

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 junio de 2022

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; para lo cual implementó una herramienta tecnológica que facilita el seguimiento efectivo y controlar los términos para otorgar las respuestas.

Adicionalmente a través del Grupo de Atención al Ciudadano se remiten alertas a las diferentes dependencias para evitar vencimientos.

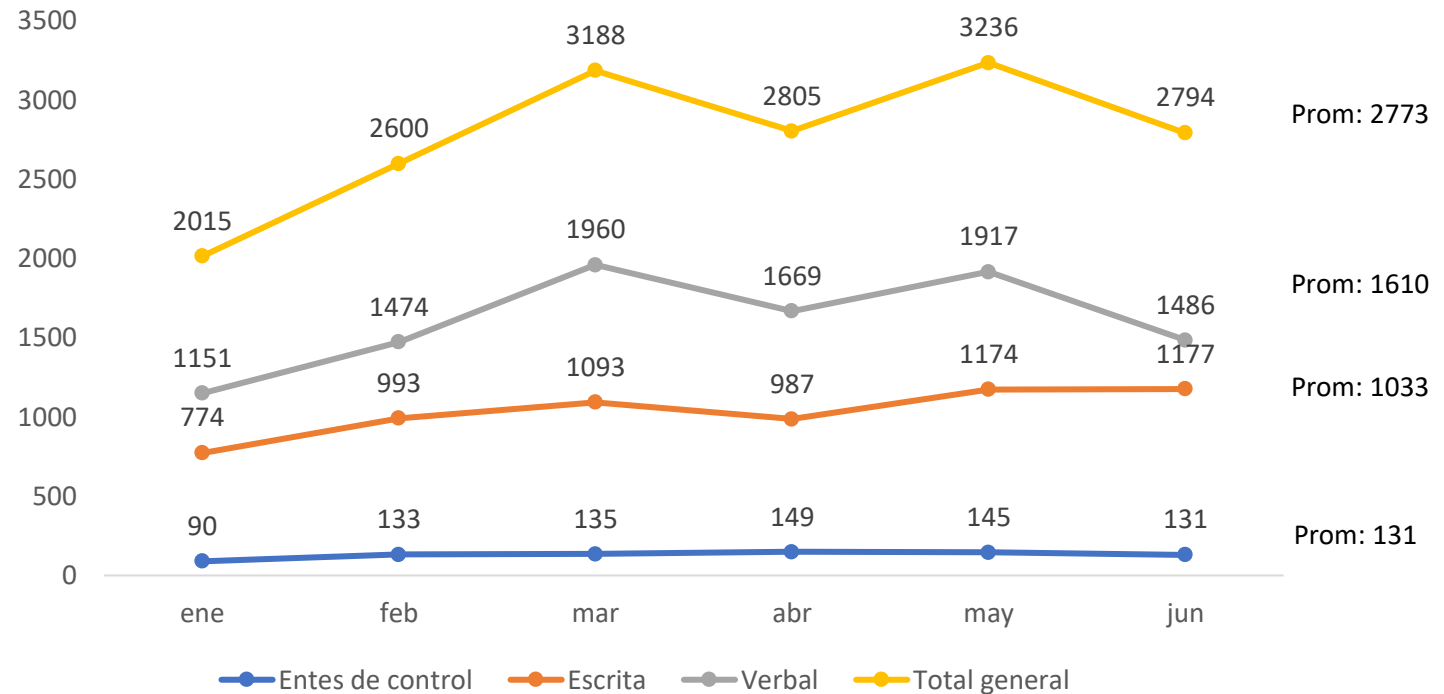
PETICIONES –ECOS RECIBIDAS ENERO A JUNIO DE 2022

Con corte a 30 de junio de 2022 se recibieron **16638** peticiones distribuidas así: enero, **2016**; febrero, **2600**, marzo, **3187**, abril **2805**, mayo **3236** y Junio **2794**.

PQRS-ECOS recibidos	Cantidad	Porcentaje
Verbal	9657	58.04%
Escrita	6198	37.25%
Entes de control	783	4.71%
Total general	16638	100%

Durante el primer semestre de 2022 se evidencia, que las peticiones escritas tienen una tendencia al aumento, mientras que las peticiones verbales presentaron una disminución en su tendencia con ocasión de la entrada en operación del chatbot.

En cuanto a los ECOS la tendencia de peticiones de este tipo se mantiene con un promedio mensual de 131.



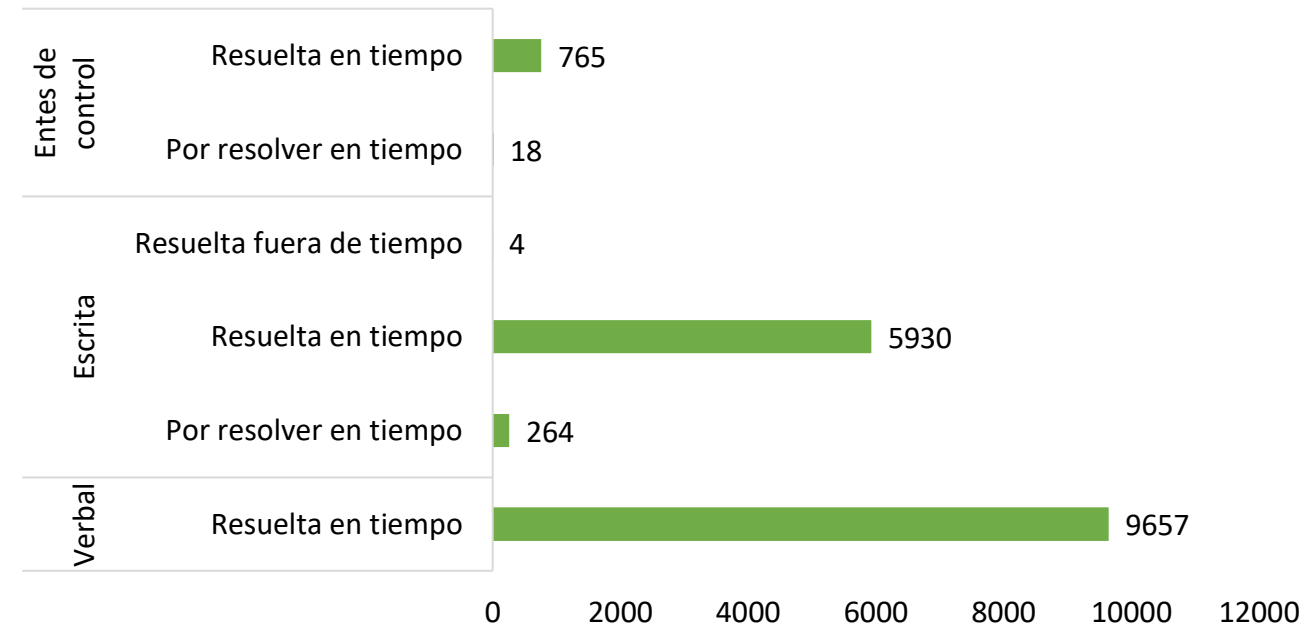
TRASLADOS E INGRESOS DE PQRS-ECOS ENTRE ENERO Y JUNIO DE 2022



Con corte a junio 30 de 2022 se recibieron en total **16638** PQRS – ECOS, de las cuales **783 (4,71%)** corresponden a ECOS, **6198 (37,25%)** peticiones escritas y **9657 (58,04%)** peticiones verbales.

Del total de PQRS-ECOS atendidos por la ANLA, se remitieron por competencia a otras Entidades **436** peticiones, lo que representa un **2,62%** del total de solicitudes.

PQRS-ECOS recibidos	Cantidad	Traslado por competencia
Verbal	9657	
Resuelta en tiempo	9657	
Escrita	6198	
Por resolver en tiempo	264	
Resuelta en tiempo	5930	430
Resuelta fuera de tiempo	4	
Entes de control	783	
Por resolver en tiempo	18	
Resuelta en tiempo	765	6
Total general	16638	436



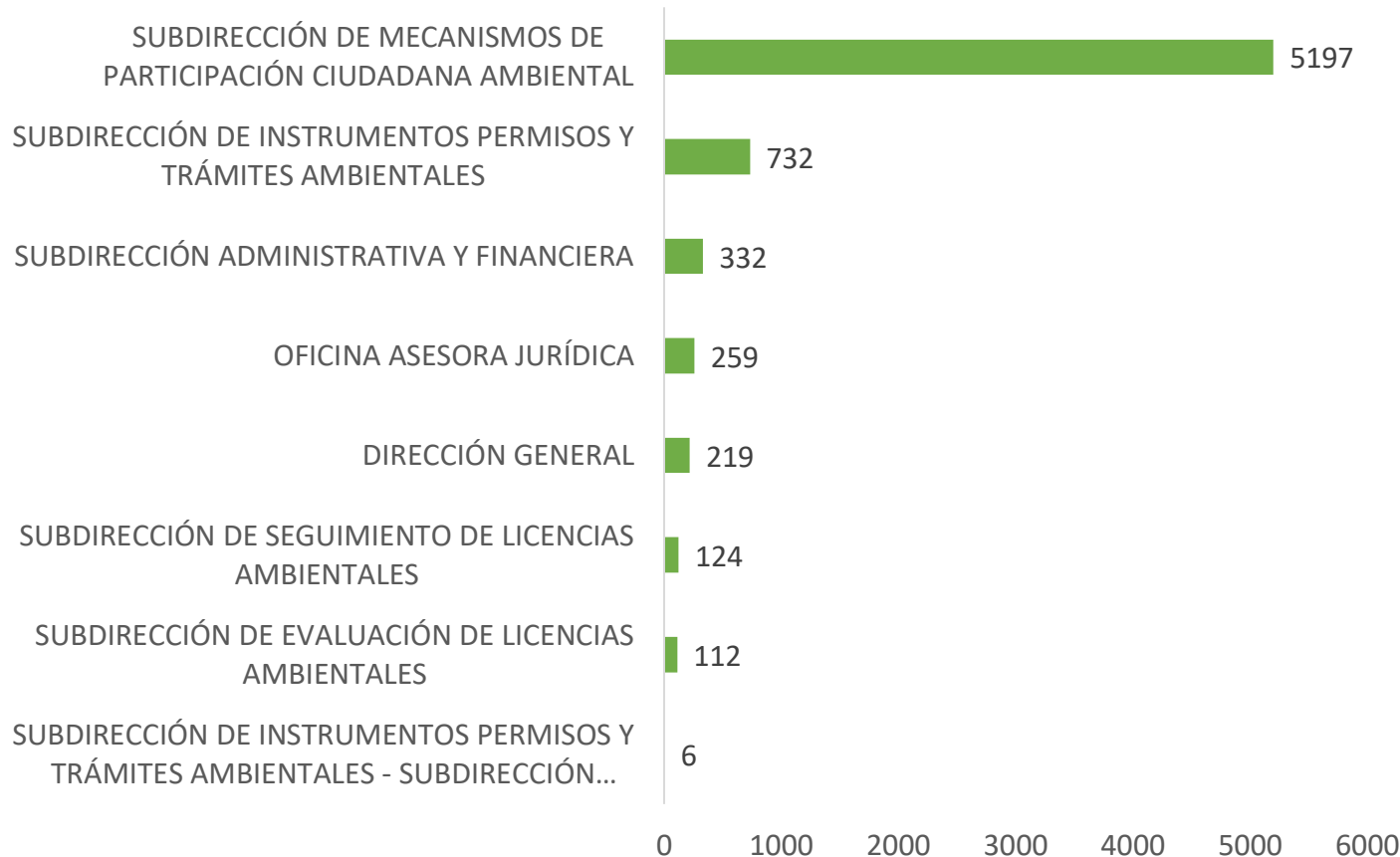
ESTADO DE PETICIONES ATENDIDAS POR DEPENDENCIA



De las **6198** PQRS escritas recibidas entre el 1º de enero y el 30 de junio de 2022, cuatro (**4**) se atendieron fuera de término.

PQRS-ECOS recibidos	Cantidad		
GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	2624	GRUPO CONCEPTOS JURÍDICOS	2
Por resolver en tiempo	58	Por resolver en tiempo	1
Resuelta en tiempo	2565	Resuelta en tiempo	1
Resuelta fuera de tiempo	1	GRUPO DE ACTUACIONES SANCIONATORIAS AMBIENTALES	86
GRUPO DE GESTIÓN DE SOLICITUDES Y PETICIONES	2202	Por resolver en tiempo	3
Por resolver en tiempo	125	Resuelta en tiempo	83
Resuelta en tiempo	2077	GRUPO DE CARIBE - PACIFICO	4
BENEFICIOS TRIBUTARIOS - EBT	2	Por resolver en tiempo	1
Por resolver en tiempo	2	Resuelta en tiempo	3
COORDINACIÓN GRUPO DE PERMISOS Y TRAMITES AMBIENTALES Y CERTIFICACIONES Y VISTOS BUENOS	619	GRUPO DE COBRO COACTIVO	35
Por resolver en tiempo	9	Resuelta en tiempo	35
Resuelta en tiempo	610	GRUPO DE DEFENSA JURÍDICA	6
COORDINACIÓN INSTRUMENTOS	5	Por resolver en tiempo	1
Por resolver en tiempo	1	Resuelta en tiempo	5
Resuelta en tiempo	4	GRUPO DE ENERGÍA, PRESAS, REPRESAS, TRASVASES Y EMBALSES	1
DESPACHO DIRECCIÓN	16	Resuelta en tiempo	1
Resuelta en tiempo	16	GRUPO DE EVALUACIÓN DE AGROQUÍMICOS Y PROYECTOS ESPECIALES	45
DESPACHO OAJ	3	Por resolver en tiempo	5
Resuelta en tiempo	3	Resuelta en tiempo	39
DESPACHO SELA	23	Resuelta fuera de tiempo	1
Resuelta en tiempo	23	GRUPO DE HIDROCARBUROS	1
DESPACHO SIPTA	2	Resuelta en tiempo	1
Resuelta en tiempo	2	GRUPO DE INFRAESTRUCTURA	4
DESPACHO SMPCA	7	Resuelta en tiempo	4
Resuelta en tiempo	7	GRUPO DE MEDIO MAGDALENA – CAUCA – CATATUMBO	2
DESPACHO SSLA	6	Por resolver en tiempo	2
Resuelta en tiempo	5	GRUPO DE MINERÍA	1
Resuelta fuera de tiempo	1	Resuelta en tiempo	1
DIVERSIDAD BIOLÓGICA	5	GRUPO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	13
Por resolver en tiempo	2	Por resolver en tiempo	1
Resuelta en tiempo	3	Resuelta en tiempo	12
EQUIPO JURÍDICA CERTIFICACIONES Y VISTOS BUENOS	10	GRUPO DE SEGUIMIENTO DE AGROQUÍMICOS Y PROYECTOS ESPECIALES	1
Por resolver en tiempo	6	Resuelta en tiempo	1
Resuelta en tiempo	4	GRUPO SUR ORINOQUIA - AMAZONAS	2
EQUIPO JURÍDICA PERMISOS Y TRÁMITES AMBIENTALES	2	Resuelta en tiempo	2
Por resolver en tiempo	2	GRUPO VALORACIÓN Y MANEJO DE IMPACTOS EN PROCESOS DE SEGUIMIENTO	7
		Resuelta en tiempo	7
		GRUPO VALORACIÓN Y MANEJO DE IMPACTOS EN TRÁMITES DE EVALUACIÓN	5
		Por resolver en tiempo	2
		Resuelta en tiempo	3
		INSTRUMENTOS EXTERNOS	1
		Resuelta en tiempo	1
		OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	8
		Resuelta en tiempo	8
		OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	20
		Por resolver en tiempo	1
		Resuelta en tiempo	19
		PERMISOS FUERA DE LICENCIA - PFL	5
		Por resolver en tiempo	1
		Resuelta en tiempo	4
		PRUEBA DINÁMICA	19
		Por resolver en tiempo	8
		Resuelta en tiempo	11
		RESPONSABILIDAD EXTENDIDA DEL PRODUCTOR	32
		Por resolver en tiempo	18
		Resuelta en tiempo	14
		VENTANILLA UNICA DE COMERCIO EXTERIOR - VUCE	23
		Por resolver en tiempo	5
		Resuelta en tiempo	18
		GRUPO DE GESTIÓN FINANCIERA Y PRESUPUESTAL	171
		Por resolver en tiempo	3
		Resuelta en tiempo	167
		Resuelta fuera de tiempo	1
		GRUPO DE GESTIÓN DE NOTIFICACIONES	94
		Por resolver en tiempo	5
		Resuelta en tiempo	89
		GRUPO DE GESTIÓN HUMANA	1
		Por resolver en tiempo	1
		GRUPO GESTIÓN CONTRACTUAL	60
		Por resolver en tiempo	1
		Resuelta en tiempo	59
		GRUPO DE GESTIÓN DOCUMENTAL	4
		Resuelta en tiempo	4
		GRUPO DE INSTRUMENTOS	1
		Resuelta en tiempo	1
		GRUPO DE ORINOQUIA - AMAZONAS	3
		Resuelta en tiempo	3
		GRUPO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA	2
		Resuelta en tiempo	2
		GRUPO DE ALTO MAGDALENA - CAUCA	7
		Resuelta en tiempo	7
		GRUPO DE CERTIFICACIONES Y VISTOS BUENOS	4
		Resuelta en tiempo	4
		GRUPO DE PERMISOS Y TRÁMITES AMBIENTALES	2
		Resuelta en tiempo	2
		Total general	6198

A continuación, se presenta el resumen de las PQRS-ECOS atendidos por dependencia:



El **74,44%** 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 **25,56%** de las peticiones restantes corresponden a las respuestas emitidas directamente por otras Dependencias.

ESTADO DE LOS ECOS ATENDIDOS POR GRUPO

Se atendieron dentro de término legal las **783** solicitudes de Entes de Control -**ECOS** recibidas hasta el 30 de junio de 2022. A continuación, se listan los grupos que otorgaron respuesta a las consultas de Entidades de Control en el primer semestre del año:

PQRS-ECOS recibidos	Cantidad	Porcentaje
GRUPO DE GESTIÓN DE SOLICITUDES Y PETICIONES	313	39.97%
DESPACHO DIRECCIÓN	159	20.31%
GRUPO DE DEFENSA JURÍDICA	110	14.05%
DESPACHO SSLA	85	10.86%
DESPACHO SMPCA	37	4.73%
DESPACHO SELA	27	3.45%
GRUPO DE ACTUACIONES SANCIONATORIAS AMBIENTALES	15	1.92%
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	14	1.79%
DESPACHO SIPTA	6	0.77%
GRUPO DE INFRAESTRUCTURA	4	0.51%
GRUPO DE CARIBE - PACIFICO	4	0.51%
GRUPO DE MEDIO MAGDALENA – CAUCA – CATATUMBO	2	0.26%
DESPACHO OAJ	2	0.26%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	2	0.26%
GRUPO SUR ORINOQUIA - AMAZONAS	1	0.13%
GRUPO DE MINERÍA	1	0.13%
GRUPO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	1	0.13%
Total general	783	100.00%

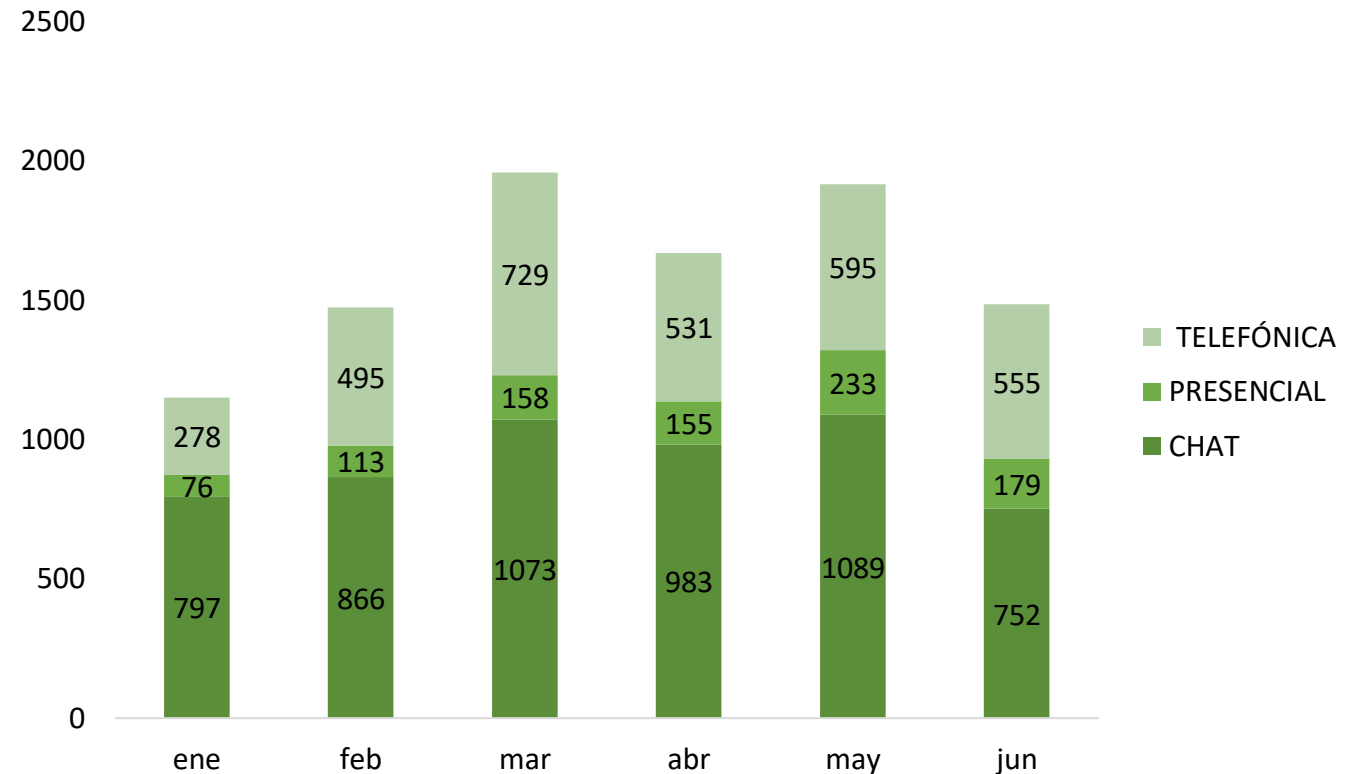
Fuente: Base de Datos Grupo de Atención al Ciudadano, corte a 30 de junio de 2022

PETICIONES VERBALES



De las **16628** peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y ECOS, **9657** corresponden a **SOLICITUDES VERBALES (58,02%)** recibidas a través de los canales chat (**57,57%**), telefónico (**32,96 %**), y presencial (**9,46%**) las cuales fueron atendidas directamente en el Centro de Contacto Ciudadano, y se discriminan como se ilustra a continuación:

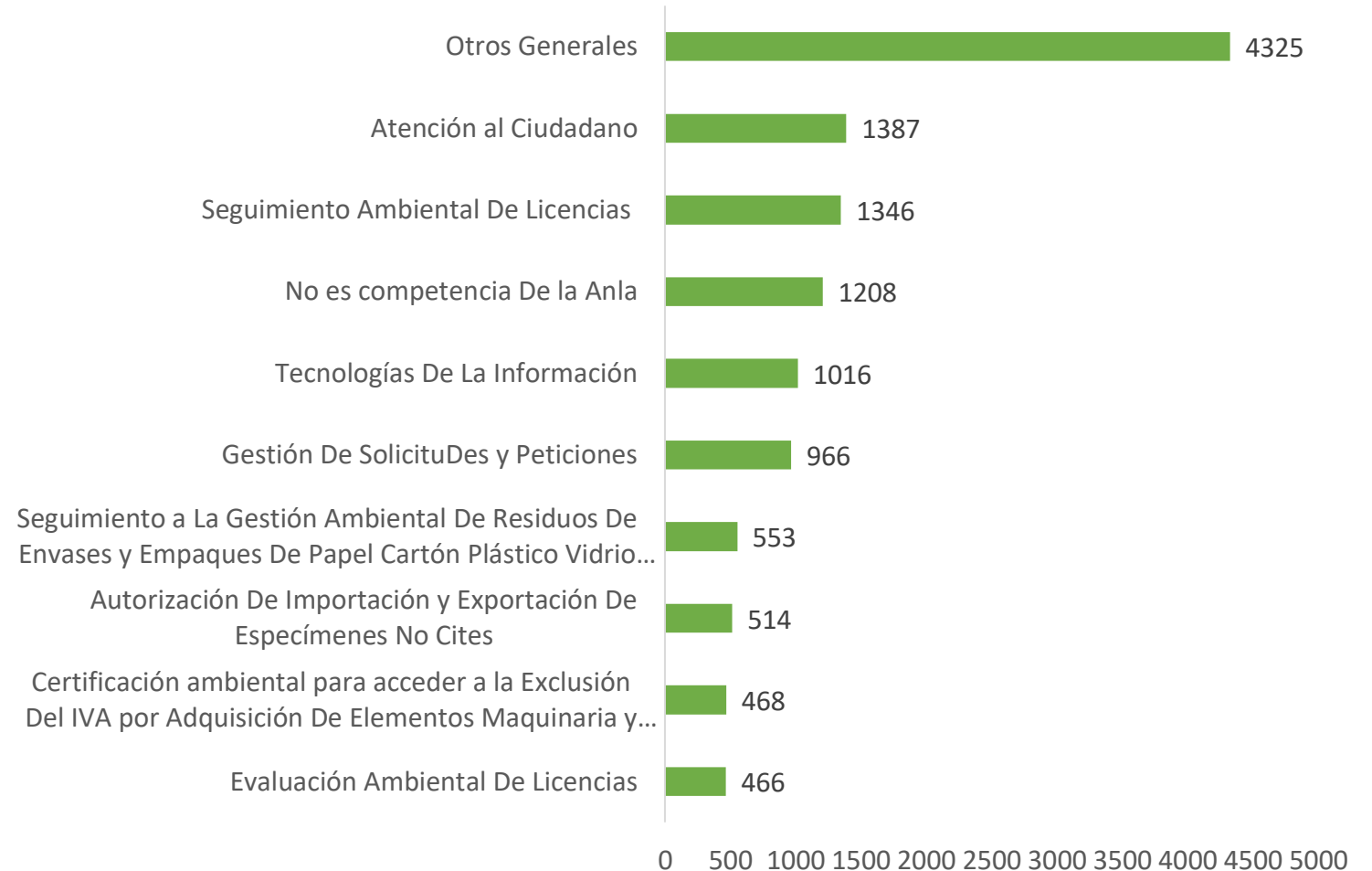
CANAL/MES	CHAT	PRESENCIAL	TELEFÓNICA	TOTAL
ene	797	76	278	1151
feb	866	113	495	1474
mar	1073	158	729	1960
abr	983	155	531	1669
may	1089	233	595	1917
jun	752	179	555	1486
TOTAL	5560	914	3183	9657



PRINCIPALES TEMAS DE CONSULTA

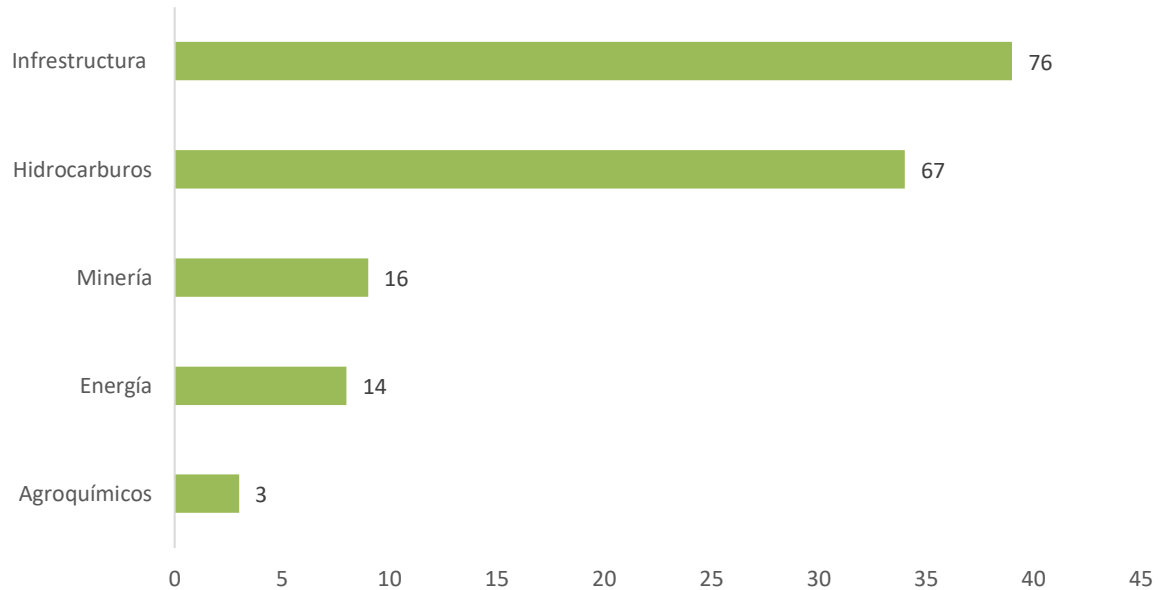
En aras del mejoramiento continuo, se caracterizaron las PQRS de acuerdo con los temas que son de competencia de la ANLA, en la gráfica se relacionan los temas de mayor consulta:

En la tipificación del tema "Otros generales", se encuentran incluidas las solicitudes de copias, préstamo de expedientes y listados de proyectos licenciados, seguidamente se encuentra las peticiones de Atención al Ciudadano, mayoritariamente en solicitud de citas; continúa los temas de Seguimiento de licencias ambientales y no es competencia de la ANLA.



DENUNCIAS ENERO A JUNIO DE 2022

Denuncias ambientales



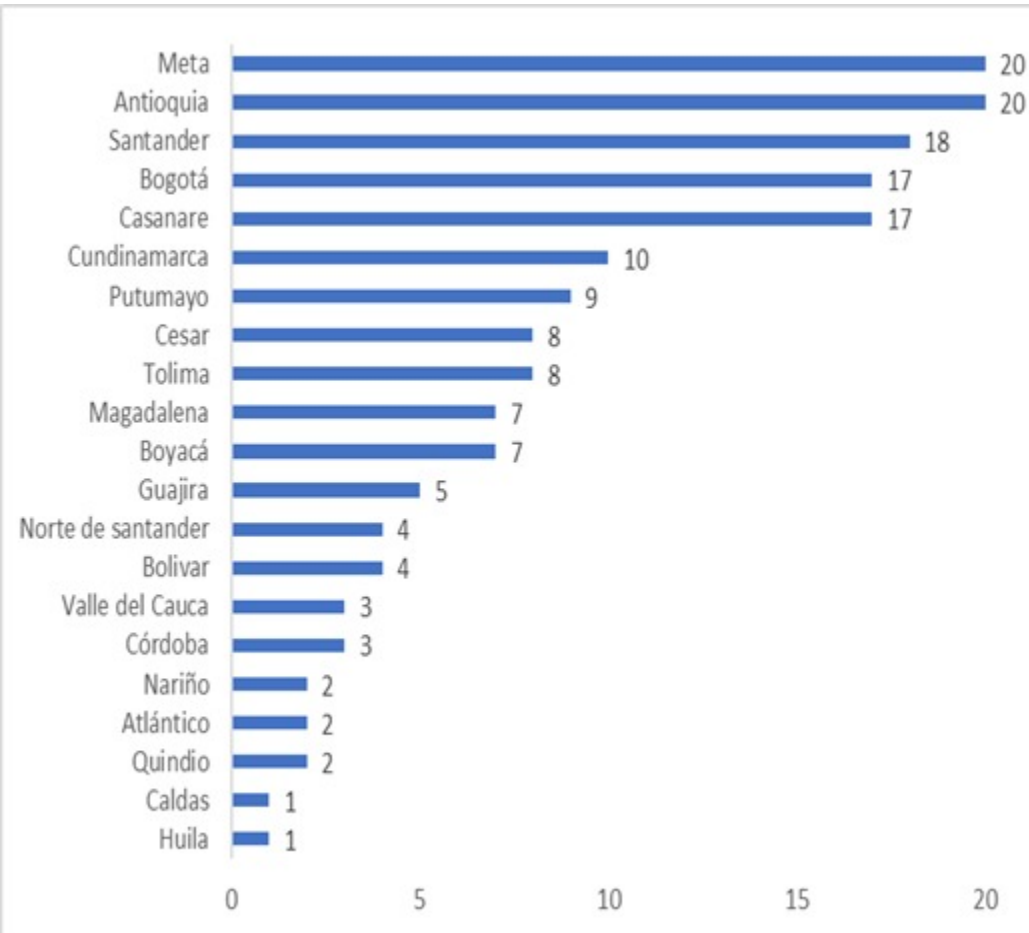
La ANLA ha venido dando trámite a las denuncias ambientales concernientes a la Ley 1333 de 2009 o que tengan relación directa con una posible afectación ambiental, de las cuales entre el 1° de enero y el 30 de junio de 2022, se recibieron **176** de acuerdo con la información reportada en el tablero de control de "*Denuncias sobre presuntas infracciones ambientales*", el cual se puede consultar en el siguiente enlace:

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

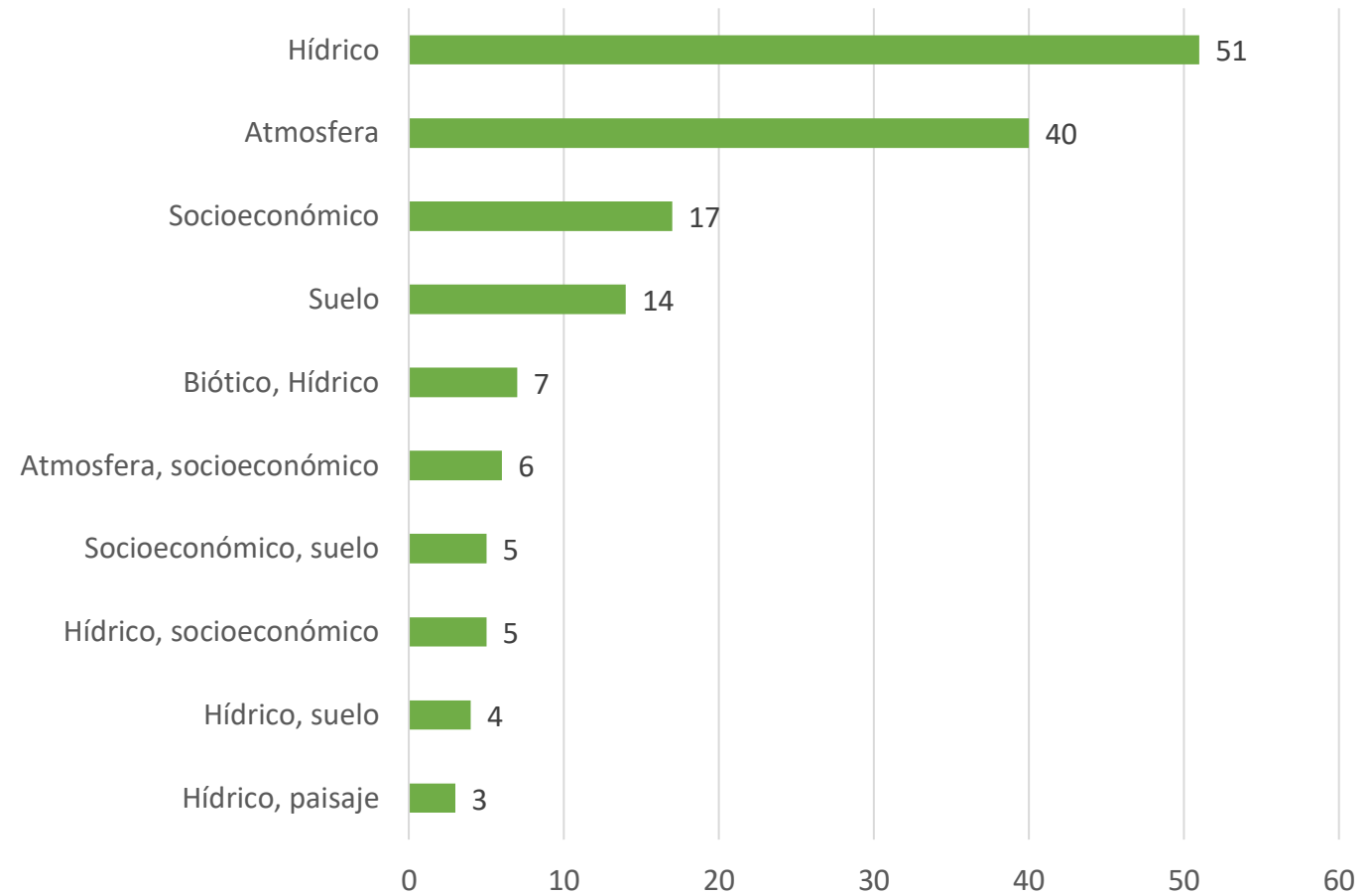
Las Denuncias diferentes a las ambientales, se tramitan de acuerdo con el asunto que trata y la norma que lo regula.

DENUNCIAS ENERO A JUNIO DE 2022

DENUNCIAS POR DEPARTAMENTO



DENUNCIAS POR RECURSO AFECTADO



Tipo	Grupo de agroquímicos y proyectos especiales	Grupo de atención al ciudadano	Grupo de certificaciones y Vistos buenos	Grupo de Gestión Documental	Grupo Minería	Total general
Aclaración respuesta					1	1
Funcionamiento canales de atención		1				1
Inconvenientes solicitud			1			1
Oportunidad en la respuesta	1	1		3		5
Incumplimiento cita			1			1
Total general	1	2	2	3	1	9

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 2022, la Entidad recibió **4 reclamos y 5 quejas**, de los cuales el 100% se resolvieron en tiempo. El principal motivo de los reclamos obedece a oportunidad en la respuesta con un **55,56%**.

Se evidencia una reducción del **77,50%** en la recepción de quejas y reclamos con respecto a la vigencia 2021, situación que obedece a la mejora de los términos de oportunidad en la resolución de los trámites y servicios de la Autoridad.

Respecto al 55,56% de solicitudes de aclaraciones, la SMPCA se encuentra aplicando un instrumento que permite identificar la insatisfacción del usuario en la respuesta a los PQRS, con el fin de realizar acciones de mejora y reducir el número de QR's que llegan a la entidad.

- El Grupo de Atención al Ciudadano realizó la actualización y socialización del Manual de PQRS, por lo que se les invita a consultar el documento en GESPRO.
- Todos los responsables que presten apoyo para responder una petición, deberán registrar el respectivo visto bueno en la actividad de SILA, por tanto se recomienda a los colaboradores de cada uno de los grupos de trabajo, revisar la correspondencia asignada de manera inmediata, a fin de cumplir con la oportunidad en la respuesta.
- El Grupo de Atención al Ciudadano como seguimiento a la gestión de los DPE, está remitiendo las alertas de los próximos vencimientos, por lo que se recomienda estar atentos a los correo enviados.
- Debido a levantamiento de la emergencia sanitaria se retomaron los términos del CPACA para dar respuesta a las PQRS, la cuales deberán resolverse así: peticiones generales en 15 días y solicitudes de copias en 10 días.
- Para las peticiones que requieren apoyo de otras dependencias, se debe continuar con el compromiso de dar o solicitar los insumos de manera oportuna.
- Seguir el Manual de usuario SILA módulo PQRSD