

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

**Autoridad Nacional de Licencias Ambientales - ANLA**

**GRUPO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y ATENCIÓN AL CIUDADANO**  
**1° de Enero a 31 de Diciembre de 2020**

## 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.

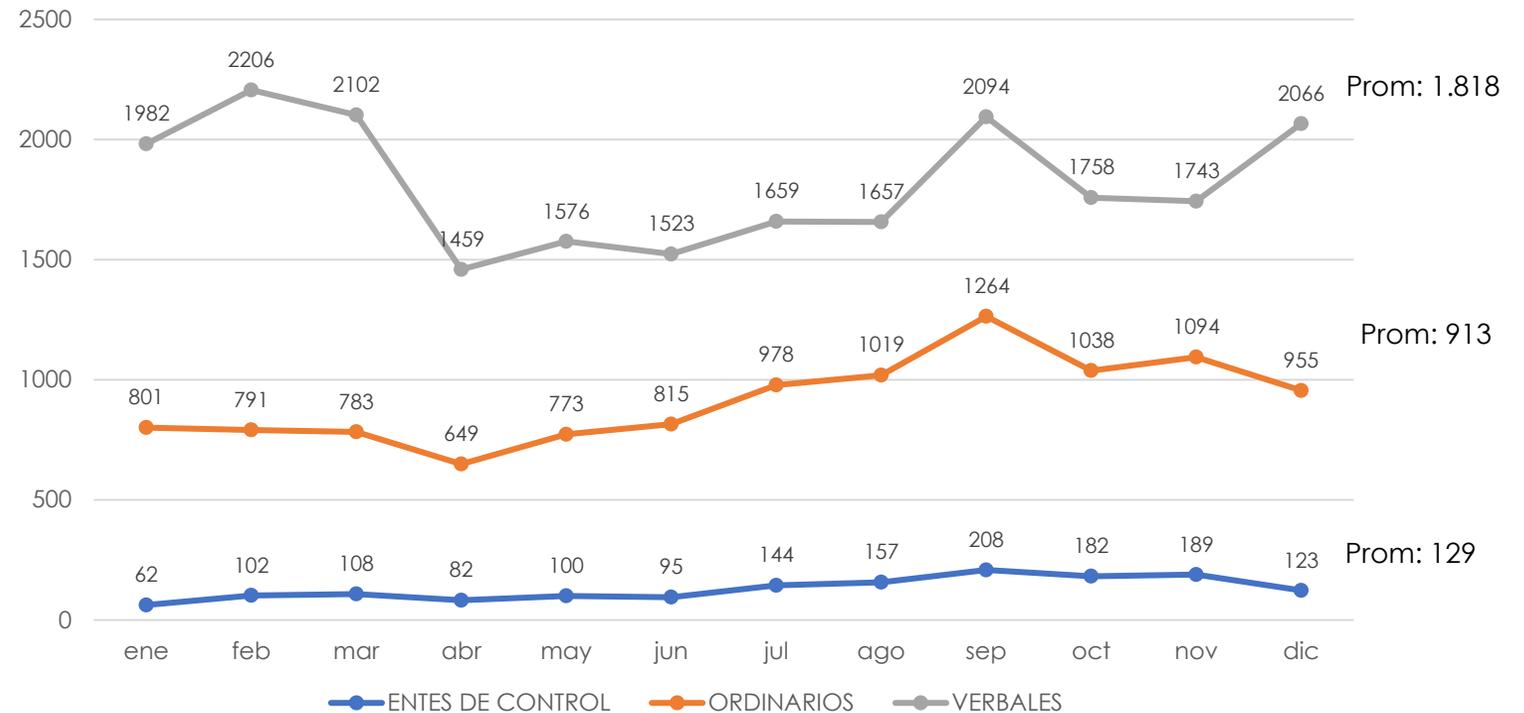
En tal virtud, la entidad diseñó mecanismos que le permitieran atender en términos de oportunidad y calidad los derechos de petición; se perfiló una nueva herramienta tecnológica que ha facilitado el seguimiento y control efectivo, que permite a su vez, disminuir los términos para otorgar las respuestas.

## PETICIONES –ECOS RECIBIDOS POR MES ENERO A DICIEMBRE DE 2020

Con corte a diciembre 31 de 2020 se recibieron **34.337** PQRS – ECOS, discriminados por mes así: enero **2.845**, febrero **3.099**, marzo **2.993**, abril **2.190**, mayo **2.449**, junio **2.433**, julio **2.781**, agosto **2.833**, septiembre **3.566**, octubre **2.978**, noviembre **3.026** y diciembre **3.144**.

PQRS - ECOS recibidos	Cantidad	Porcentaje
Verbales	21825	64%
Ordinarios	10960	32%
Entes de Control	1552	5%
<b>Total general</b>	<b>34337</b>	<b>100%</b>

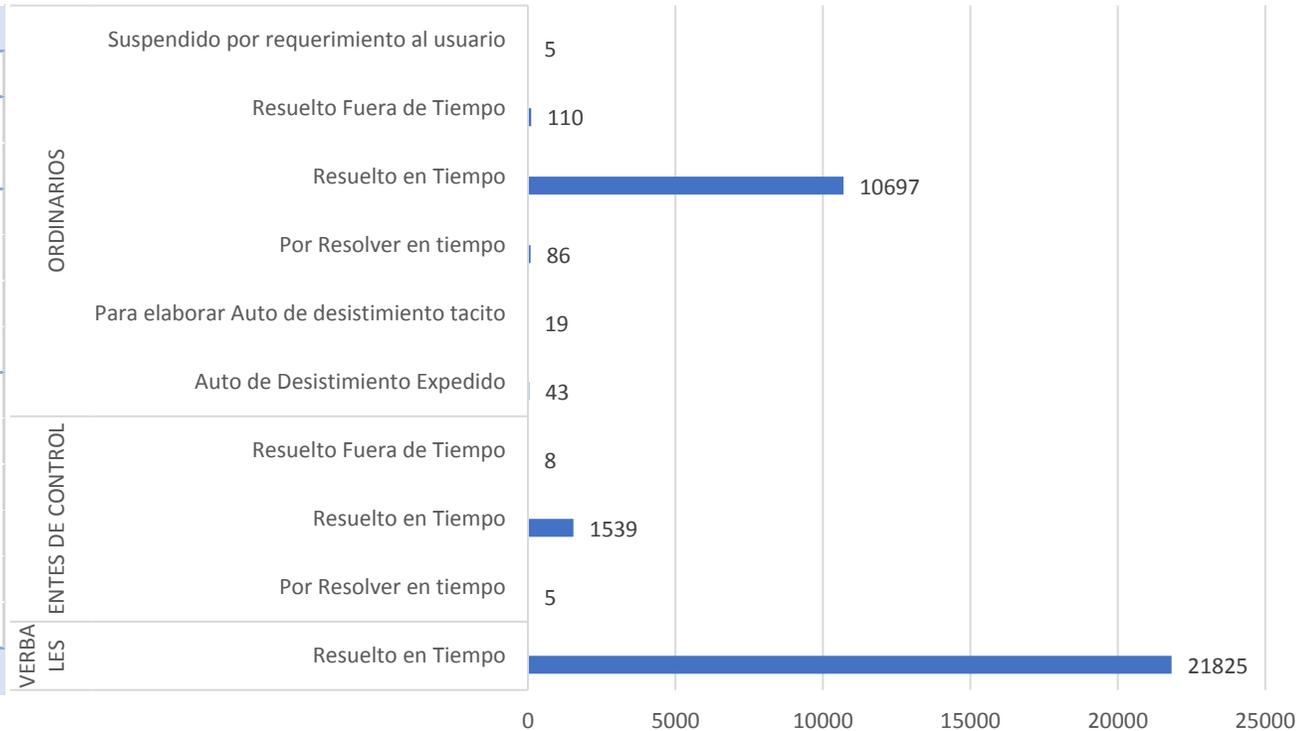
Comportamiento PQRS-ECOS corte IV trimestre



## ESTADO PQRS-ECOS QUE INGRESARON ENTRE ENERO Y DICIEMBRE DE 2020

- Con corte a diciembre 31 de 2020 se recibieron en total **34.337** PQRS – ECOS, de las cuales **1.552** corresponden a ECOS\*, **10.960** peticiones ordinarias y **21.825** peticiones verbales\*\*.

Estado	Cantidad	Porcentaje
<b>VERBALES</b>	<b>21825</b>	<b>63,56%</b>
Resuelto en Tiempo	21825	63,56%
<b>ENTES DE CONTROL</b>	<b>1552</b>	<b>4,52%</b>
Por Resolver en tiempo	5	0,01%
Resuelto en Tiempo	1539	4,48%
Resuelto Fuera de Tiempo	8	0,02%
<b>ORDINARIOS</b>	<b>10960</b>	<b>31,92%</b>
Auto de Desistimiento Expedido	43	0,13%
Para elaborar Auto de desistimiento tacito	19	0,06%
Por Resolver en tiempo	86	0,25%
Resuelto en Tiempo	10697	31,15%
Resuelto Fuera de Tiempo	110	0,32%
Suspendido por requerimiento al usuario	5	0,01%
<b>Total general</b>	<b>34337</b>	<b>100,00%</b>



Fuente: Base de Datos Grupo Participación Ciudadana y Atención al Ciudadano, corte a 31 de diciembre de 2020

\* ECOS: hace referencia a solicitudes provenientes de Entes de Control

\*\* Peticiones Verbales: hacen referencia a solicitudes recibidas y tramitadas por canales telefónico, presencial y chat

## ESTADO DE LOS ECOS ATENDIDOS POR DEPENDENCIA

- De los **1.552** solicitados por Entidades de Control -ECOS recibidos hasta el 31 de diciembre de 2020, **8** se atendieron fuera de término.

Dependencia responsable de la respuesta y estado	Cantidad	Porcentaje
<b>Agroquímicos y Proyectos Especiales</b>	<b>12</b>	<b>0,77%</b>
Resuelto en Tiempo	12	0,77%
<b>Atención al Ciudadano</b>	<b>15</b>	<b>0,97%</b>
Resuelto en Tiempo	15	0,97%
<b>Contratos</b>	<b>1</b>	<b>0,06%</b>
Resuelto en Tiempo	1	0,06%
<b>Control Disciplinario</b>	<b>5</b>	<b>0,32%</b>
Resuelto en Tiempo	5	0,32%
<b>Control interno de Gestión</b>	<b>1</b>	<b>0,06%</b>
Resuelto en Tiempo	1	0,06%
<b>Dirección General</b>	<b>187</b>	<b>12,05%</b>
Por Resolver en tiempo	3	0,19%
Resuelto en Tiempo	182	11,73%
Resuelto Fuera de Tiempo	2	0,13%
<b>Energía</b>	<b>8</b>	<b>0,52%</b>
Resuelto en Tiempo	7	0,45%
Resuelto Fuera de Tiempo	1	0,06%
<b>Finanzas y Presupuesto</b>	<b>3</b>	<b>0,19%</b>
Resuelto en Tiempo	3	0,19%
<b>Grupo_Caribe_Pacifico</b>	<b>1</b>	<b>0,06%</b>
Resuelto en Tiempo	1	0,06%
<b>Hidrocarburos</b>	<b>46</b>	<b>2,96%</b>
Resuelto en Tiempo	46	2,96%
<b>Infraestructura</b>	<b>40</b>	<b>2,58%</b>
Resuelto en Tiempo	40	2,58%
<b>Instrumentos</b>	<b>1</b>	<b>0,06%</b>
Resuelto en Tiempo	1	0,06%

<b>Minería</b>	<b>43</b>	<b>2,77%</b>
Resuelto en Tiempo	43	2,77%
<b>Oficina Asesora Jurídica</b>	<b>111</b>	<b>7,15%</b>
Resuelto en Tiempo	111	7,15%
<b>Oficina de Planeación</b>	<b>8</b>	<b>0,52%</b>
Resuelto en Tiempo	8	0,52%
<b>Oficina de Tecnologías de la Información</b>	<b>7</b>	<b>0,45%</b>
Resuelto en Tiempo	7	0,45%
<b>Permisos</b>	<b>1</b>	<b>0,06%</b>
Resuelto en Tiempo	1	0,06%
<b>Respuestas a Solicitudes Prioritarias</b>	<b>952</b>	<b>61,34%</b>
Por Resolver en tiempo	2	0,13%
Resuelto en Tiempo	945	60,89%
Resuelto Fuera de Tiempo	5	0,32%
<b>Servicios Administrativos</b>	<b>1</b>	<b>0,06%</b>
Resuelto en Tiempo	1	0,06%
<b>Subdirección Administrativa y Financiera</b>	<b>11</b>	<b>0,71%</b>
Resuelto en Tiempo	11	0,71%
<b>Subdirección de Evaluación de Licencias</b>	<b>24</b>	<b>1,55%</b>
Resuelto en Tiempo	24	1,55%
<b>Subdirección de Instrumentos Permisos y Trámite:</b>	<b>14</b>	<b>0,90%</b>
Resuelto en Tiempo	14	0,90%
<b>Subdirección de Mecanismos de Participación Ciuc</b>	<b>26</b>	<b>1,68%</b>
Resuelto en Tiempo	26	1,68%
<b>Subdirección de Seguimiento de Licencias</b>	<b>28</b>	<b>1,80%</b>
Resuelto en Tiempo	28	1,80%
<b>Talento Humano</b>	<b>6</b>	<b>0,39%</b>
Resuelto en Tiempo	6	0,39%
<b>Total general</b>	<b>1552</b>	<b>100,00%</b>

0.52%

## ESTADO DE PETICIONES ATENDIDAS POR DEPENDENCIA

- De las **10.960** PQRS ordinarias recibidas hasta el 31 de diciembre de 2020, **110** se atendieron fuera de término.

1%

Estado	Cantidad	Porcentaje
<b>ORDINARIOS</b>	<b>10960</b>	<b>100,00%</b>
<b>Despacho_Oficina_Asesora_Jurídica</b>	<b>14</b>	<b>0,13%</b>
Resuelto en Tiempo	12	0,11%
Resuelto Fuera de Tiempo	2	0,02%
<b>Despacho_Subdirección_de_Evaluación_de_Licencias</b>	<b>9</b>	<b>0,08%</b>
Resuelto en Tiempo	7	0,06%
Resuelto Fuera de Tiempo	2	0,02%
<b>Despacho_Subdirección_de_Mecanismos_de_Participación</b>	<b>12</b>	<b>0,11%</b>
Resuelto en Tiempo	12	0,11%
<b>Despacho_Subdirección_de_Seguimiento_de_Licencias</b>	<b>5</b>	<b>0,05%</b>
Resuelto en Tiempo	2	0,02%
Resuelto Fuera de Tiempo	3	0,03%
<b>Despacho_Subdirección_Financiera_y_Administrativa</b>	<b>7</b>	<b>0,06%</b>
Resuelto en Tiempo	6	0,05%
Resuelto Fuera de Tiempo	1	0,01%
<b>Grupo_Actuaciones_Sancionatorias_Ambientales</b>	<b>162</b>	<b>1,48%</b>
Por Resolver en tiempo	6	0,05%
Resuelto en Tiempo	155	1,41%
Resuelto Fuera de Tiempo	1	0,01%
<b>Grupo_Alto_Magdalena_Cauca</b>	<b>2</b>	<b>0,02%</b>
Resuelto en Tiempo	1	0,01%
Resuelto Fuera de Tiempo	1	0,01%

Estado	Cantidad	Porcentaje
<b>Grupo_Caribe_Pacifico</b>	<b>1</b>	<b>0,01%</b>
Resuelto en Tiempo	1	0,01%
<b>Grupo_de_Evaluación_de_Agroquímicos_y_Proyectos_Esp</b>	<b>19</b>	<b>0,17%</b>
Por Resolver en tiempo	1	0,01%
Resuelto en Tiempo	17	0,16%
Resuelto Fuera de Tiempo	1	0,01%
<b>Grupo_de_Participación_Ciudadana_y_Atención_al_Ciudadano</b>	<b>6756</b>	<b>61,64%</b>
Auto de Desistimiento Expedido	43	0,39%
Para elaborar Auto de desistimiento tacito	19	0,17%
Por Resolver en tiempo	53	0,48%
Resuelto en Tiempo	6582	60,05%
Resuelto Fuera de Tiempo	54	0,49%
Suspendido por requerimiento al usuario	5	0,05%
<b>Grupo_de_Seguimiento_de_Agroquímicos_y_PE</b>	<b>14</b>	<b>0,13%</b>
Resuelto en Tiempo	14	0,13%
<b>Grupo_Defensa_Jurídica_y_Cobro_Coactivo</b>	<b>83</b>	<b>0,76%</b>
Por Resolver en tiempo	1	0,01%
Resuelto en Tiempo	80	0,73%
Resuelto Fuera de Tiempo	2	0,02%
<b>Grupo_Energía</b>	<b>1</b>	<b>0,01%</b>
Resuelto Fuera de Tiempo	1	0,01%

## ESTADO DE PETICIONES ATENDIDAS POR DEPENDENCIA

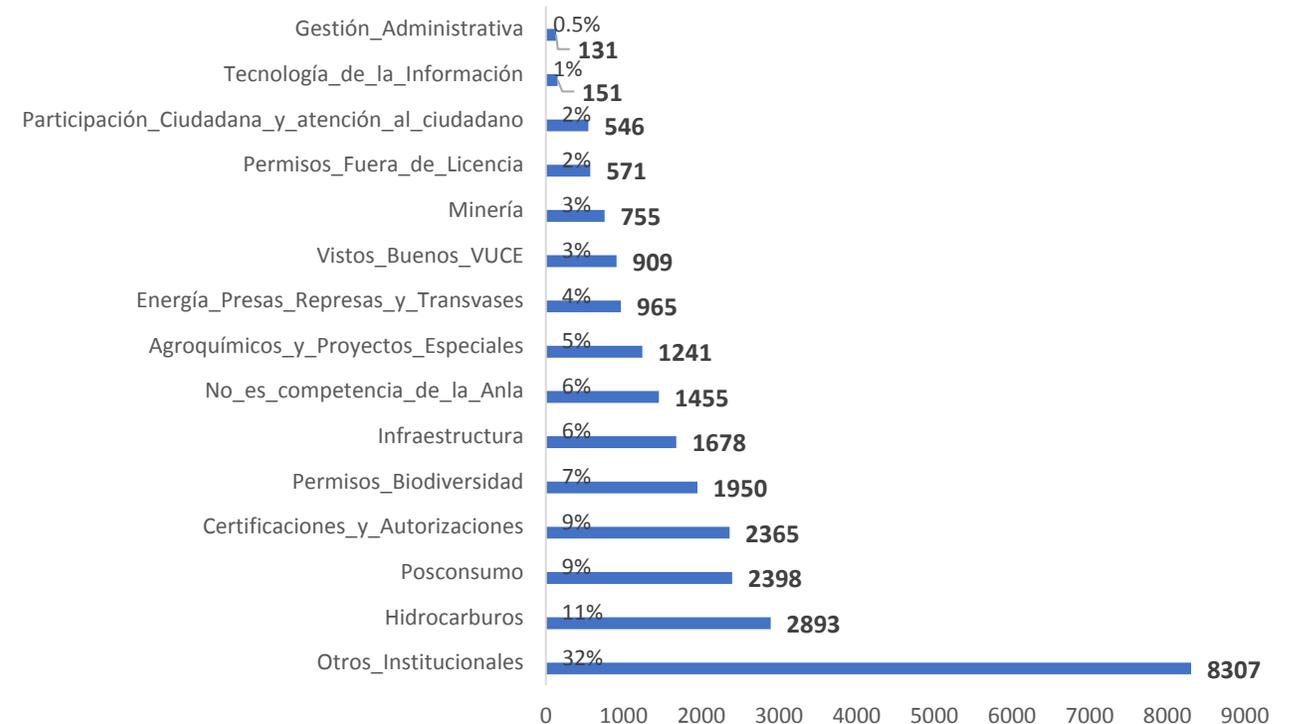
Estado	Cantidad	Porcentaje
<b>Grupo_Gestión_Administrativa</b>	<b>345</b>	<b>3,15%</b>
Por Resolver en tiempo	1	0,01%
Resuelto en Tiempo	339	3,09%
Resuelto Fuera de Tiempo	5	0,05%
<b>Grupo_Gestión_Contractual</b>	<b>197</b>	<b>1,80%</b>
Por Resolver en tiempo	7	0,06%
Resuelto en Tiempo	188	1,72%
Resuelto Fuera de Tiempo	2	0,02%
<b>Grupo_Gestión_Documental</b>	<b>1</b>	<b>0,01%</b>
Resuelto Fuera de Tiempo	1	0,01%
<b>Grupo_Gestión_Financiera_y_presupuestal</b>	<b>433</b>	<b>3,95%</b>
Por Resolver en tiempo	3	0,03%
Resuelto en Tiempo	427	3,90%
Resuelto Fuera de Tiempo	3	0,03%
<b>Grupo_Gestión_Humana</b>	<b>70</b>	<b>0,64%</b>
Resuelto en Tiempo	69	0,63%
Resuelto Fuera de Tiempo	1	0,01%
<b>Grupo_Hidrocarburos</b>	<b>2</b>	<b>0,02%</b>
Resuelto en Tiempo	2	0,02%
<b>Grupo_Infraestructura</b>	<b>4</b>	<b>0,04%</b>
Resuelto en Tiempo	3	0,03%
Resuelto Fuera de Tiempo	1	0,01%

Estado	Cantidad	Porcentaje
<b>Grupo_Instrumentos_y_Regionalización</b>	<b>75</b>	<b>0,68%</b>
Resuelto en Tiempo	75	0,68%
<b>Grupo_Medio_Magdalena_Cauca_Catatumbo</b>	<b>3</b>	<b>0,03%</b>
Resuelto en Tiempo	2	0,02%
Resuelto Fuera de Tiempo	1	0,01%
<b>Grupo_Minería</b>	<b>4</b>	<b>0,04%</b>
Resuelto en Tiempo	2	0,02%
Resuelto Fuera de Tiempo	2	0,02%
<b>Grupo_Oficina_Asesora_de_Planeación</b>	<b>1</b>	<b>0,01%</b>
Resuelto en Tiempo	1	0,01%
<b>Grupo_Permisos_y_trámites_ambientales</b>	<b>953</b>	<b>8,70%</b>
Por Resolver en tiempo	2	0,02%
Resuelto en Tiempo	950	8,67%
Resuelto Fuera de Tiempo	1	0,01%
<b>Grupo_Respuestas_a_solicitudes_y_peticiones</b>	<b>1771</b>	<b>16,16%</b>
Por Resolver en tiempo	11	0,10%
Resuelto en Tiempo	1735	15,83%
Resuelto Fuera de Tiempo	25	0,23%
<b>Oficina_de_Control_Interno_Disciplinario</b>	<b>8</b>	<b>0,07%</b>
Resuelto en Tiempo	8	0,07%
<b>Oficina_Tecnologías_de_la_Información</b>	<b>8</b>	<b>0,07%</b>
Por Resolver en tiempo	1	0,01%
Resuelto en Tiempo	7	0,06%
<b>Total general</b>	<b>10960</b>	<b>100,00%</b>

## TEMA DE LAS PETICIONES

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

Clasificación por tema	Cantidad	Porcentaje
Otros_Institucionales	8307	32%
Hidrocarburos	2893	11%
Posconsumo	2398	9%
Certificaciones_y_Autorizaciones	2365	9%
Permisos_Biodiversidad	1950	7%
Infraestructura	1678	6%
No_es_competencia_de_la_Anla	1455	6%
Agroquímicos_y_Proyectos_Especiales	1241	5%
Energía_Presas_Represas_y_Transvases	965	4%
Vistos_Buenos_VUCE	909	3%
Minería	755	3%
Permisos_Fuera_de_Licencia	571	2%
Participación_Ciudadana_y_atención_al_ciudadano	546	2%
Tecnología_de_la_Información	151	1%
Gestión_Administrativa	131	0,5%
<b>Total general</b>	<b>26315</b>	<b>100%</b>



1.44%

## TRASLADO POR COMPETENCIA

Del total de PQRS-ECOS atendidos por la ANLA (**34.337**), **493** se remitieron por competencia a otras entidades, tal y como lo prevé el CPACA en su artículo 21.

Tipificación	Cantidad	Porcentaje
<b>En tramite</b>	<b>71</b>	<b>0,21%</b>
ORDINARIOS	65	0,19%
ENTES DE CONTROL	6	0,02%
<b>Prorroga de tiempo para emitir respuesta</b>	<b>198</b>	<b>0,58%</b>
ORDINARIOS	198	0,58%
<b>Requerimiento para completar la peticion</b>	<b>84</b>	<b>0,24%</b>
ORDINARIOS	84	0,24%
<b>Respuesta definitiva</b>	<b>33416</b>	<b>97,32%</b>
verbales	21825	63,56%
ORDINARIOS	10134	29,51%
ENTES DE CONTROL	1457	4,24%
<b>Traslado por competencia</b>	<b>493</b>	<b>1,44%</b>
ORDINARIOS	479	1,39%
ENTES DE CONTROL	14	0,04%
<b>Comunicación Informativa</b>	<b>75</b>	<b>0,22%</b>
ENTES DE CONTROL	75	0,22%
<b>Total general</b>	<b>34337</b>	<b>100,00%</b>

## DENUNCIAS

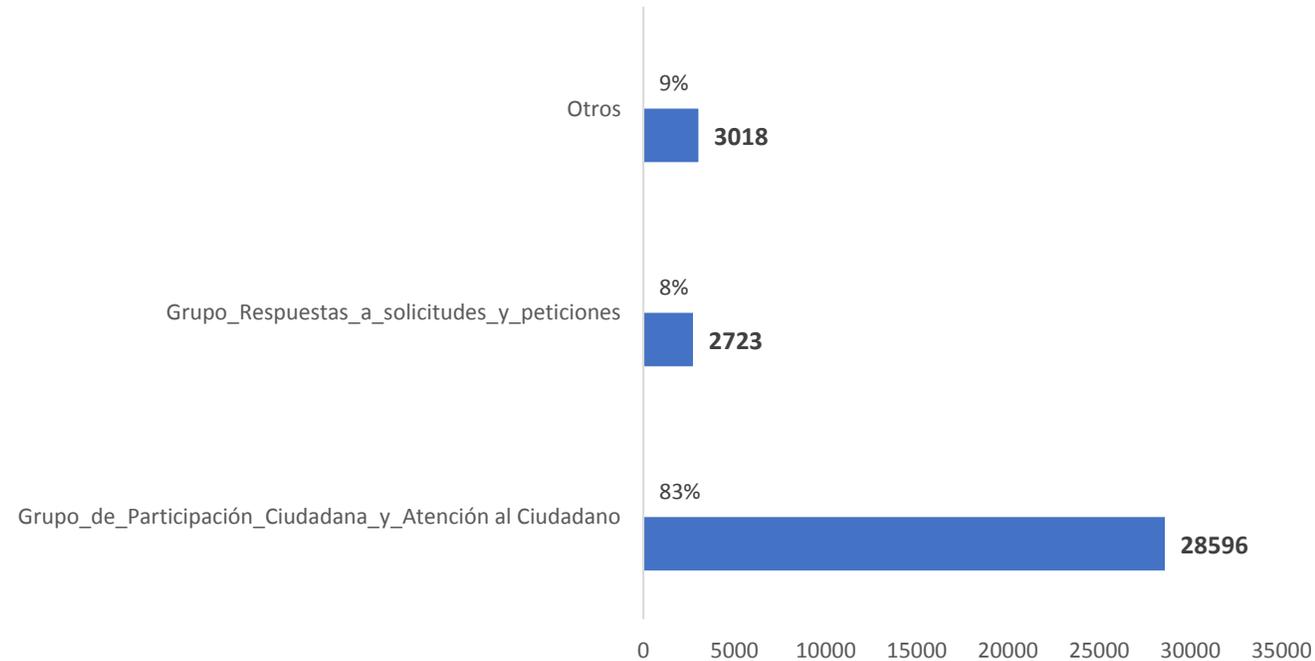
La competencia de la entidad está definida principalmente en el Decreto 3573 de 2011.

La ANLA ha venido dando tramite 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 2020, se recibieron **495** de acuerdo con el sistema de información **SIGPRO**.

Las referidas a otros temas se tramitan de acuerdo con el asunto que trata y la norma que lo regula.

1.44%

## DESCONGESTIÓN DE ÁREAS MISIONALES

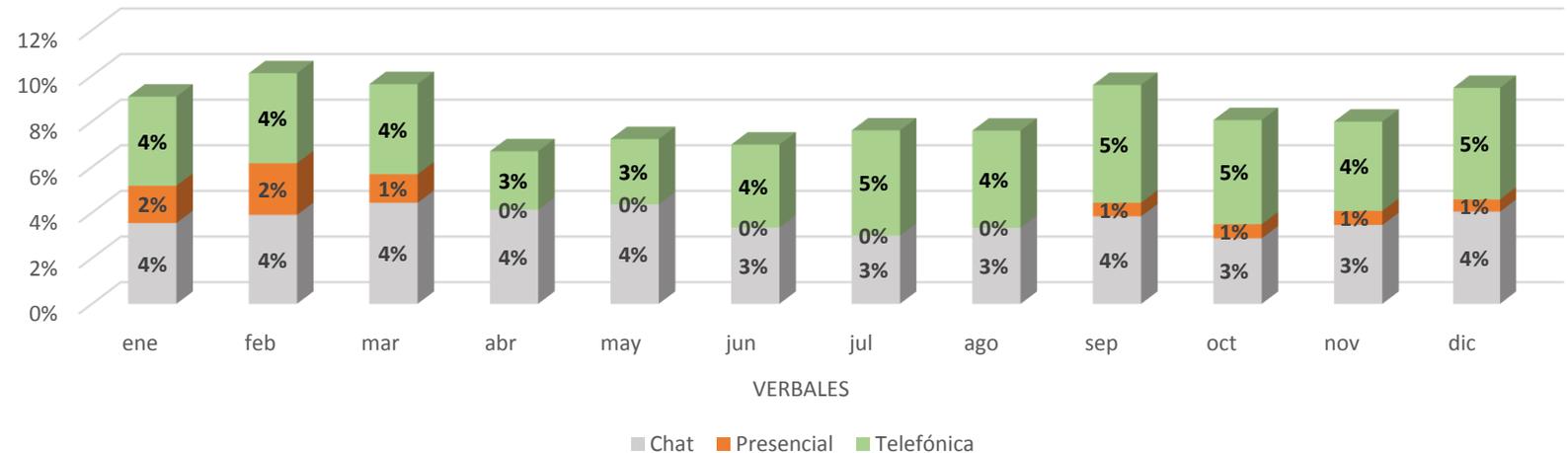


- El **91%** de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y ECOS recibidas en la entidad, fueron atendidas por la Subdirección de Mecanismos de Participación Ciudadana Ambiental (RASP – PCAC), el **9%** de las peticiones restantes corresponden a las respuestas emitidas directamente por otras áreas.

## PETICIONES VERBALES

De las **34.337** peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y ECOS, **21.825** corresponden a **SOLICITUDES VERBALES (64%)** recibidas a través de los canales telefónico (**48%**), chat (**44%**) y presencial (**8%**), las cuales fueron atendidas directamente en el centro de contacto ciudadano, y se discriminan como se ilustra a continuación:

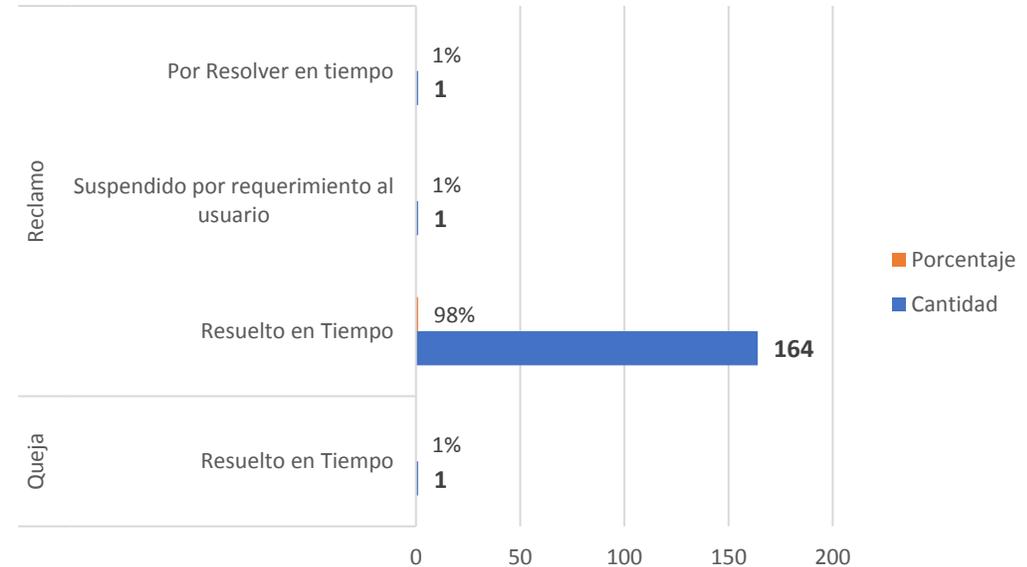
Mes /canal	Chat	Presencial	Telefónico
Enero	773	356	853
Febrero	851	494	861
Marzo	967	272	863
Abril	901	0	558
Mayo	952	0	624
Junio	730	0	793
Julio	654	0	1005
Agosto	728	0	929
Septiembre	838	129	1127
Octubre	627	134	997
Noviembre	754	135	854
Diciembre	882	116	1068
<b>Total general</b>	<b>9657</b>	<b>1636</b>	<b>10532</b>



A todas se les otorgó respuesta definitiva, en ningún caso se negó acceso a la información acorde con la normatividad y sin excepción alguna se atendieron dentro de los términos legales y reglamentarios.

## ATENCIÓN A QUEJAS Y RECLAMOS

Tipificación	Cantidad	Porcentaje
Queja	1	1%
+ Resuelto en Tiempo	1	1%
Reclamo	166	99%
+ Resuelto en Tiempo	164	98%
+ Suspendido por requerimiento al usuario	1	1%
+ Por Resolver en tiempo	1	1%
<b>Total general</b>	<b>167</b>	<b>100,00%</b>



Para el periodo comprendido entre el 1° de enero y el 31 de diciembre de 2020, la Entidad recibió 166 reclamos y 1 queja, de las cuales el 100% se resolvieron en tiempo. El principal motivo de los reclamos obedece a la respuesta a trámites fuera de término que adelantan los usuarios ante la Entidad **76%**, seguido de las solicitudes de aclaración de las respuestas emitidas **12%** y el **12%** a la operatividad de la Ventanilla Integral de Trámites Ambientales en Línea – VITAL. El porcentaje restante presenta inconformidad en relación con otros motivos. A la fecha la entidad recibió 3 felicitaciones y ninguna sugerencia.

## Recomendaciones Generales

- Se recomienda a los funcionarios y contratistas de cada uno de los grupos de trabajo revisar la correspondencia asignada de manera inmediata (SILA-SIGPRO), 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 SIGPRO se asocien a los radicados de entrada la respuestas emitidas, teniendo en cuenta que en el seguimiento que realiza el grupo de participación ciudadana y atención al ciudadano se identificaron algunos radicados de entrada a los que no se les asocio el radicado de la respuesta, para el control efectivo de los mismos.
- Se recomienda que en aquellos casos en que efectuado requerimiento de completar la información al usuario y no se recibe la información solicitada, se emita el correspondiente auto de desistimiento tácito; ahora bien, frente a los que son atendidos y se recibe información, 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.
- Se recomienda continuar con las jornadas de capacitación en las áreas misionales y las campañas publicitarias resaltando la importancia de atender de manera oportuna y con calidad los PQRSD-ECOS.