

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 30 de junio 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.

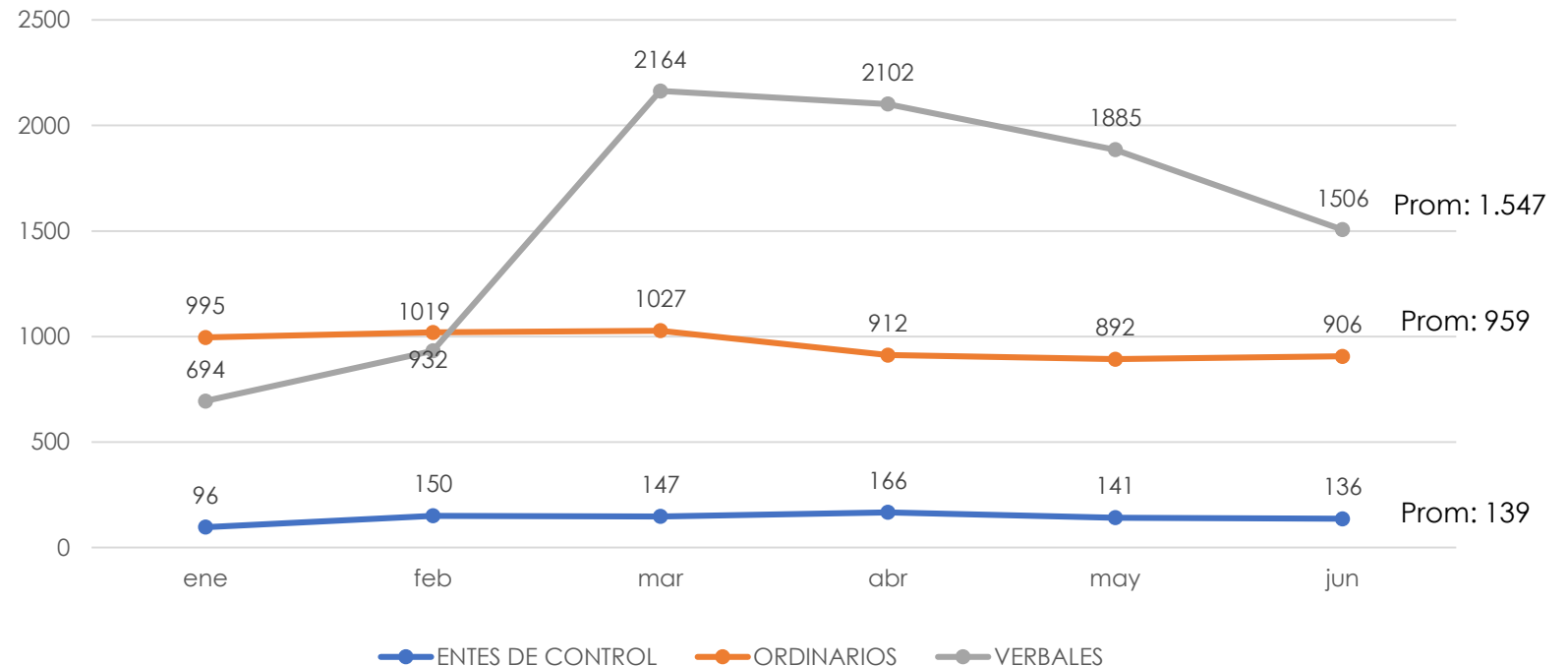
Con corte a junio 30 de 2021 se recibieron **15.870** PQRS – ECOS, discriminados por mes así: enero **1.785**, febrero **2.101**, marzo **3.338**, abril **3.180**; mayo **2.918** y junio **2.548**.

PQRS-ECOS recibidos	Cantidad	Porcentaje
Verbales	9283	58%
Ordinarios	5751	36%
Entes de Control	836	5%
Total	15870	100%

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

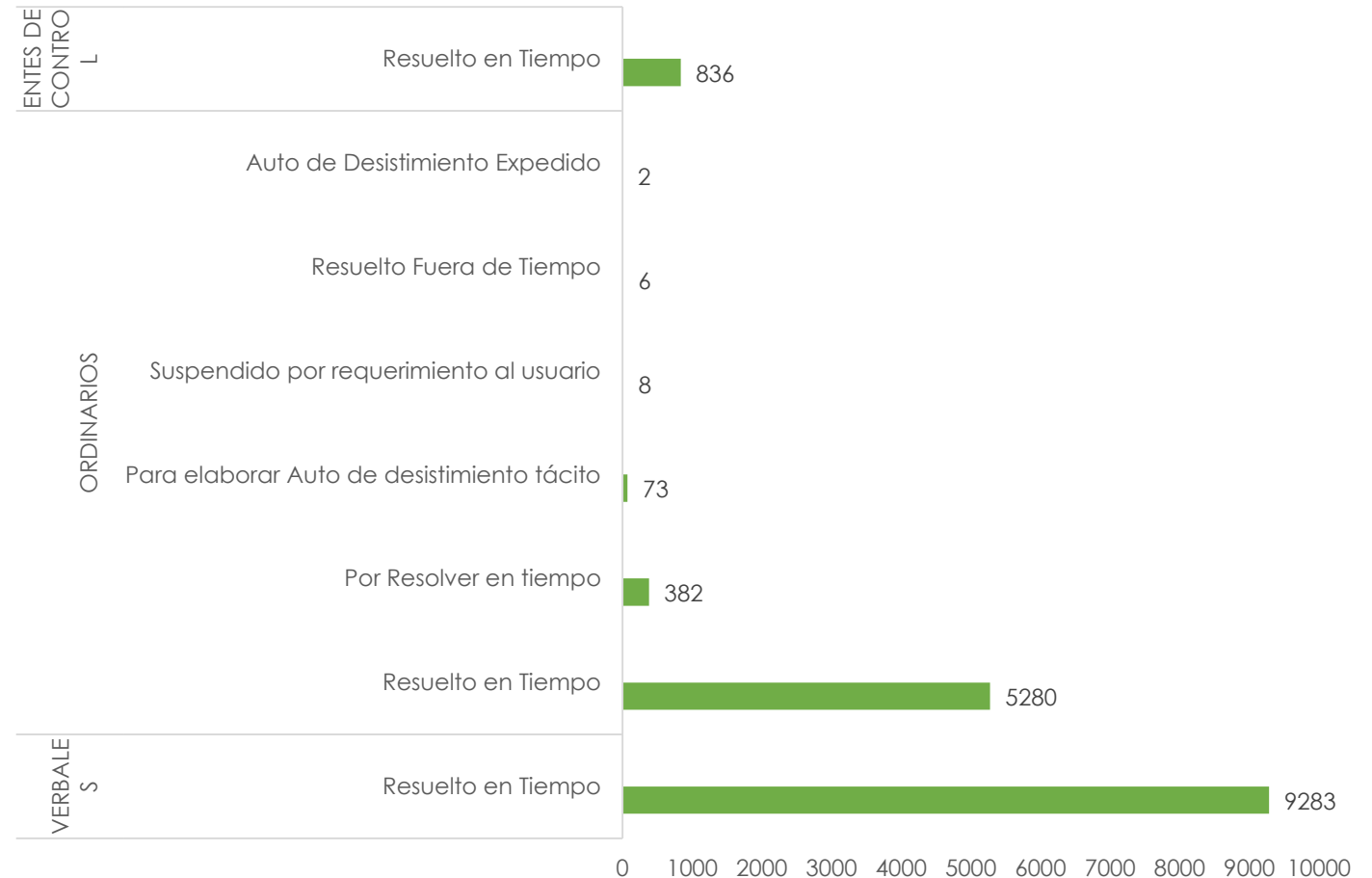
A su vez, el descenso en la atención de las **peticiones verbales** de los meses de mayo y junio, obedece a la implementación del chatbot, que para estos meses registraron **1.686 interacciones**.

Comportamiento PQRS-ECOS corte II trimestre



- Con corte a junio 30 de 2021 se recibieron en total **15.870** PQRS – ECOS, de las cuales **836** corresponden a ECOS, **5.751** peticiones ordinarias y **9.283** peticiones verbales.

Estado	Cantidad	Porcentaje
VERBALES	9283	58,5%
Resuelto en Tiempo	9283	58,5%
ORDINARIOS	5751	36,2%
Resuelto en Tiempo	5280	33,3%
Por Resolver en tiempo	382	2,4%
Para elaborar Auto de desistimiento tácito	73	0,5%
Suspendido por requerimiento al usuario	8	0,1%
Resuelto Fuera de Tiempo	6	0,0%
Auto de Desistimiento Expedido	2	0,0%
ENTES DE CONTROL	836	5,3%
Resuelto en Tiempo	836	5,3%
Total general	15870	100,0%



ESTADO DE LOS ECOS ATENDIDOS POR DEPENDENCIA



- Las **836** solicitudes de Entes de Control -ECOS recibidos hasta el 30 de junio 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 primer semestre:

Dependencia	Cantidad	Porcentaje
ENTES DE CONTROL	836	100%
Grupo de Gestión Solicitudes y Peticiones	560	67,0%
Dirección General	64	7,7%
Oficina Asesora Jurídica	52	6,2%
Subdirección de Seguimiento de Licencias Ambientales	50	6,0%
Subdirección de Evaluación de Licencias Ambientales	25	3,0%
Control Disciplinario	17	2,0%
Oficina de Tecnologías de la Información	14	1,7%
Subdirección de Mecanismos de Participación Ciudadana Ambiental	11	1,3%
Permisos	8	1,0%
Finanzas y Presupuesto	6	0,7%
Subdirección Administrativa y Financiera	6	0,7%
Grupo de Actuaciones Sancionatorias Ambientales	5	0,6%
Infraestructura	4	0,5%
Hidrocarburos	3	0,4%
Control interno de Gestión	2	0,2%
Instrumentos	1	0,1%
Subdirección de Instrumentos Permisos y Trámites	1	0,1%
Oficina de Planeación	1	0,1%
Contratos	1	0,1%
Agroquímicos y Proyectos Especiales	1	0,1%
Grupo Valoración y Manejo de Impactos en Trámites de Evaluación	1	0,1%
Talento Humano	1	0,1%
Minería	1	0,1%
Gestión Administrativa	1	0,1%
Total general	836	100%

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

ESTADO DE PETICIONES ATENDIDAS POR DEPENDENCIA



- De las **5.751** PQRS ordinarias recibidas entre el 1° de enero y el 30 de junio de 2021, **6** se atendieron fuera de término.

Estado	Cantidad	Porcentaje
ORDINARIOS	5751	100%
Grupo de Atención al Ciudadano	2710	47,1%
Auto de Desistimiento Expedido	2	0,0%
Para elaborar Auto de desistimiento tacito	69	1,2%
Por Resolver en tiempo	139	2,4%
Resuelto en Tiempo	2488	43,3%
Resuelto Fuera de Tiempo	4	0,1%
Suspendido por requerimiento al usuario	8	0,1%
Grupo de Gestión de Solicitudes y Peticiones	1560	27,1%
Para elaborar Auto de desistimiento tacito	2	0,0%
Por Resolver en tiempo	131	2,3%
Resuelto en Tiempo	1427	24,8%
Grupo Permisos y trámites ambientales	792	13,8%
Para elaborar Auto de desistimiento tacito	2	0,0%
Por Resolver en tiempo	46	0,8%
Resuelto en Tiempo	744	12,9%
Grupo Gestión Financiera y presupuestal	186	3,2%
Por Resolver en tiempo	15	0,3%
Resuelto en Tiempo	171	3,0%
Grupo Gestión Humana	123	2,1%
Por Resolver en tiempo	8	0,1%
Resuelto en Tiempo	115	2,0%
Grupo Gestión Contractual	104	1,8%
Por Resolver en tiempo	9	0,2%
Resuelto en Tiempo	94	1,6%
Resuelto Fuera de Tiempo	1	0,0%
Grupo Gestión Administrativa	96	1,7%
Por Resolver en tiempo	8	0,1%
Resuelto en Tiempo	87	1,5%
Resuelto Fuera de Tiempo	1	0,0%

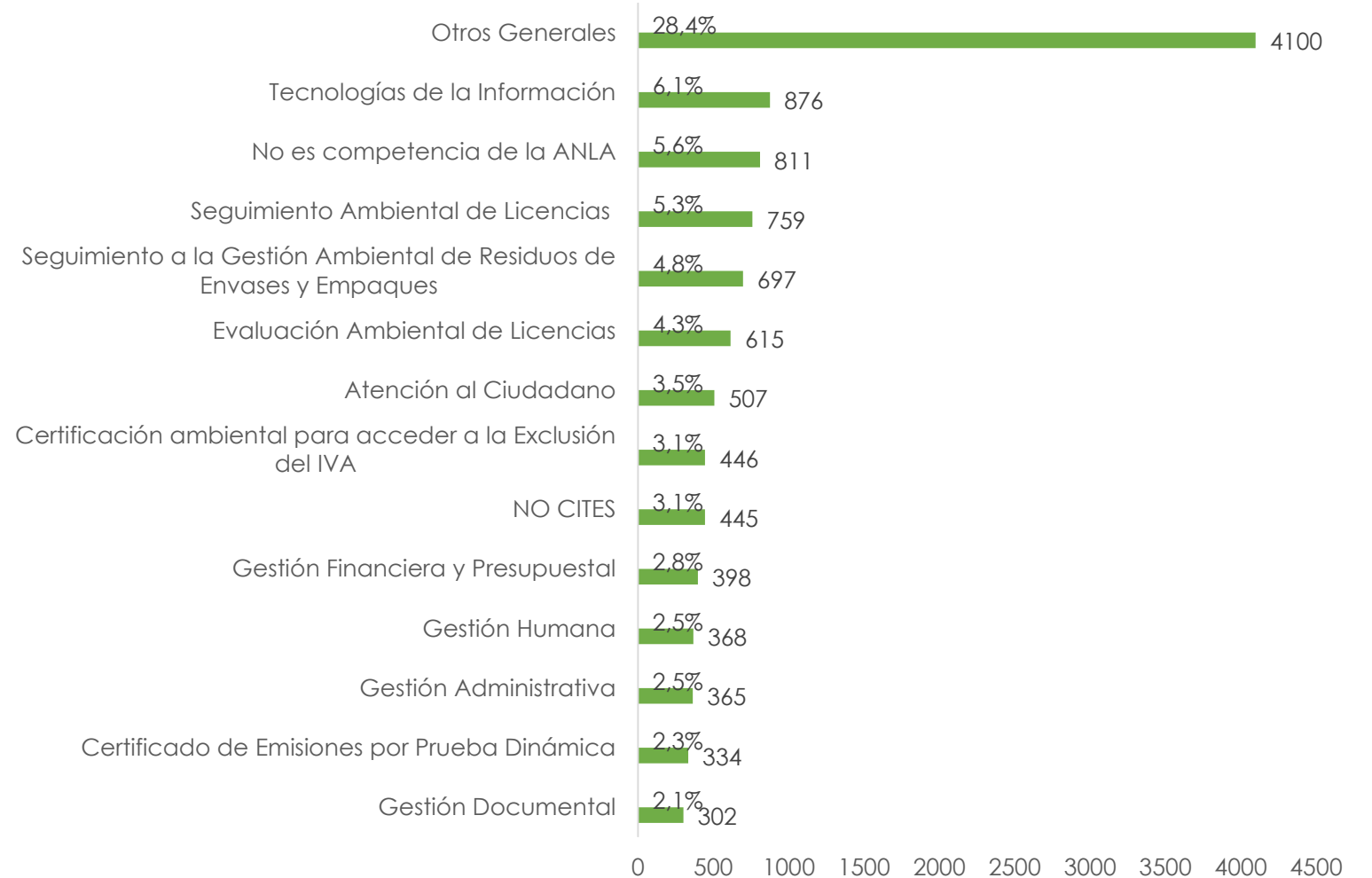
Estado	Cantidad	Porcentaje
Grupo Instrumentos y Regionalización	56	1,0%
Por Resolver en tiempo	8	0,1%
Resuelto en Tiempo	48	0,8%
Grupo Actuaciones Sancionatorias Ambientales	45	0,8%
Por Resolver en tiempo	3	0,1%
Resuelto en Tiempo	42	0,7%
Grupo Defensa Jurídica y Cobro Coactivo	34	0,6%
Por Resolver en tiempo	4	0,1%
Resuelto en Tiempo	30	0,5%
Grupo de Evaluación de Agroquímicos y Proyectos Especiales	16	0,3%
Por Resolver en tiempo	1	0,0%
Resuelto en Tiempo	15	0,3%
Grupo Infraestructura	12	0,2%
Por Resolver en tiempo	9	0,2%
Resuelto en Tiempo	3	0,1%
Despacho Subdirección Financiera y Administrativa	6	0,1%
Resuelto en Tiempo	6	0,1%
Grupo de Seguimiento de Agroquímicos y PE	5	0,1%
Resuelto en Tiempo	5	0,1%
Despacho Subdirección de Evaluación de Licencias	2	0,0%
Resuelto en Tiempo	2	0,0%
Despacho Subdirección de Seguimiento de Licencias	2	0,0%
Por Resolver en tiempo	1	0,0%
Resuelto en Tiempo	1	0,0%
Despacho Subdirección de Mecanismos de Participación Ciudadana Ambiental	1	0,0%
Resuelto en Tiempo	1	0,0%
Grupo Minería	1	0,0%
Resuelto en Tiempo	1	0,0%
Total general	5751	100%

Fuente: Base de Datos Grupo de Atención al Ciudadano, corte a 30 de junio 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.



TRASLADO POR COMPETENCIA

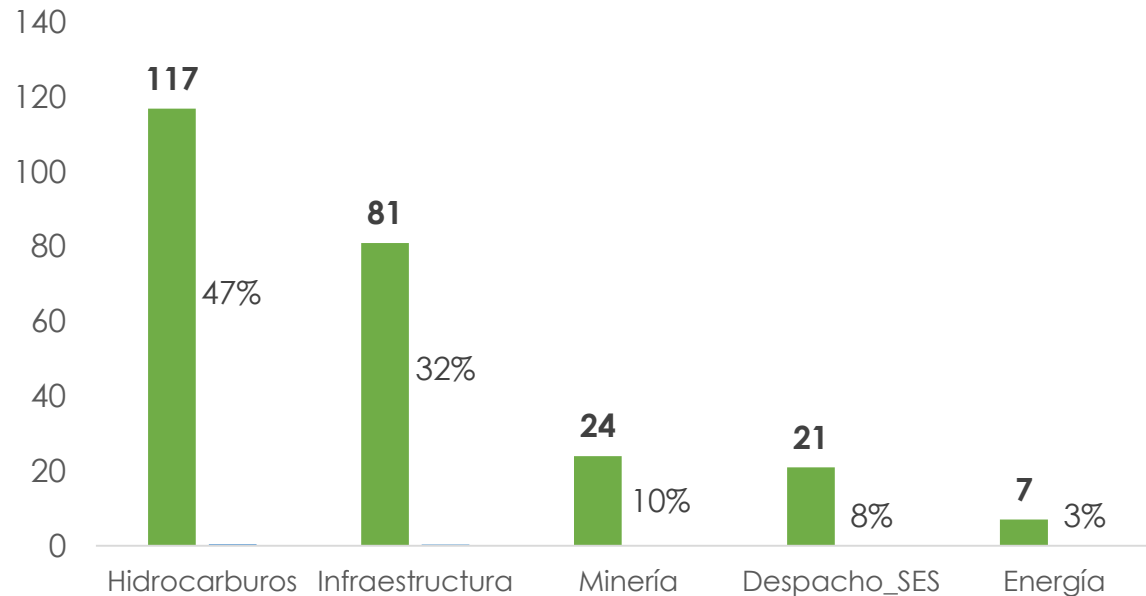


Del total de PQRS-ECOS atendidos por la ANLA (**15.870**), se remitieron por competencia a otras Entidades **426** peticiones, tal y como lo prevé el CPACA en su artículo 21, que corresponde a un **2,7%** del total de solicitudes.

Tipificación	Cantidad	Porcentaje
En trámite	372	2,34%
ORDINARIOS	372	2,34%
Prórroga de tiempo para emitir respuesta	53	0,33%
ENTES DE CONTROL	5	0,03%
ORDINARIOS	48	0,30%
Requerimiento para completar la petición	83	0,52%
ORDINARIOS	83	0,52%
Respuesta definitiva	14898	93,88%
ENTES DE CONTROL	790	4,98%
VERBALES	9283	58,49%
ORDINARIOS	4825	30,40%
Traslado por competencia	426	2,68%
ENTES DE CONTROL	3	0,02%
ORDINARIOS	423	2,67%
Comunicación informativa	38	0,24%
ENTES DE CONTROL	38	0,24%
Total general	15870	100,00%

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

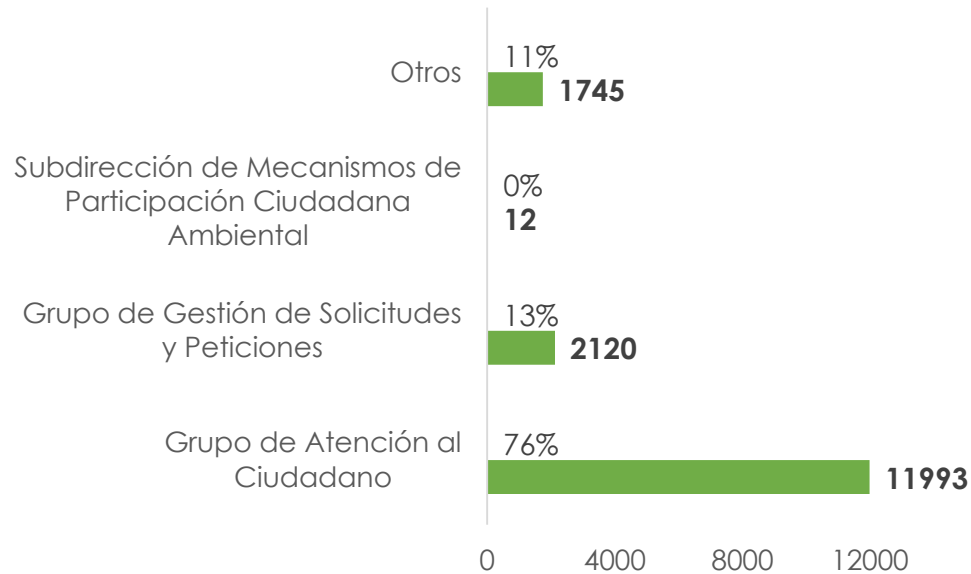
Denuncias Ambientales recibidas



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 junio de 2021, se recibieron **250** 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



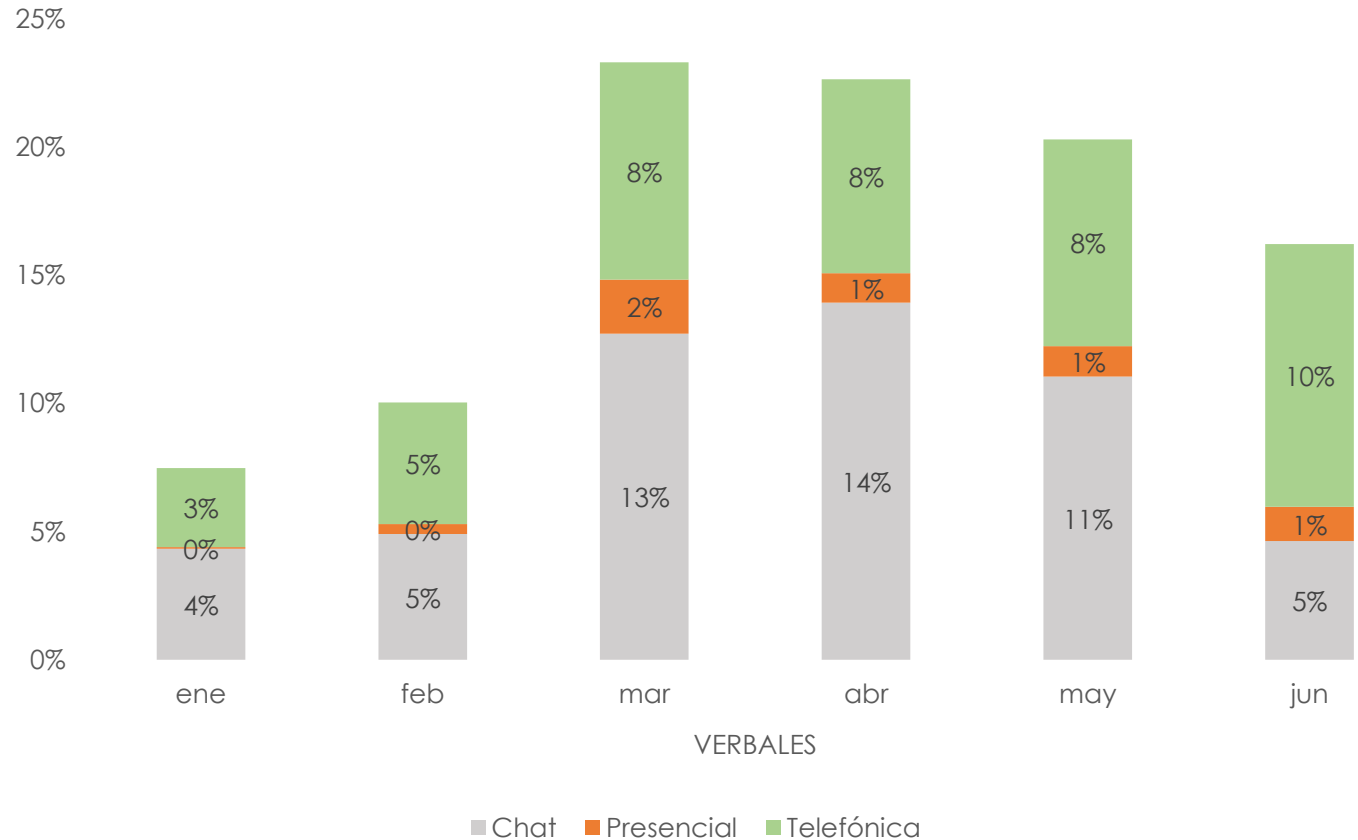
Otros por Dependencia	Cantidad	Porcentaje
Subdirección de Instrumentos, Permisos y Trámites Ambientales	858	49%
Subdirección Administrativa y Financiera	530	30%
Oficina Asesora Jurídica	136	8%
Subdirección de Evaluación de Licencias	66	4%
Dirección General	64	4%
Subdirección de Seguimiento de Licencias	57	3%
Control Disciplinario	17	1%
Oficina de Tecnologías de la Información	14	1%
Control Interno de Gestión	2	0,1%
Oficina Asesora de Planeación	1	0,1%
Total	1745	100%

- 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.

PETICIONES VERBALES

De las **15.870** peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y ECOS, **9.283** corresponden a **SOLICITUDES VERBALES (58%)** recibidas a través de los canales chat (**52%**), telefónico (**42%**) 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	Telefónica
ene	402	6	286
feb	455	36	441
mar	1181	196	787
abr	1293	107	702
may	1026	110	749
jun	430	124	952
Total general	4787	579	3917



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

ATENCIÓN A RECLAMOS

Dependencia - motivo	Cantidad
Reclamo	20
Subdirección de Instrumentos Permisos y Trámites Ambientales	7
Mora	6
Solicitud aclaración	1
Subdirección de Seguimiento de Licencias Ambientales	4
Mora	4
Subdirección de Mecanismos de Participación Ciudadana Ambiental	3
Funcionamiento Bot	2
Mora	1
No es competencia	2
VITAL	2
Subdirección Administrativa y Financiera	2
Mora	1
Proceso de selección	1
Oficina de Tecnologías de la Información	1
Solicitud aclaración	1
Subdirección de Evaluación de Licencias Ambientales	1
Solicitud aclaración	1
Total general	20

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 junio de 2021, la Entidad recibió **20 reclamos**, de los 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 **60%**, seguido de las solicitudes de aclaración de las respuestas emitidas **15%** y el **10%** 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 evidencia una reducción del **78%** 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.

- Se recomienda a los funcionarios y contratistas de cada uno de los grupos de trabajo, revisar la correspondencia asignada de manera inmediata (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 Modulo PQRS