%
Resuelto Fuera de Tiempo	12	0,05%
Para elaborar Auto de desistimiento tácito	13	0,05%
Por Resolver en tiempo	397	1,68%
Suspendido por requerimiento al usuario	4	0,02%
<b>ENTES DE CONTROL</b>	<b>1220</b>	<b>5,15%</b>
Resuelto en Tiempo	1198	5,06%
Por Resolver en tiempo	22	0,09%
<b>Total general</b>	<b>23685</b>	<b>100,00%</b>



Fuente: Base de Datos Grupo de Atención al Ciudadano, corte a 30 de septiembre de 2021

## ESTADO DE LOS ECOS ATENDIDOS POR DEPENDENCIA



Las **1220** solicitudes de Entes de Control -ECOS recibidos hasta el 30 de septiembre de 2021, se atendieron dentro de término. A continuación, se listan las dependencias que otorgaron respuesta a las consultas de Entidades de Control en los tres primeros trimestres del año:



Etiquetas de fila	Cantidad	Porcentaje
<b>ENTES DE CONTROL</b>	<b>1220</b>	<b>100,00%</b>
+ Grupo de Gestión de Solicitudes y Peticiones	755	61,89%
+ Subdirección de Seguimiento de Licencias Ambientales	97	7,95%
+ DIRECCIÓN GENERAL	91	7,46%
+ OFICINA ASESORA JURÍDICA	71	5,82%
+ SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DE LICENCIAS AMBIENTALES	48	3,93%
+ Subdirección de Mecanismos de Participación Ciudadana Ambiental	28	2,30%
+ Control Disciplinario	20	1,64%
+ Grupo Defensa Jurídica	18	1,48%
+ Oficina de Tecnologías de la Información	15	1,23%
+ Subdirección Administrativa y Financiera	12	0,98%
+ Grupo Permisos y trámites ambientales	11	0,90%
+ Grupo de Actuaciones Sancionatorias Ambientales	11	0,90%
+ Hidrocarburos	5	0,41%
+ Grupo Infraestructura	5	0,41%
+ GRUPO DE ALTO MAGDALENA - CAUCA	4	0,33%

+ Subdirección de Instrumentos Permisos y Trámites	3	0,25%
+ Grupo Gestión Contractual	3	0,25%
+ Grupo Minería	2	0,16%
+ GRUPO VALORACIÓN Y MANEJO DE IMPACTOS EN TRÁMITES DE EVALUACIÓN	2	0,16%
+ GRUPO DE INSTRUMENTOS	2	0,16%
+ Grupo Gestión Humana	2	0,16%
+ Control interno de Gestión	2	0,16%
+ GRUPO DE CARIBE - PACIFICO	2	0,16%
+ Grupo Gestión Financiera y presupuestal	2	0,16%
+ Grupo Gestión Administrativa	1	0,08%
+ Grupo Defensa Jurídica y Cobro Coactivo	1	0,08%
+ Agroquímicos y Proyectos Especiales	1	0,08%
+ GRUPO DE POSCONSUMO	1	0,08%
+ VALORACIÓN ECONÓMICA	1	0,08%
+ PERMISOS FUERA DE LICENCIA	1	0,08%
+ GRUPO DE CERTIFICACIONES Y VISTOS BUENOS	1	0,08%
+ GRUPO DE SEGUIMIENTO DE AGROQUÍMICOS Y PROYECTOS ESPECIALES	1	0,08%
+ Oficina de Planeación	1	0,08%
<b>Total general</b>	<b>1220</b>	<b>100,00%</b>

# ESTADO DE PETICIONES ATENDIDAS POR DEPENDENCIA

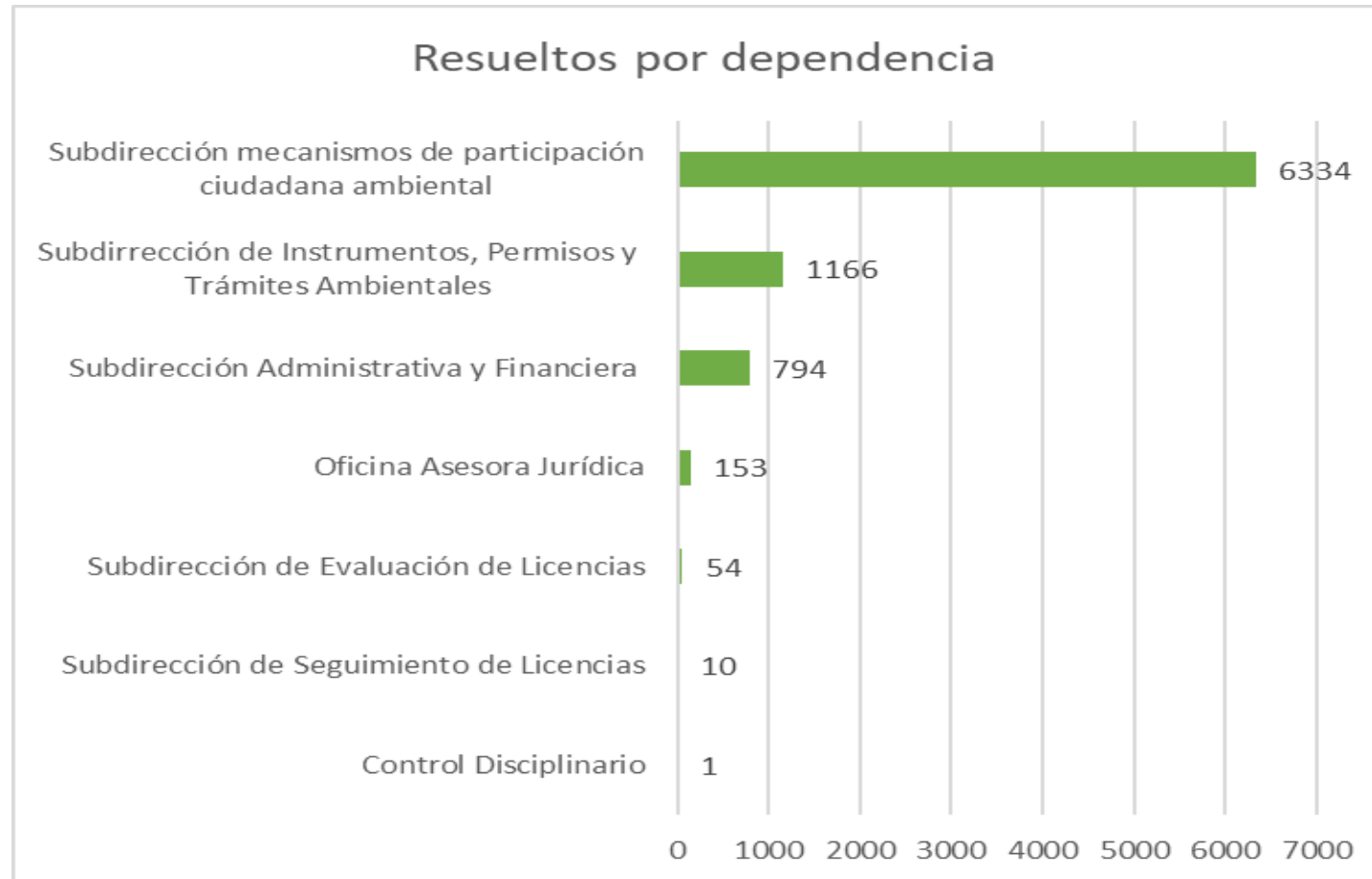


De las **8.512** PQRS ordinarias recibidas entre el 1º de enero y el 30 de septiembre de 2021, **12** se atendieron fuera de término.

Etiquetas de fila	Cantidad	Porcentaje				
<b>ORDINARIOS</b>	<b>8512</b>	<b>100,00%</b>	<b>Grupo Defensa Jurídica y Cobro Coactivo</b>	<b>40</b>	<b>0,47%</b>	
<b>Grupo de Atención al Ciudadano</b>	<b>4049</b>	<b>47,57%</b>	Resuelto en Tiempo	39	0,46%	
Resuelto en Tiempo	3777	44,37%	Por Resolver en tiempo	1	0,01%	
Por Resolver en tiempo	205	2,41%	<b>Grupo de Evaluación de Agroquímicos y Proyectos Especiales</b>	<b>35</b>	<b>0,41%</b>	
Auto de Desistimiento Expedido	59	0,69%	Resuelto en Tiempo	31	0,36%	
Resuelto Fuera de Tiempo	7	0,08%	Por Resolver en tiempo	4	0,05%	
Para elaborar Auto de desistimiento tacito	1	0,01%	<b>GRUPO DE CERTIFICACIONES Y VISTOS BUENOS</b>	<b>33</b>	<b>0,39%</b>	
<b>Grupo de Gestión de Solicitudes y Peticiones</b>	<b>2284</b>	<b>26,83%</b>	Resuelto en Tiempo	27	0,32%	
Resuelto en Tiempo	2223	26,12%	Para elaborar Auto de desistimiento tacito	6	0,07%	
Por Resolver en tiempo	58	0,68%	<b>Grupo De Cobro Coactivo</b>	<b>19</b>	<b>0,22%</b>	
Auto de Desistimiento Expedido	3	0,04%	Resuelto en Tiempo	18	0,21%	
<b>Grupo Permisos y trámites ambientales</b>	<b>1070</b>	<b>12,57%</b>	Resuelto Fuera de Tiempo	1	0,01%	<b>Grupo Caribe Pacifico</b>
Resuelto en Tiempo	997	11,71%	<b>Grupo Infraestructura</b>	<b>15</b>	<b>0,18%</b>	Por Resolver en tiempo
Por Resolver en tiempo	64	0,75%	Resuelto en Tiempo	15	0,18%	<b>Grupo Gestión Administrativa</b>
Para elaborar Auto de desistimiento tacito	5	0,06%	<b>GRUPO DE INSTRUMENTOS</b>	<b>8</b>	<b>0,09%</b>	Resuelto Fuera de Tiempo
Suspendido por requerimiento al usuario	4	0,05%	Resuelto en Tiempo	8	0,09%	<b>Grupo de Medio Magdalena Cauca Catatumbo</b>
<b>Grupo Gestión Financiera y presupuestal</b>	<b>302</b>	<b>3,55%</b>	<b>Grupo de Seguimiento de Agroquímicos y PE</b>	<b>6</b>	<b>0,07%</b>	Resuelto en Tiempo
Resuelto en Tiempo	280	3,29%	Resuelto en Tiempo	5	0,06%	<b>Subdirección de Mecanismos de Participación Ciudadana Ambiental</b>
Por Resolver en tiempo	22	0,26%	Resuelto Fuera de Tiempo	1	0,01%	Resuelto en Tiempo
<b>Grupo de Gestión de Notificaciones</b>	<b>193</b>	<b>2,27%</b>	<b>Subdirección Administrativa y Financiera</b>	<b>6</b>	<b>0,07%</b>	<b>GRUPO DE REGIONALIZACIÓN Y CENTRO DE MONITOREO</b>
Resuelto en Tiempo	177	2,08%	Resuelto en Tiempo	6	0,07%	Resuelto en Tiempo
Por Resolver en tiempo	16	0,19%	<b>Grupo De Conceptos Jurídicos</b>	<b>3</b>	<b>0,04%</b>	<b>Control Disciplinario</b>
<b>Grupo Gestión Contractual</b>	<b>155</b>	<b>1,82%</b>	Por Resolver en tiempo	2	0,02%	Por Resolver fuera de tiempo
Resuelto en Tiempo	140	1,64%	Resuelto en Tiempo	1	0,01%	<b>OFICINA ASESORA JURÍDICA</b>
Por Resolver en tiempo	14	0,16%	<b>Grupo Defensa Jurídica</b>	<b>2</b>	<b>0,02%</b>	Resuelto en Tiempo
Resuelto Fuera de Tiempo	1	0,01%	Resuelto en Tiempo	2	0,02%	Resuelto en Tiempo
<b>Grupo Gestión Humana</b>	<b>137</b>	<b>1,61%</b>	<b>Subdirección de Seguimiento de Licencias Ambientales</b>	<b>2</b>	<b>0,02%</b>	
Resuelto en Tiempo	131	1,54%	Resuelto Fuera de Tiempo	1	0,01%	
Por Resolver en tiempo	6	0,07%	Resuelto en Tiempo	1	0,01%	
<b>Grupo Actuaciones Sancionatorias Ambientales</b>	<b>88</b>	<b>1,03%</b>	<b>SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DE LICENCIAS AMBIENTALES</b>	<b>2</b>	<b>0,02%</b>	
Resuelto en Tiempo	85	1,00%	Resuelto en Tiempo	2	0,02%	
Por Resolver en tiempo	3	0,04%	<b>Grupo Minería</b>	<b>1</b>	<b>0,01%</b>	
<b>Grupo Instrumentos y Regionalización</b>	<b>54</b>	<b>0,63%</b>	Resuelto en Tiempo	1	0,01%	
Resuelto en Tiempo	53	0,62%	<b>GRUPO VALORACIÓN Y MANEJO DE IMPACTOS EN TRÁMITES DE EVALUACIÓN</b>	<b>1</b>	<b>0,01%</b>	
Para elaborar Auto de desistimiento tacito	1	0,01%	Por Resolver en tiempo	1	0,01%	
						<b>Total general</b>
						<b>8512</b>
						<b>100,00%</b>

## ESTADO DE PETICIONES ATENDIDAS POR DEPENDENCIA

A continuación, se presenta el resumen de las atenciones a las peticiones ordinarias atendidas por dependencia:



Fuente: Base de Datos Grupo de Atención al Ciudadano, corte a 30 de septiembre de 2021

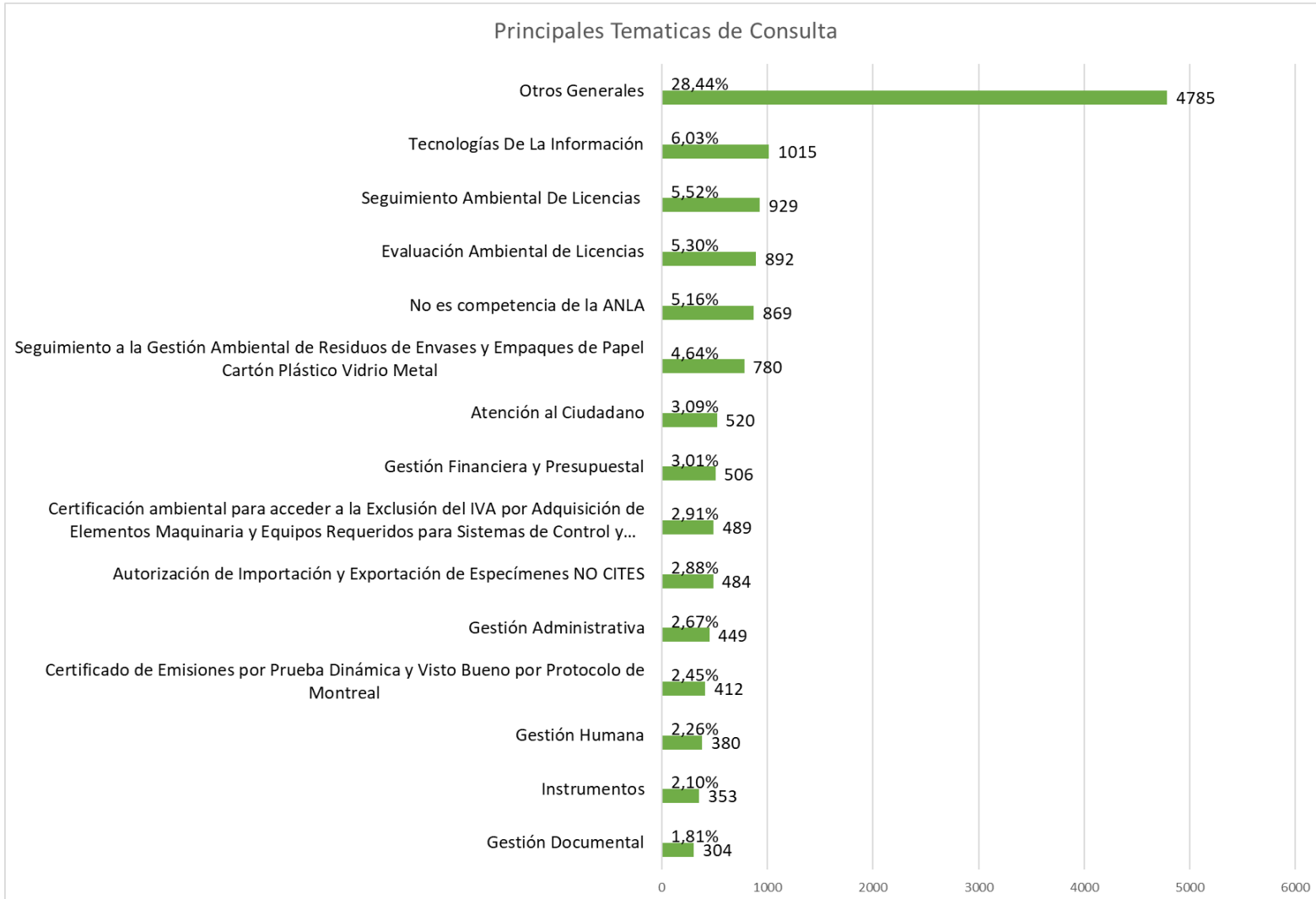
## PRINCIPALES TEMAS DE CONSULTA

En aras del mejoramiento continuo, se caracterizaron las PQRS de acuerdo con los temas que son de competencia de la ANLA, en la gráfica se relacionan los temas de mayor consulta:

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.

En relación con lo que NO es competencia de la ANLA, se refiere a los traslados a otras Entidades.

Comparando las cifras con las del trimestre anterior, el tema de No es Competencia de ANLA pasó del puesto tres (3) al puesto cinco (5), lo que implicó el escalamiento de las consultas en los temas de Evaluación y Seguimiento ambiental de licencias.





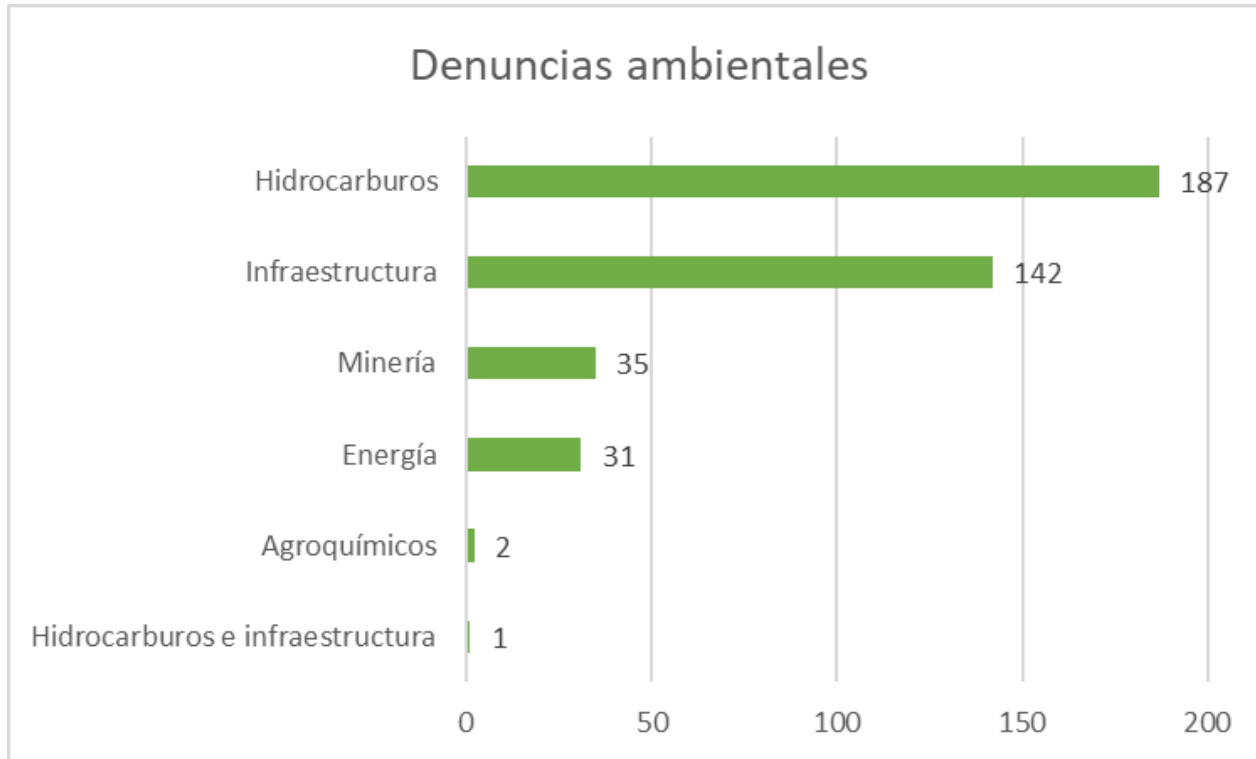
## TRASLADO POR COMPETENCIA



Del total de PQRS-ECOS atendidos por la ANLA (**23.685**), se remitieron por competencia a otras Entidades **666** peticiones, tal y como lo prevé el CPACA en su artículo 21, que corresponde a un **2,81%** del total de solicitudes.

Etiquetas de fila	Cantidad	Porcentaje
<b>Prorroga de tiempo para emitir respuesta</b>	<b>64</b>	<b>0,3%</b>
ORDINARIOS	59	0,3%
ENTES DE CONTROL	5	0,0%
<b>Requerimiento para completar la peticion</b>	<b>79</b>	<b>0,3%</b>
ORDINARIOS	79	0,3%
<b>Respuesta definitiva</b>	<b>22107</b>	<b>94,7%</b>
ATENDIDOS EN C.A.C	13953	59,8%
ORDINARIOS	7315	31,3%
ENTES DE CONTROL	839	3,6%
<b>Traslado por competencia</b>	<b>666</b>	<b>2,9%</b>
ORDINARIOS	662	2,8%
ENTES DE CONTROL	4	0,0%
<b>En tramite</b>	<b>397</b>	<b>1,7%</b>
ORDINARIOS	397	1,7%
<b>Comunicación Informativa</b>	<b>39</b>	<b>0,2%</b>
ENTES DE CONTROL	39	0,2%
<b>Total general</b>	<b>23352</b>	<b>100%</b>

## DENUNCIAS ENERO A SEPTIEMBRE DE 2021

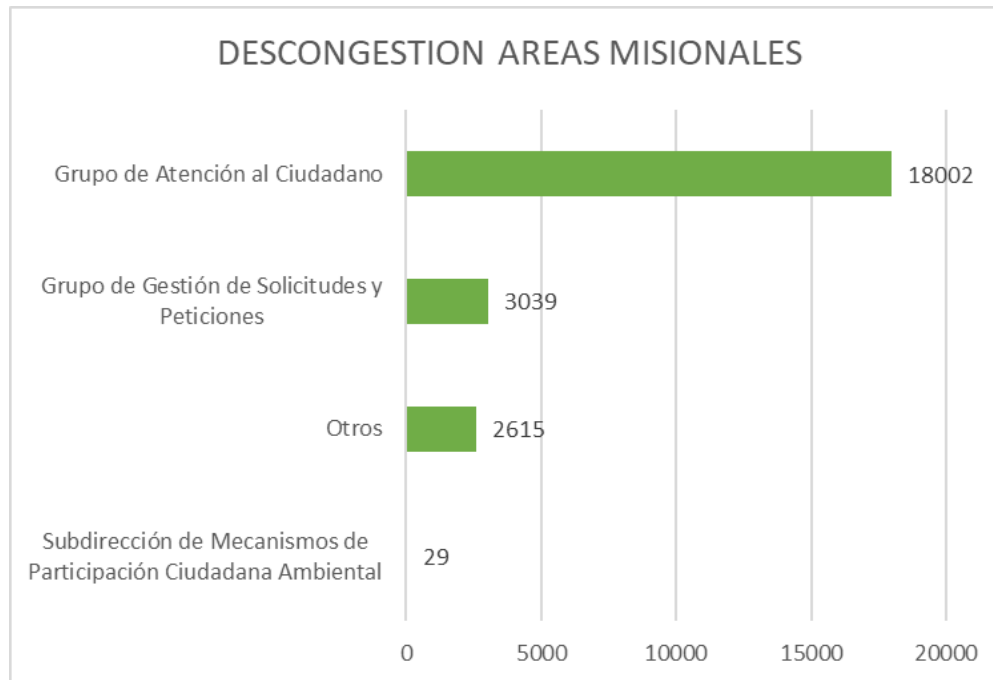


La ANLA ha venido dando trámite a las denuncias ambientales concernientes a la Ley 1333 de 2009 o que tengan relación directa con una posible afectación ambiental, de las cuales entre el 1° de enero y el 30 de septiembre de 2021, se recibieron **398** de acuerdo con la información reportada en el tablero 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.

## DESCONGESTIÓN DE ÁREAS MISIONALES



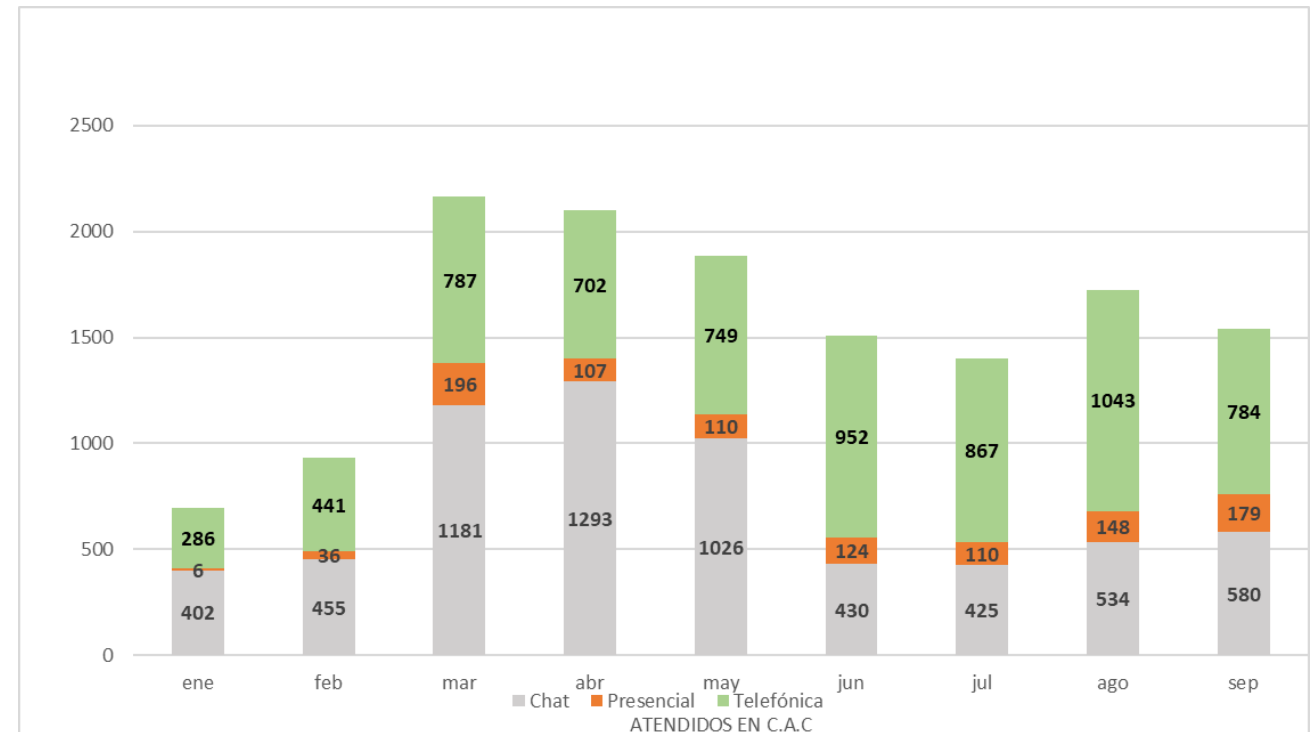
OTROS	
Etiquetas de fila	Cantidad
Subdirección de Instrumentos Permisos y Trámites Ambientales	1185
Subdirección Administrativa y Financiera	814
Oficina Asesora Jurídica	254
Subdirección de Seguimiento de Licencias	144
DIRECCIÓN GENERAL	90
Subdirección de Evaluación de Licencias	89
Control Disciplinario	21
Oficina de Tecnologías de la Información	15
Control interno de Gestión	2
Oficina de Planeación	1
<b>Total general</b>	<b>2615</b>

- El **89%** de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y ECOS recibidas en la Entidad, fueron atendidas por la Subdirección de Mecanismos de Participación Ciudadana Ambiental (Grupo de Gestión de Solicitudes y Peticiones y Grupo de Atención al Ciudadano), el **11%** de las peticiones restantes corresponden a las respuestas emitidas directamente por otras Dependencias. No presentó variación respecto a los trimestres anteriores.

## PETICIONES VERBALES

De las **23.685** peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y ECOS, **13.953** corresponden a **SOLICITUDES VERBALES (59%)** recibidas a través de los canales chat (**45,3%**), telefónico (**47,38 %**) y presencial (**7,28%**), 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
<b>VERBALES</b>	<b>6326</b>	<b>1016</b>	<b>6611</b>	<b>13953</b>
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
<b>Total general</b>	<b>6326</b>	<b>1016</b>	<b>6611</b>	<b>13953</b>



En el canal de chatbot se han recibido desde junio **2,516** interacciones discriminadas así; junio, **759**; julio, **629**; agosto, **651**; septiembre, **576**.

## ATENCIÓN A RECLAMOS

Etiquetas de fila	Cantidad
<b>Gestión documental</b>	<b>2</b>
MORA	2
<b>No es competencia</b>	<b>4</b>
MINISTERIO	1
VITAL	3
<b>Oficina de Tecnologías de la Información</b>	<b>1</b>
SOLICITUD ACLARACIÓN	1
<b>Subdirección Administrativa y Financiera</b>	<b>2</b>
MORA	1
PROCESO DE SELECCIÓN	1
<b>Subdirección de Evaluación de Licencias Ambientales</b>	<b>4</b>
MORA	3
SOLICITUD ACLARACIÓN	1
<b>Subdirección de Instrumentos Permisos y Trámites Ambientales</b>	<b>14</b>
MORA	13
SOLICITUD ACLARACIÓN	1
<b>Subdirección de Mecanismos de Participación Ciudadana Ambiental</b>	<b>7</b>
FUNCIONAMIENTO BOT	3
MORA	3
SUG	1
<b>Subdirección de Seguimiento de Licencias Ambientales</b>	<b>3</b>
MORA	3
<b>Total general</b>	<b>37</b>

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 30 de septiembre de 2021, la Entidad recibió **36 reclamos**, de los cuales el 100% se resolvieron en tiempo, al igual que **una sugerencia**. El principal motivo de los reclamos obedece a la respuesta a trámites fuera de término que adelantan los usuarios ante la Entidad **67,5%**, seguido de las solicitudes de aclaración de las respuestas emitidas **8,1%** y el **8,1%** a la operatividad de la Ventanilla Integral de Trámites Ambientales en Línea – VITAL. El porcentaje restante presenta inconformidad en relación con otros motivos.

Se evidencia una reducción del **78,6%** 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.

## 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.
- Se recomienda a los colaboradores de cada uno de los grupos de trabajo, revisar la correspondencia asignada de manera inmediata en SILA, a fin de cumplir con la oportunidad en la respuesta y en caso de requerir reasignación, solicitarlo al Grupo de Gestión Documental.
- Se recomienda que en aquellos casos en que efectuado el requerimiento para completar la petición al usuario y no se reciba respuesta alguna, se emita el correspondiente Auto de Desistimiento Tácito; ahora bien, frente a los que son atendidos y se recibe la respuesta, advertir tal circunstancia, para no declarar desistimiento sobre un trámite que debe continuar su proceso.
- En los casos donde se solicita prórroga para emitir respuesta, se debe hacer seguimiento hasta la emisión de la respuesta definitiva.
- Para las peticiones que requieren apoyo de otras dependencias, continuar con el compromiso de dar los insumos de manera oportuna.
- Seguir el Manual de usuario SILA módulo PQRSD