

# 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 a 31 de marzo 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 y control efectivo y que a su vez permite disminuir los términos para otorgar las respuestas.

Con corte a marzo 31 de 2021 se recibieron **7.245** PQRS – ECOS, discriminados por mes así: enero **1.785**, febrero **2.101** y marzo **3.359**.

PQRS-ECOS recibidos	Cantidad	Porcentaje
Verbales	3792	52%
Ordinarios	3050	42%
Entes de Control	403	6%
<b>Total</b>	<b>7245</b>	<b>100%</b>

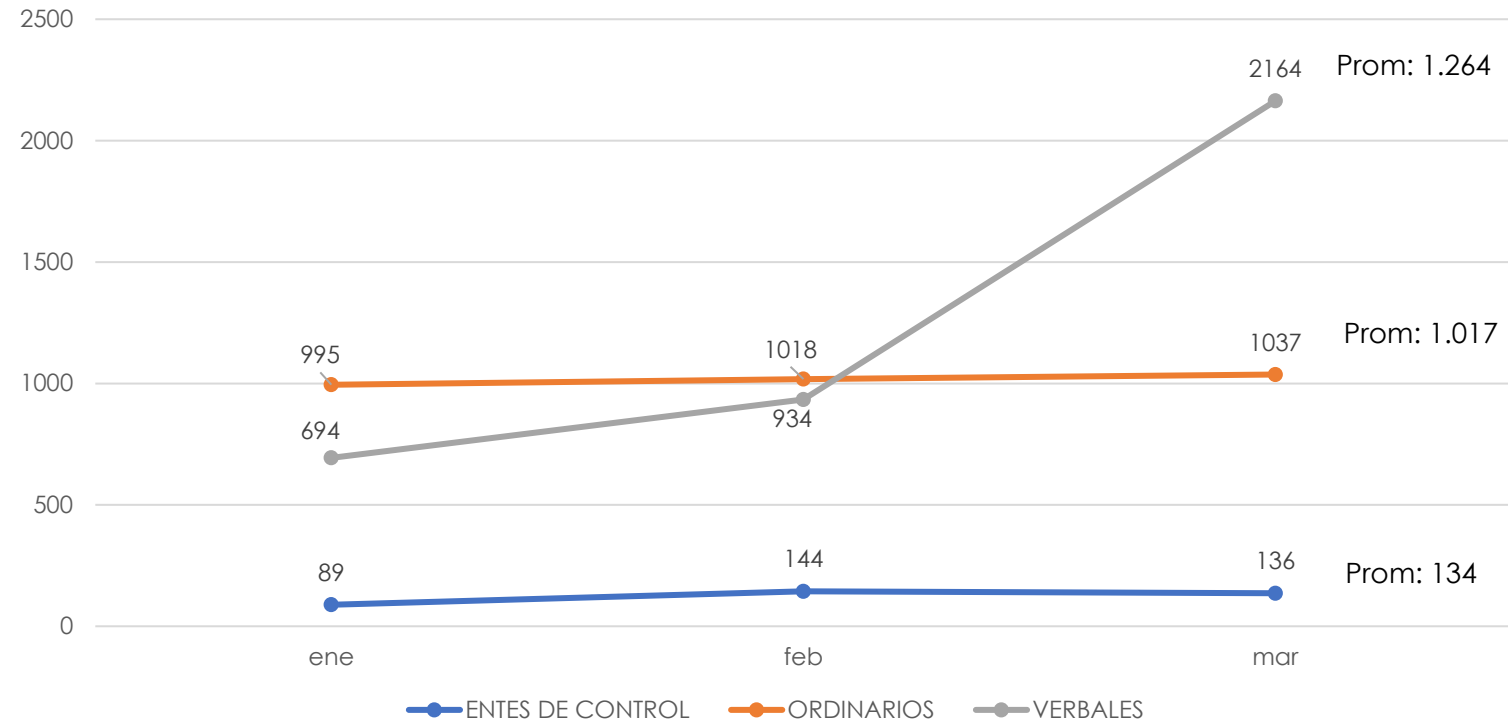
**PQRS:** son las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.

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

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

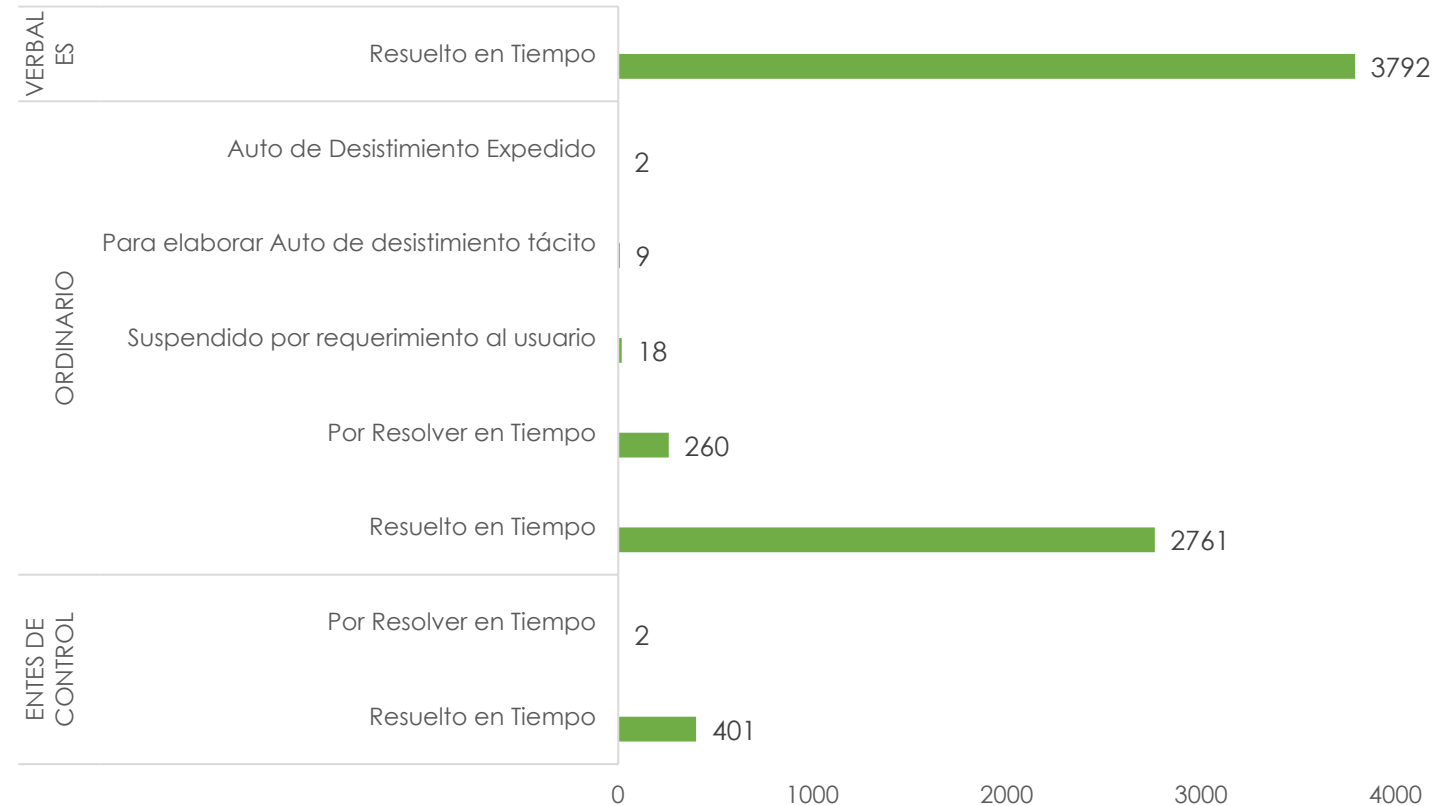
**Ordinarios:** corresponde a las solicitudes recibidas y tramitadas a través de los canales correo electrónico, físico, web.

Comportamiento PQRS-ECOS corte I trimestre



- Con corte a marzo 31 de 2021 se recibieron en total **7.245** PQRS – ECOS, de las cuales **403** corresponden a ECOS, **3.050** peticiones ordinarias y **3.792** peticiones verbales.

Estado	Cantidad	Porcentaje
<b>ENTES DE CONTROL</b>	<b>403</b>	<b>5,6%</b>
Resuelto en Tiempo	401	5,5%
Por Resolver en Tiempo	2	0,0%
<b>ORDINARIO</b>	<b>3050</b>	<b>42,1%</b>
Resuelto en Tiempo	2761	38,1%
Por Resolver en Tiempo	260	3,6%
Suspendido por requerimiento al usuario	18	0,2%
Para elaborar Auto de desistimiento tácito	9	0,1%
Auto de Desistimiento Expedido	2	0,0%
<b>VERBALES</b>	<b>3792</b>	<b>52,3%</b>
Resuelto en Tiempo	3792	52,3%
<b>Total general</b>	<b>7245</b>	<b>100,0%</b>



## ESTADO DE LOS ECOS ATENDIDOS POR DEPENDENCIA



- Las **403** solicitudes de Entes de Control -ECOS recibidos hasta el 31 de marzo de 2021, se atendieron dentro de término.

Dependencia	Cantidad	Porcentaje
<b>ENTES DE CONTROL</b>	<b>403</b>	<b>100,0%</b>
Grupo de Medio Magdalena Cauca Catatumbo	71	17,6%
Grupo de Orinoquía Amazonas	56	13,9%
Grupo de Alto Magdalena Cauca	49	12,2%
Grupo de Gestión de Solicitudes y Peticiones	42	10,4%
Grupo de Caribe Pacífico	35	8,7%
Dirección General	26	6,5%
Grupo de Defensa Jurídica y Cobro Coactivo	23	5,7%
Grupo de Participación Ciudadana y Atención al Ciudadano	17	4,2%
Grupo de Gestión Administrativa	16	4,0%
Grupo de Minería	11	2,7%
Oficina de Control Disciplinario Interno	9	2,2%
Grupo de Actuaciones Sancionatorias Ambientales	9	2,2%
Grupo de Energía, Presas, Represas, Trasvases y Embalses	9	2,2%
Oficina Asesora Jurídica	6	1,5%
Oficina de Tecnologías de la Información	5	1,2%
Grupo de Atención al Ciudadano	4	1,0%
Grupo de Infraestructura	3	0,7%
Grupo de Hidrocarburos	2	0,5%
Grupo de Gestión Contractual	2	0,5%
Subdirección de Seguimiento de Licencias Ambientales	2	0,5%
Grupo de Permisos y Trámites Ambientales	2	0,5%
Subdirección de Evaluación de Licencias Ambientales	2	0,5%
Subdirección de Mecanismos de Participación Ciudadana Ambiental	1	0,2%
Grupo de Evaluación de Agroquímicos y Proyectos Especiales	1	0,2%
<b>Total general</b>	<b>403</b>	<b>100,0%</b>

Fuente: Base de Datos Grupo de Atención al Ciudadano, corte a 31 de marzo de 2021

## ESTADO DE PETICIONES ATENDIDAS POR DEPENDENCIA



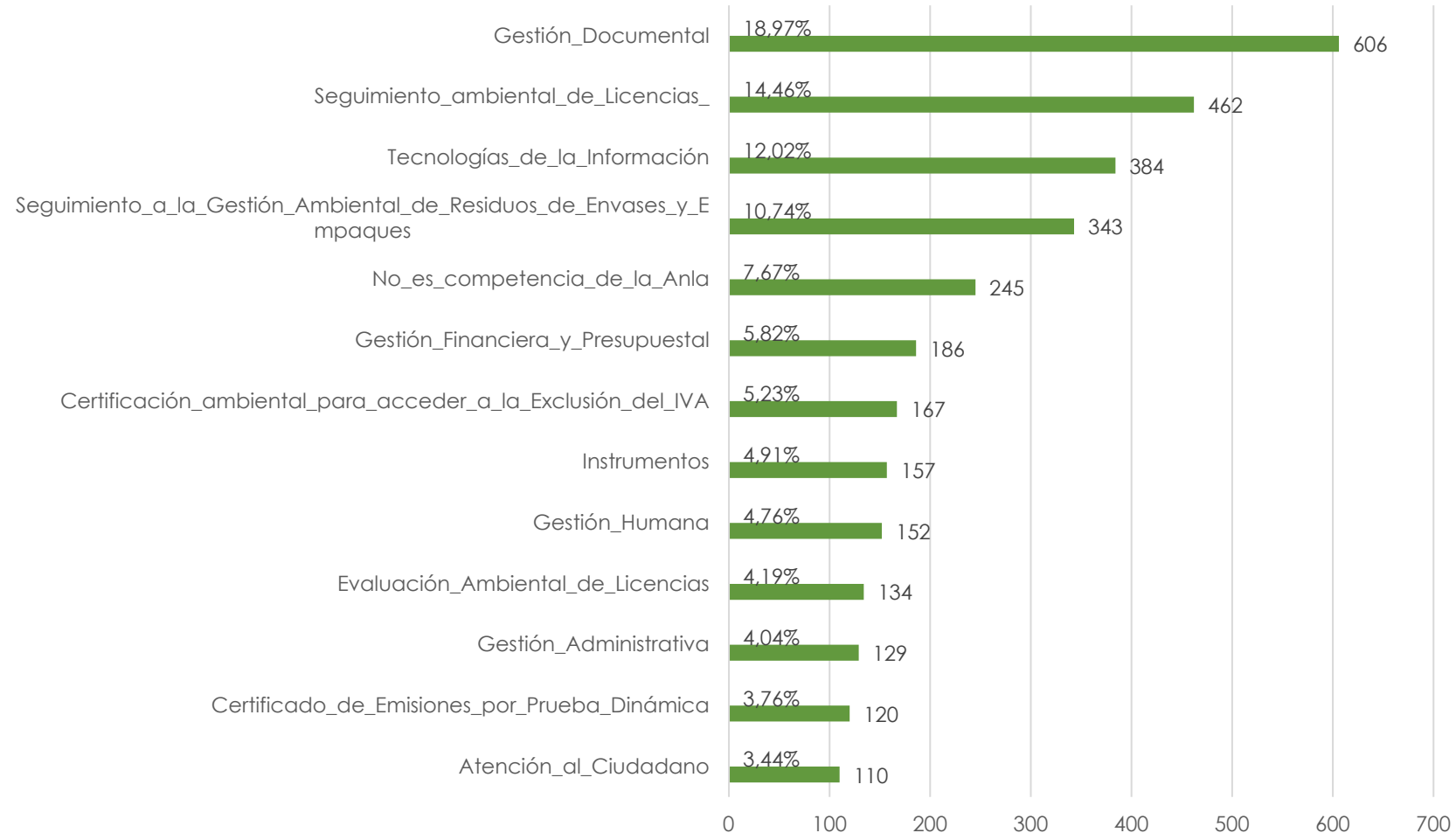
- De las **3.050** PQRS ordinarias recibidas entre el 1° de enero y el 31 de marzo de 2021, ninguna se atendió fuera de término.

Estado	Cantidad	Porcentaje
<b>ORDINARIO</b>	<b>3050</b>	<b>100,00%</b>
<b>Grupo de Atención al Ciudadano</b>	<b>1347</b>	<b>44,16%</b>
Resuelto en Tiempo	1190	39,02%
Por Resolver en tiempo	128	4,20%
Suspendido por requerimiento al usuario	18	0,59%
Para elaborar Auto de desistimiento tácito	9	0,30%
Auto de Desistimiento Expedido	2	0,07%
<b>Grupo de Gestión de Solicitudes y Peticiones</b>	<b>798</b>	<b>26,16%</b>
Resuelto en Tiempo	724	23,74%
Por Resolver en tiempo	74	2,43%
<b>Grupo Permisos y trámites ambientales</b>	<b>482</b>	<b>15,80%</b>
Resuelto en Tiempo	455	14,92%
Por Resolver en tiempo	27	0,89%
<b>Grupo Gestión Financiera y presupuestal</b>	<b>114</b>	<b>3,74%</b>
Resuelto en Tiempo	109	3,57%
Por Resolver en tiempo	5	0,16%
<b>Grupo Gestión Humana</b>	<b>90</b>	<b>2,95%</b>
Resuelto en Tiempo	84	2,75%
Por Resolver en tiempo	6	0,20%
<b>Grupo Gestión Contractual</b>	<b>64</b>	<b>2,10%</b>
Resuelto en Tiempo	57	1,87%
Por Resolver en tiempo	7	0,23%
<b>Grupo de Gestión de Notificaciones</b>	<b>54</b>	<b>1,77%</b>
Resuelto en Tiempo	50	1,64%
Por Resolver en tiempo	4	0,13%

Estado	Cantidad	Porcentaje
<b>Grupo Instrumentos y Regionalización</b>	<b>35</b>	<b>1,15%</b>
Resuelto en Tiempo	29	0,95%
Por Resolver en tiempo	6	0,20%
<b>Grupo Actuaciones Sancionatorias Ambientales</b>	<b>30</b>	<b>0,98%</b>
Resuelto en Tiempo	29	0,95%
Por Resolver en tiempo	1	0,03%
<b>Grupo Defensa Jurídica y Cobro Coactivo</b>	<b>12</b>	<b>0,39%</b>
Resuelto en Tiempo	12	0,39%
<b>Grupo de Evaluación de Agroquímicos y Proyectos Especiales</b>	<b>10</b>	<b>0,33%</b>
Resuelto en Tiempo	10	0,33%
<b>Grupo de Seguimiento de Agroquímicos y PE</b>	<b>5</b>	<b>0,16%</b>
Resuelto en Tiempo	5	0,16%
<b>Despacho Subdirección Financiera y Administrativa</b>	<b>5</b>	<b>0,16%</b>
Resuelto en Tiempo	4	0,13%
Por Resolver en tiempo	1	0,03%
<b>Despacho Subdirección de Evaluación de Licencias</b>	<b>1</b>	<b>0,03%</b>
Resuelto en Tiempo	1	0,03%
<b>Grupo de Certificaciones y Vistos Buenos</b>	<b>1</b>	<b>0,03%</b>
Resuelto en Tiempo	1	0,03%
<b>Grupo Minería</b>	<b>1</b>	<b>0,03%</b>
Por Resolver en tiempo	1	0,03%
<b>Despacho Subdirección de Seguimiento de Licencias</b>	<b>1</b>	<b>0,03%</b>
Resuelto en Tiempo	1	0,03%
<b>Total general</b>	<b>3050</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Base de Datos Grupo de Atención al Ciudadano, corte a 31 de marzo de 2021

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:



Fuente: Base de Datos Grupo de Atención al Ciudadano, corte a 31 de marzo de 2021

2,6%

## TRASLADO POR COMPETENCIA

Del total de PQRS-ECOS atendidos por la ANLA (**7.245**), 189 se remitieron por competencia a otras entidades, tal y como lo prevé el CPACA en su artículo 21.

Tipificación	Cantidad	Porcentaje
<b>Respuesta definitiva</b>	<b>6720</b>	<b>92,8%</b>
VERBALES	3792	52,34%
ORDINARIO	2555	35,27%
ENTES DE CONTROL	373	5,15%
<b>En trámite</b>	<b>257</b>	<b>3,5%</b>
ORDINARIO	255	3,52%
ENTES DE CONTROL	2	0,03%
<b>Traslado por competencia</b>	<b>189</b>	<b>2,6%</b>
ORDINARIO	187	2,58%
ENTES DE CONTROL	2	0,03%
<b>Requerimiento para completar la petición</b>	<b>29</b>	<b>0,4%</b>
ORDINARIO	29	0,40%
<b>Prórroga de tiempo para emitir respuesta</b>	<b>26</b>	<b>0,4%</b>
ORDINARIO	24	0,33%
ENTES DE CONTROL	2	0,03%
<b>COMUNICACIÓN INFORMATIVA</b>	<b>24</b>	<b>0,33%</b>
ENTES DE CONTROL	24	0,33%
<b>Total general</b>	<b>7245</b>	<b>100,0%</b>

## DENUNCIAS

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

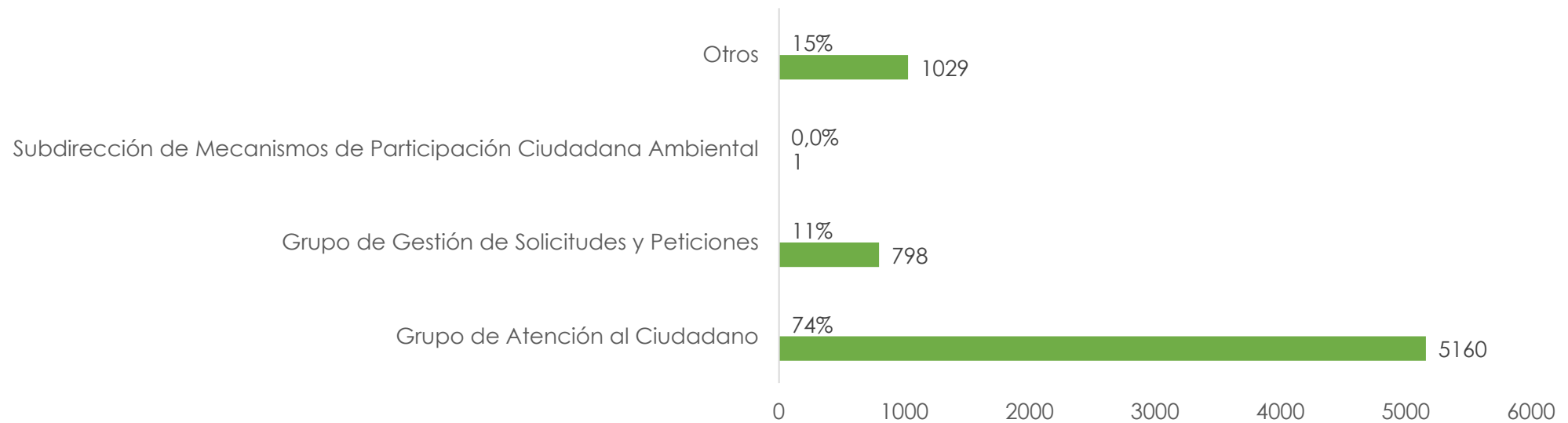
La ANLA ha venido dando tramite a las denuncias ambientales concernientes a la Ley 1333 de 2009 o que tengan relación directa con una posible afectación ambiental, de las cuales entre el 1° de enero y el 31 de marzo de 2021, se recibieron **147** de acuerdo con el sistema de información **SIGPRO**.

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

2%



## DESCONGESTIÓN DE ÁREAS MISIONALES

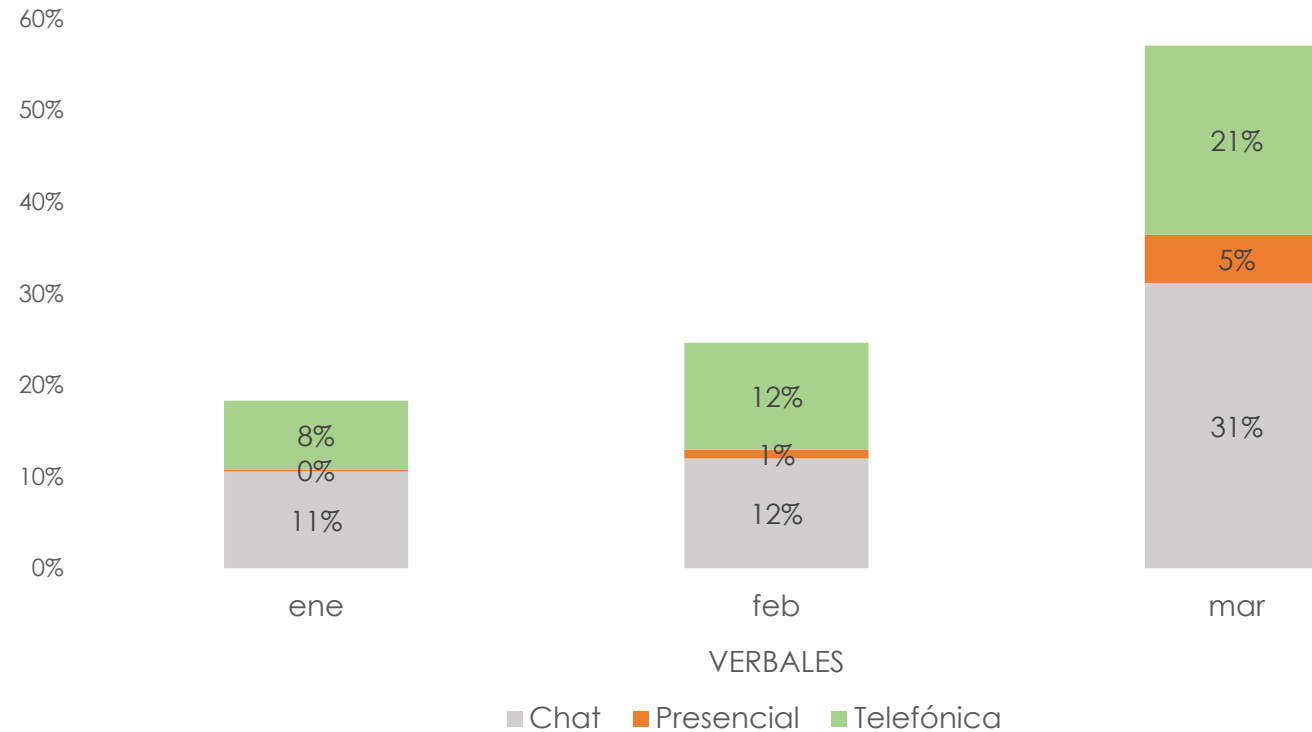


- El **85%** de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y ECOS recibidas en la Entidad, fueron atendidas por la Subdirección de Mecanismos de Participación Ciudadana Ambiental (GSP – AC), el **15%** de las peticiones restantes corresponden a las respuestas emitidas directamente por otras áreas.

## PETICIONES VERBALES

De las **7.245** peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y ECOS, **3.792** corresponden a **SOLICITUDES VERBALES (64%)** recibidas a través de los canales chat **(54%)**, telefónico **(40%)** y presencial **(6%)**, 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	402	6	286
febrero	455	36	443
marzo	1182	199	783
<b>Total general</b>	<b>2039</b>	<b>241</b>	<b>1512</b>



## ATENCIÓN A RECLAMOS

Estado de trámite - Tema	Cantidad
<b>Reclamo</b>	<b>12</b>
<b>Resuelto en Tiempo</b>	<b>12</b>
<b>ALTO MAGDALENA -CAUCA</b>	<b>2</b>
Mora	2
<b>BENEFICIOS TRIBUTARIOS</b>	<b>2</b>
Mora	2
<b>VITAL</b>	<b>2</b>
Operatividad	2
<b>GESTIÓN SOLICITUDES Y PETICIONES</b>	<b>1</b>
Mora	1
<b>AGROQUÍMICOS Y PROYECTOS ESPECIALES</b>	<b>1</b>
Solicitud aclaración	1
<b>NO CITES</b>	<b>1</b>
Mora	1
<b>OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN</b>	<b>1</b>
Solicitud aclaración	1
<b>GESTIÓN HUMANA</b>	<b>1</b>
Proceso de selección	1
<b>ENVASES Y EMPAQUES</b>	<b>1</b>
Solicitud aclaración	1
<b>Total general</b>	<b>12</b>

Para el periodo comprendido entre el 1° de enero y el 31 de marzo de 2021, la Entidad recibió 12 reclamos, 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 **50%**, seguido de las solicitudes de aclaración de las respuestas emitidas **25%** y el **17%** 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 no ha recibido sugerencias.

- 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 realizado el Grupo de Atención al Ciudadano se identificaron algunos radicados de entrada a los que no se les asoció el radicado de la respuesta, para el control efectivo de los mismos.
- 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.