

# 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 31 de marzo de 2022**

## **CONTROL Y SEGUIMIENTO A LOS DERECHOS DE PETICIÓN**

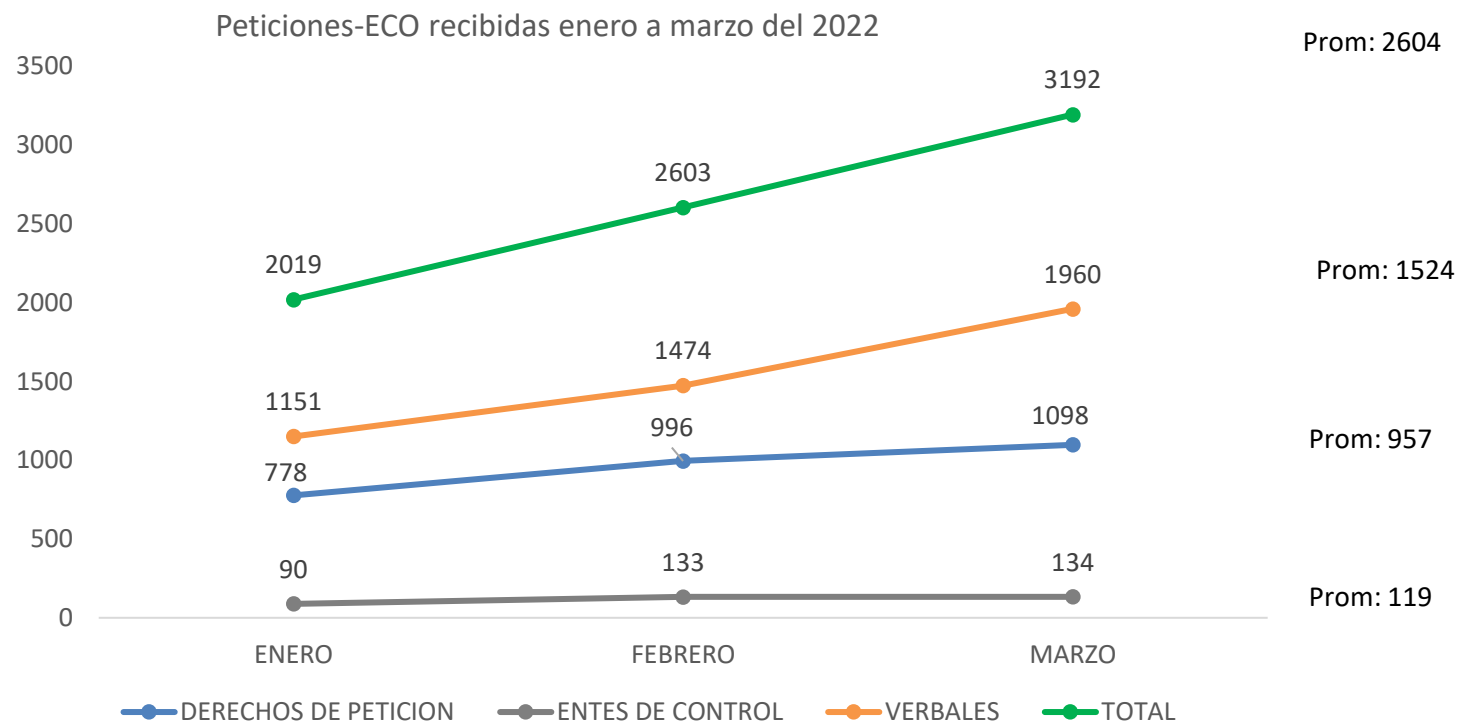
Corresponde a la ANLA, atender los derechos de petición acorde con los preceptos legales y constitucionales vigentes.

En tal virtud, la Entidad diseñó mecanismos que le permitieran atender en términos de oportunidad y calidad los derechos de petición; 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 31 de marzo de 2022 se recibieron **7802** peticiones distribuidas así: enero, **2020**; febrero, **2603** y marzo, **3179**.

PQRS-ECOS recibidos	Cantidad	Porcentaje
Verbales	4585	58,67%
Escritas	2872	36,75%
Entes de Control	357	4,56%
<b>Total general</b>	<b>7814</b>	<b>100,00%</b>

Se evidencia un incremento significativo en las peticiones verbales en el mes de marzo; lo anterior debido al inicio de operaciones del Centro de Orientación al Ciudadano. Así mismo, se presentó un leve incremento en las peticiones escritas, con ocasión a solicitudes de información de proyectos de interés nacional.

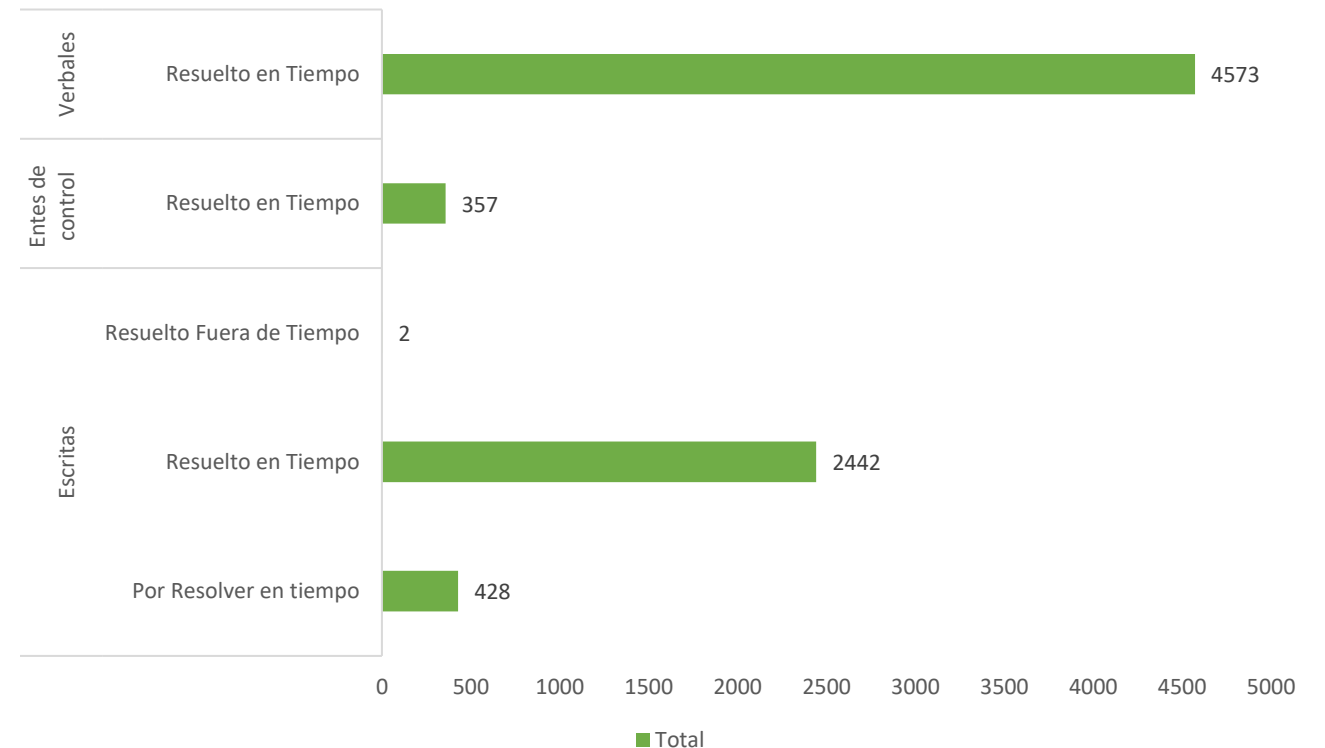


## ESTADO PQRS-ECOS QUE INGRESARON ENTRE ENERO Y MARZO DE 2022

Con corte a marzo 31 de 2022 se recibieron en total **7802** PQRS – ECOS, de las cuales **357 (4,58%)** corresponden a ECOS, **2872 (36,81%)** peticiones escritas y **4573 (58,61%)** peticiones verbales.

Tipo de DPE	Estado	Cantidad
<b>Escritas</b>		<b>2872</b>
	Por Resolver en tiempo	428
	Resuelto en Tiempo	2442
	Resuelto Fuera de Tiempo	2
<b>Entes de control</b>		<b>357</b>
	Resuelto en Tiempo	357
<b>Verbales</b>		<b>4585</b>
	Resuelto en Tiempo	4585
<b>Total general</b>		<b>7814</b>

SOLICITUDES POR CANAL DE INGRESO

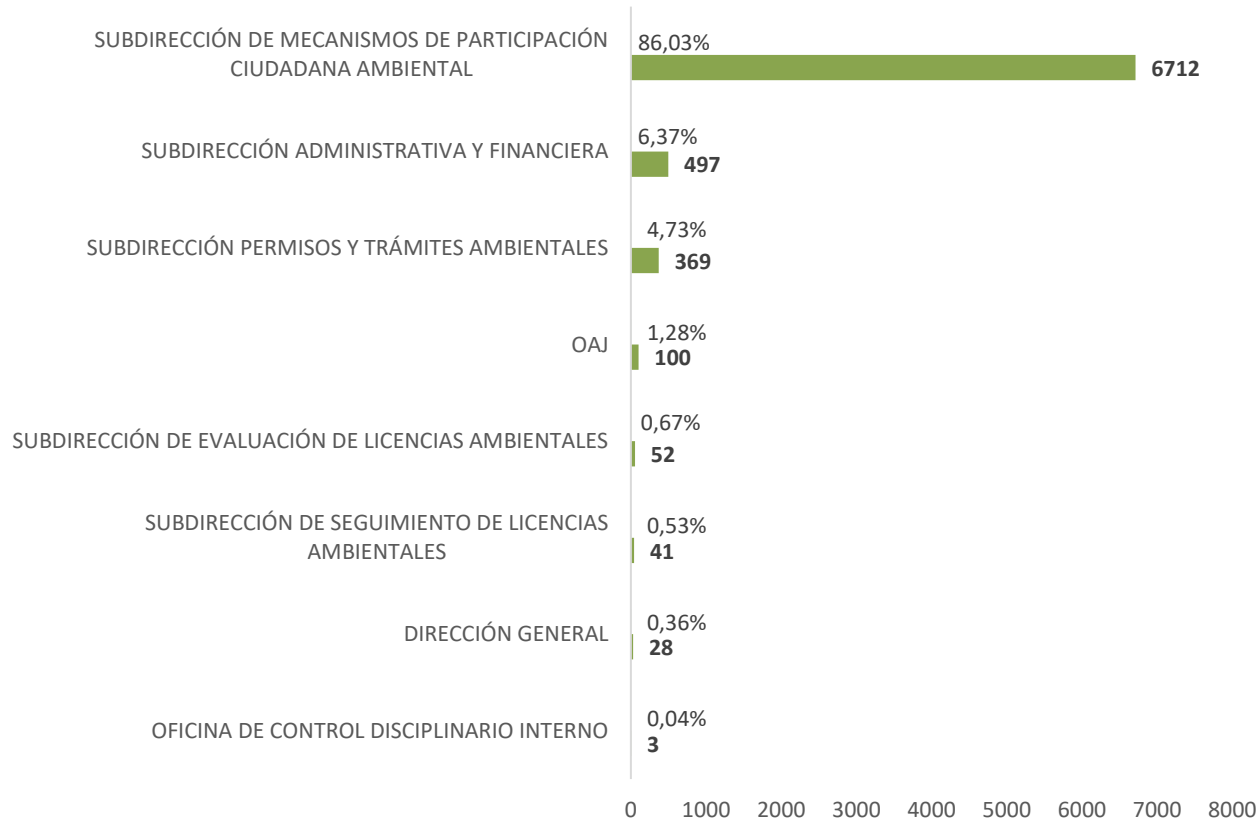


# ESTADO DE PETICIONES ATENDIDAS POR DEPENDENCIA

De las **2872** PQRS escritas recibidas entre el 1º de enero y el 31 de marzo de 2022, dos (2) se atendieron fuera de término.

Dependencia	Estado	Cantidad	Dependencia	Estado	Cantidad	Dependencia	Estado	Cantidad
<b>GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Resuelto en Tiempo	960	<b>GRUPO DE EVALUACIÓN DE AGROQUÍMICOS Y PROYECTOS ESPECIALES</b>	Resuelto en Tiempo	17	<b>GRUPO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>	Resuelto en Tiempo	2
	Por Resolver en tiempo	187		Por Resolver en tiempo	9		Por Resolver en tiempo	1
<b>Total GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>		<b>1147</b>		<b>Resuelto Fuera de Tiempo</b>	<b>1</b>	<b>Total GRUPO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>		<b>3</b>
<b>GRUPO DE GESTIÓN DE SOLICITUDES Y PETICIONES</b>	Resuelto en Tiempo	865	<b>Total GRUPO DE EVALUACIÓN DE AGROQUÍMICOS Y PROYECTOS ESPECIALES</b>		<b>27</b>		Resuelto en Tiempo	2
	Por Resolver en tiempo	135	<b>GRUPO DE COBRO COACTIVO</b>	Resuelto en Tiempo	16	<b>Total DESPACHO OAJ</b>		<b>2</b>
<b>Total GRUPO DE GESTIÓN DE SOLICITUDES Y PETICIONES</b>		<b>1000</b>		Por Resolver en tiempo	2	<b>Total DESPACHO OAJ</b>		<b>2</b>
<b>GRUPO DE PERMISOS Y TRÁMITES AMBIENTALES</b>	Resuelto en Tiempo	204	<b>Total GRUPO DE COBRO COACTIVO</b>		<b>18</b>		Resuelto en Tiempo	2
	Por Resolver en tiempo	28	<b>GRUPO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA</b>	Resuelto en Tiempo	12	<b>Total DESPACHO SAF</b>		<b>2</b>
<b>Total GRUPO DE PERMISOS Y TRÁMITES AMBIENTALES</b>		<b>232</b>		Por Resolver en tiempo	2	<b>Total DESPACHO SAF</b>		<b>2</b>
<b>GRUPO DE CERTIFICACIONES Y VISTOS BUENOS</b>	Resuelto en Tiempo	105	<b>Total GRUPO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA</b>		<b>14</b>		Resuelto en Tiempo	1
	Por Resolver en tiempo	21	<b>GRUPO DE INFRAESTRUCTURA</b>	Resuelto en Tiempo	9	<b>OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO</b>	Por Resolver en tiempo	1
<b>Total GRUPO DE CERTIFICACIONES Y VISTOS BUENOS</b>		<b>126</b>		Por Resolver en tiempo	3			<b>1</b>
<b>GRUPO DE GESTIÓN FINANCIERA Y PRESUPUESTAL</b>	Resuelto en Tiempo	92	<b>Total GRUPO DE INFRAESTRUCTURA</b>		<b>12</b>	<b>Total OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO</b>		<b>2</b>
	Por Resolver en tiempo	14	<b>GRUPO DE GESTIÓN HUMANA</b>	Resuelto en Tiempo	10		Resuelto en Tiempo	2
<b>Total GRUPO DE GESTIÓN FINANCIERA Y PRESUPUESTAL</b>		<b>107</b>		Por Resolver en tiempo	1	<b>GRUPO DE HIDROCARBUROS</b>		<b>2</b>
<b>GRUPO GESTIÓN CONTRACTUAL</b>	Resuelto en Tiempo	39	<b>Total GRUPO DE GESTIÓN HUMANA</b>		<b>11</b>	<b>Total GRUPO DE HIDROCARBUROS</b>		<b>2</b>
	Por Resolver en tiempo	7	<b>GRUPO DE INSTRUMENTOS</b>	Resuelto en Tiempo	5		Resuelto en Tiempo	1
<b>Total GRUPO GESTIÓN CONTRACTUAL</b>		<b>46</b>		Por Resolver en tiempo	4	<b>GRUPO DE MINERÍA</b>		<b>1</b>
<b>GRUPO DE GESTIÓN DE NOTIFICACIONES</b>	Resuelto en Tiempo	35	<b>Total GRUPO DE INSTRUMENTOS</b>		<b>5</b>	<b>Total GRUPO DE MINERÍA</b>		<b>1</b>
	Por Resolver en tiempo	11	<b>DESPACHO DIRECCIÓN</b>	Resuelto en Tiempo	4		Resuelto en Tiempo	1
<b>Total GRUPO DE GESTIÓN DE NOTIFICACIONES</b>		<b>46</b>	<b>Total DESPACHO DIRECCIÓN</b>		<b>4</b>	<b>GRUPO SUR ORINOQUIA - AMAZONAS</b>		<b>1</b>
<b>GRUPO DE ACTUACIONES SANCIONATORIAS AMBIENTALES</b>	Resuelto en Tiempo	41	<b>GRUPO VALORACIÓN Y MANEJO DE IMPACTOS EN PROCESOS DE SEGUIMIENTO</b>	Resuelto en Tiempo	2	<b>Total GRUPO SUR ORINOQUIA - AMAZONAS</b>		<b>1</b>
	Por Resolver en tiempo	4		Por Resolver en tiempo	1		Resuelto en Tiempo	1
<b>Total GRUPO DE ACTUACIONES SANCIONATORIAS AMBIENTALES</b>		<b>45</b>	<b>Total GRUPO VALORACIÓN Y MANEJO DE IMPACTOS EN PROCESOS DE SEGUIMIENTO</b>		<b>3</b>	<b>DESPACHO SIPTA</b>		<b>1</b>
			<b>DESPACHO SELA</b>	Resuelto en Tiempo	3	<b>Total DESPACHO SIPTA</b>		<b>1</b>
			<b>Total DESPACHO SELA</b>		<b>3</b>		Resuelto en Tiempo	1
			<b>GRUPO VALORACIÓN Y MANEJO DE IMPACTOS EN TRÁMITES DE EVALUACIÓN</b>	Resuelto en Tiempo	2	<b>GRUPO DE DEFENSA JURÍDICA</b>		<b>1</b>
				Por Resolver en tiempo	1	<b>Total GRUPO DE DEFENSA JURÍDICA</b>		<b>1</b>
			<b>Total GRUPO VALORACIÓN Y MANEJO DE IMPACTOS EN TRÁMITES DE EVALUACIÓN</b>		<b>3</b>		Resuelto en Tiempo	1
			<b>GRUPO DE ORINOQUÍA - AMAZONAS</b>	Resuelto en Tiempo	3	<b>DESPACHO SMPCA</b>		<b>1</b>
			<b>Total GRUPO DE ORINOQUÍA - AMAZONAS</b>		<b>3</b>	<b>Total DESPACHO SMPCA</b>		<b>1</b>
			<b>GRUPO DE GESTIÓN DOCUMENTAL</b>	Resuelto en Tiempo	3	<b>GRUPO DE SEGUIMIENTO DE AGROQUÍMICOS Y PROYECTOS ESPECIALES</b>	Resuelto en Tiempo	1
			<b>Total GRUPO DE GESTIÓN DOCUMENTAL</b>		<b>3</b>	<b>Total GRUPO DE SEGUIMIENTO DE AGROQUÍMICOS Y PROYECTOS ESPECIALES</b>		<b>1</b>
						<b>Total general</b>		<b>2872</b>

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



El **86,02%** 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 **13,9%** de las peticiones restantes corresponden a las respuestas emitidas directamente por otras Dependencias.

## ESTADO DE LOS ECOS ATENDIDOS POR DEPENDENCIA

Se atendieron dentro de término legal las **357** solicitudes de Entes de Control -**ECOS** recibidas hasta el 31 de marzo de 2022. A continuación, se listan las dependencias que otorgaron respuesta a las consultas de Entidades de Control en el primer trimestre del año:

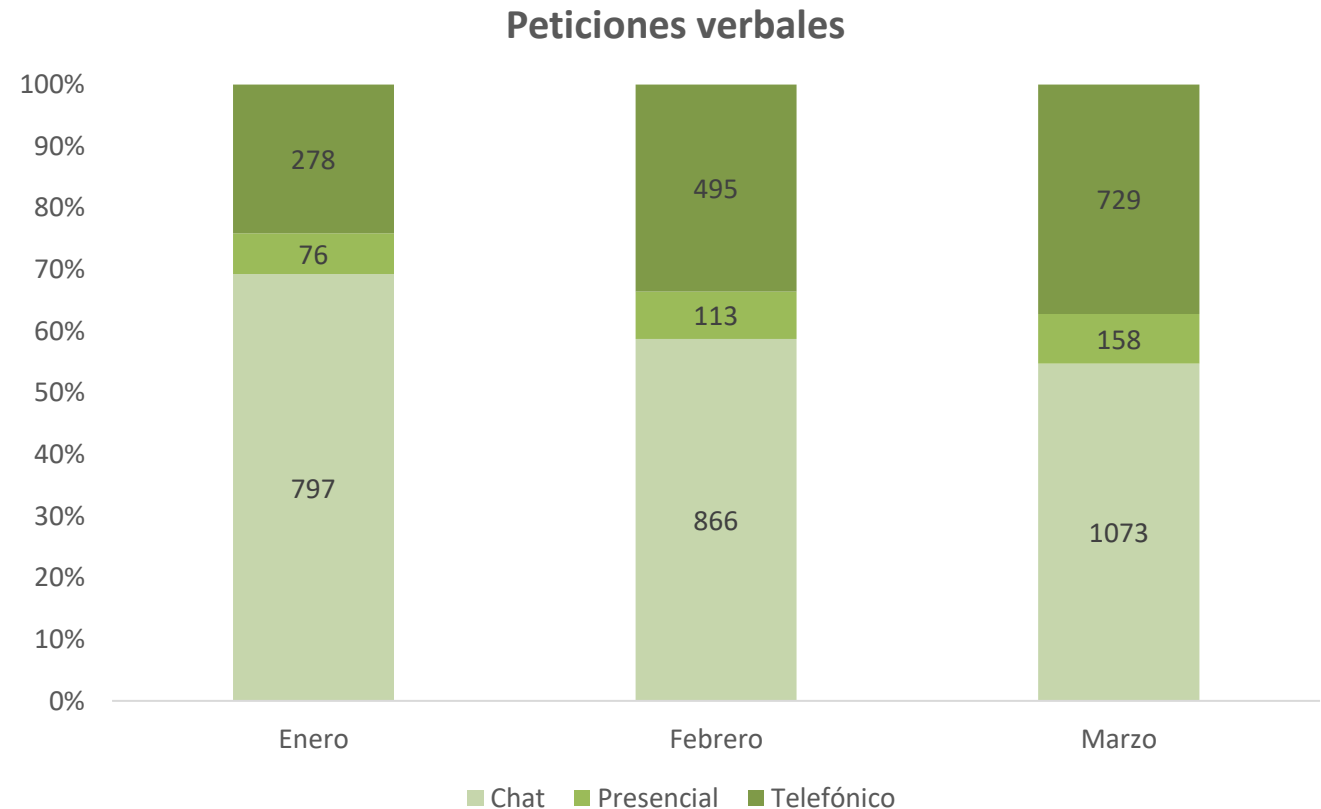
Dependencia	Cantidad	Porcentaje
GRUPO DE GESTIÓN DE SOLICITUDES Y PETICIONES	186	52,10%
DESPACHO SMPCA	63	17,65%
GRUPO DE DEFENSA JURÍDICA	29	8,12%
DESPACHO DIRECCIÓN	24	6,72%
GRUPO DE MEDIO MAGDALENA – CAUCA – CATATUMBO	11	3,08%
DESPACHO SSLA	10	2,80%
GRUPO VALORACIÓN Y MANEJO DE IMPACTOS EN PROCESOS DE SEGUIMIENTO	7	1,96%
GRUPO DE CARIBE - PACIFICO	5	1,40%
GRUPO DE ACTUACIONES SANCIONATORIAS AMBIENTALES	5	1,40%
DESPACHO SELA	5	1,40%
GRUPO DE MINERÍA	2	0,56%
GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	2	0,56%
DESPACHO SIPTA	2	0,56%
GRUPO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	1	0,28%
GRUPO GESTIÓN CONTRACTUAL	1	0,28%
GRUPO DE INFRAESTRUCTURA	1	0,28%
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	1	0,28%
GRUPO DE ALTO MAGDALENA - CAUCA	1	0,28%
GRUPO DE ENERGÍA, PRESAS, REPRESAS, TRASVASES Y EMBALSES	1	0,28%
<b>Total general</b>	<b>357</b>	<b>100,00%</b>

## PETICIONES VERBALES



De las **7814** peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y ECOS, **4589** corresponden a **SOLICITUDES VERBALES (58,6%)** recibidas a través de los canales chat (**59,7%**), telefónico (**32,8 %**), y presencial (**7,6%**) las cuales fueron atendidas directamente en el Centro de Contacto Ciudadano, y se discriminan como se ilustra a continuación:

	Enero	% ene	Febrero	% feb	Marzo	%mar
<b>Chat</b>	797	<b>69,2%</b>	866	<b>58,8%</b>	1073	<b>54,7%</b>
<b>Presencial</b>	76	<b>6,6%</b>	113	<b>7,7%</b>	158	<b>8,1%</b>
<b>Telefónico</b>	278	<b>24,2%</b>	495	<b>33,6%</b>	729	<b>37,2%</b>
<b>Total</b>	<b>1151</b>	<b>100,0%</b>	<b>1474</b>	<b>100,0%</b>	<b>1960</b>	<b>100,0%</b>





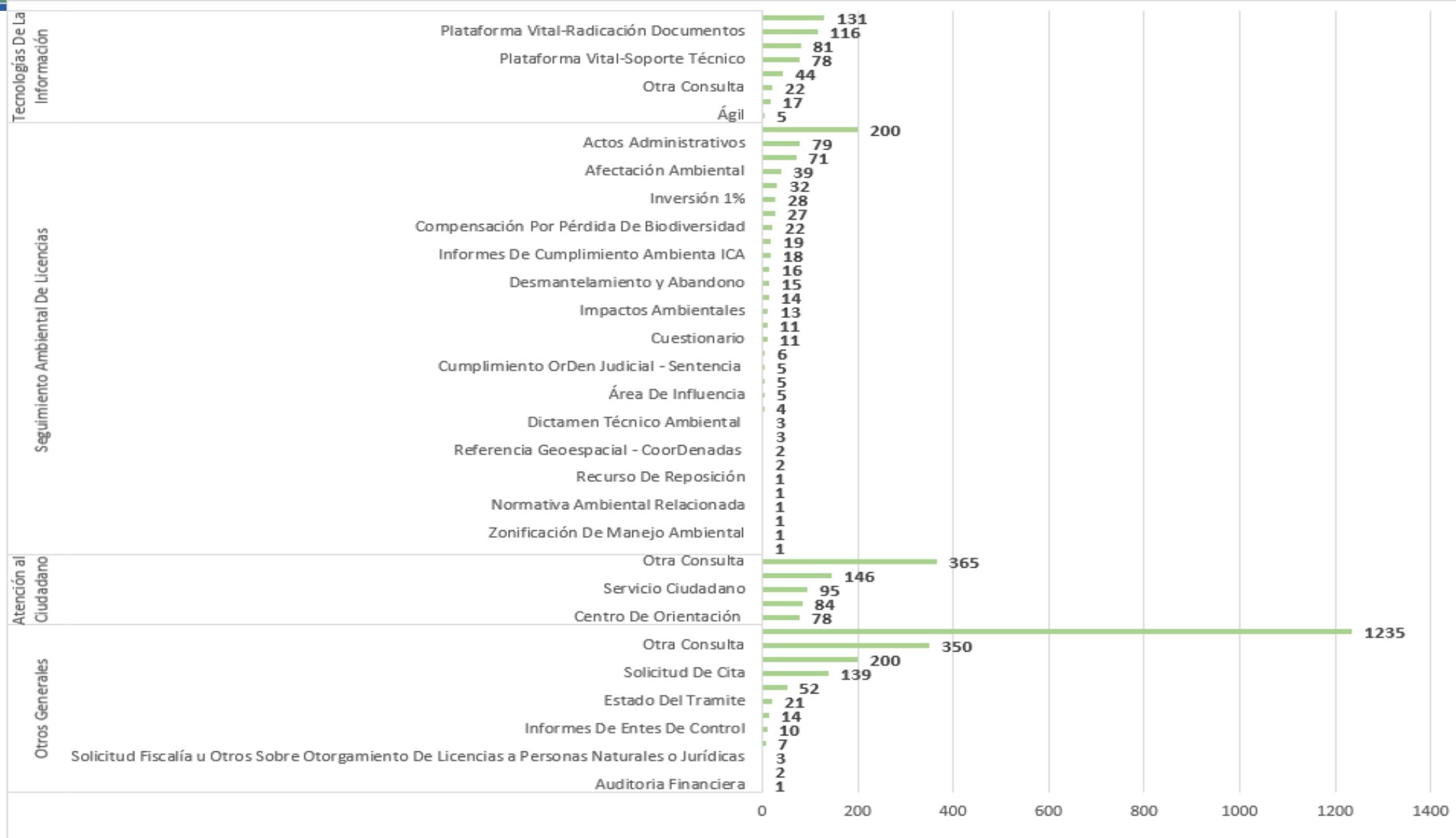
## PRINCIPALES TEMAS DE CONSULTA

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 Tecnologías de la información.



# PRINCIPALES TEMAS DE CONSULTA



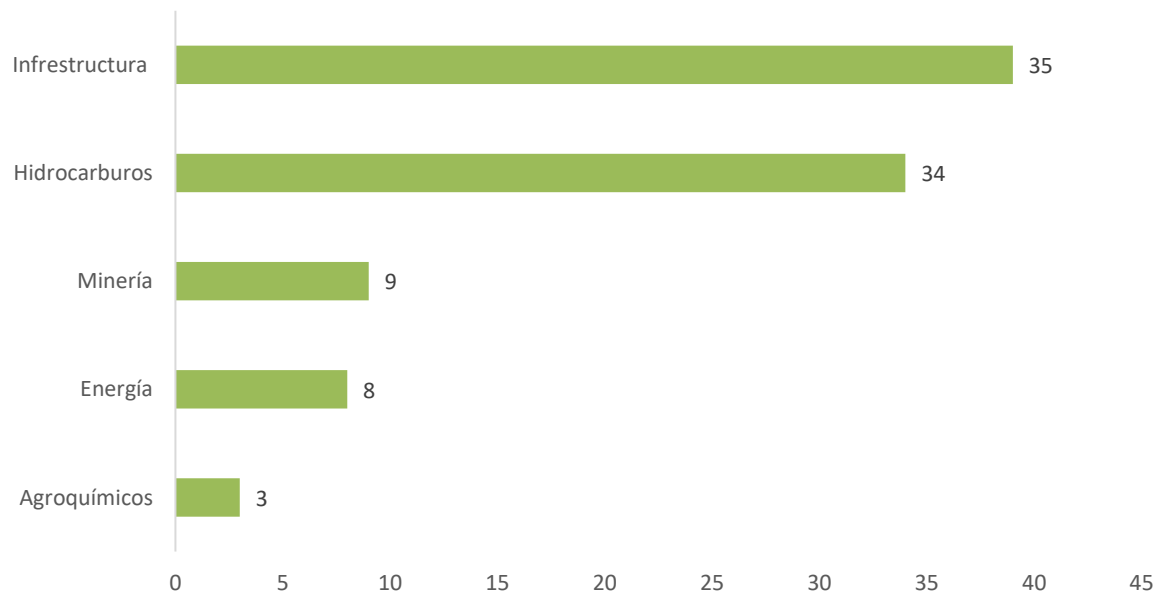
## TRASLADO POR COMPETENCIA

Del total de PQRS-ECOS atendidos por la ANLA (**7802**), se remitieron por competencia a otras Entidades **159** peticiones, tal y como lo prevé el CPACA en su artículo 21, que corresponde a un **2,03%** del total de solicitudes.

PQRS-ECOS	Escritas	Entes de control	Verbales	Total general
En trámite	423			423
Prorroga de tiempo para emitir respuesta	4	4		8
Requerimiento para completar la petición	4			4
Respuesta definitiva	2286	349	4585	7208
Traslado por competencia	155	4		159
<b>Total general</b>	<b>2872</b>	<b>357</b>	<b>4585</b>	<b>7814</b>

## DENUNCIAS ENERO A MARZO 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 1º de enero y el 31 de marzo de 2022, se recibieron **89** 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:

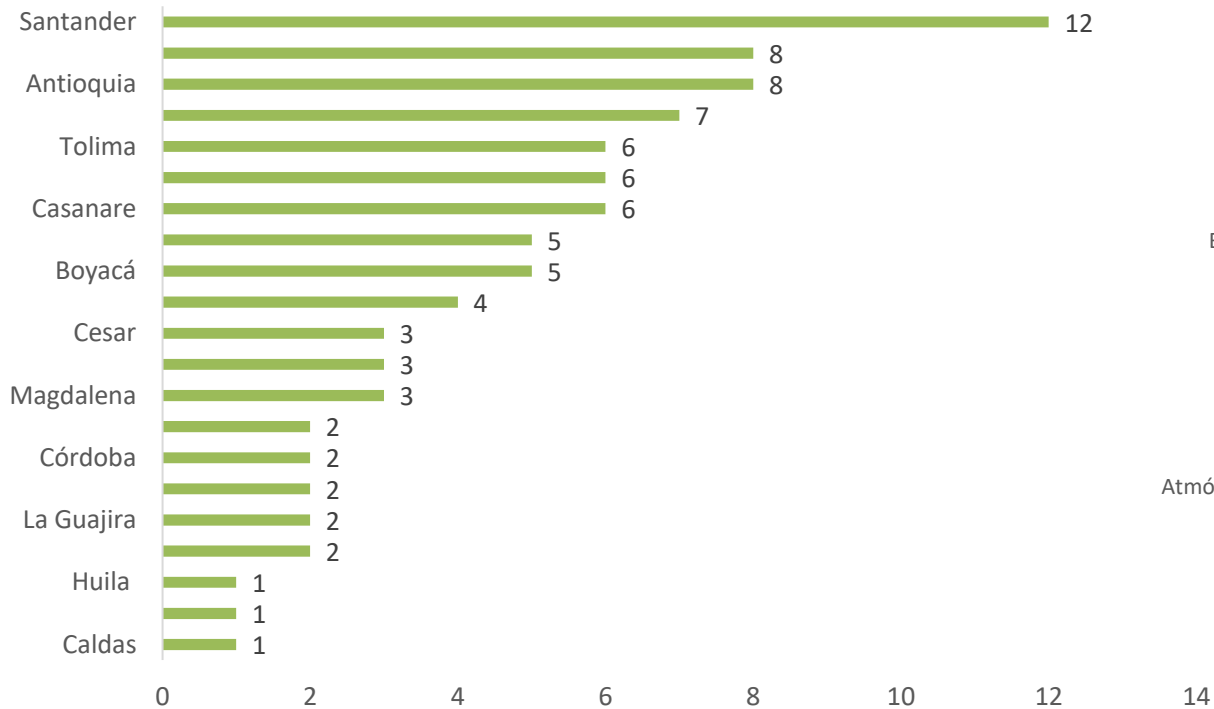
<https://bit.ly/3iws1h8>

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

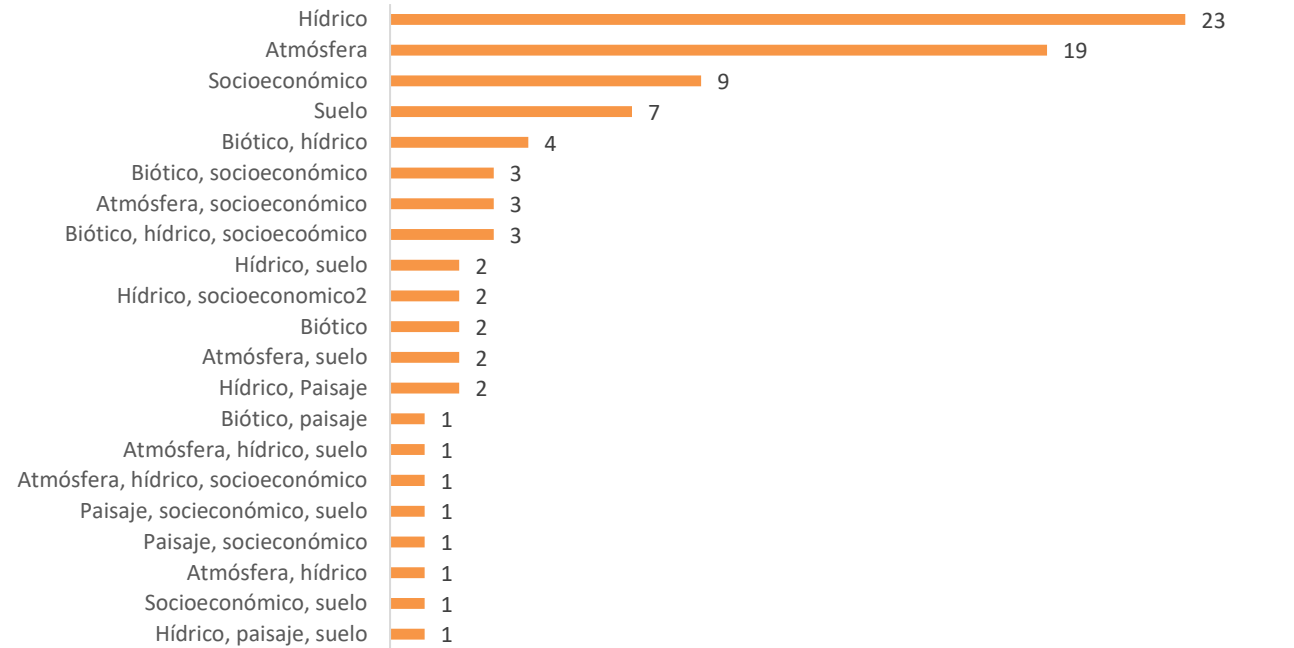
# DENUNCIAS ENERO A MARZO DE 2022



### Departamentos de denuncias



### Recurso afectado



Dependencia	Cantidad
<b>Subdirección de Mecanismos de Participación Ciudadana Ambiental</b>	<b>6</b>
Funcionamiento canales de atención	1
Oportunidad en la respuesta	2
Solicitud de aclaración	3
<b>Subdirección de Permisos y Trámites Ambientales</b>	<b>1</b>
Solicitud de aclaración	1
<b>Total general</b>	<b>7</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 31 de marzo de 2022, la Entidad recibió **4 reclamos y 3 quejas**, de los cuales el 100% se resolvieron en tiempo. El principal motivo de los reclamos obedece a solicitudes de aclaración de las respuestas emitidas **57,1%**, seguido de las a la respuesta a trámites fuera de término que adelantan los usuarios ante la Entidad **28,5%** y el **14,2%** a la operatividad de los canales de atención.

Se evidencia una reducción del **83%** 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 57,1% 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.**

- 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.
- Estar atentos a los correos que remite el GAC como seguimiento a la gestión de los DPE y de las alertas de los próximos vencimiento, estrategia que ha sido de utilidad para evitar vencimientos.
- En caso que por disposición legal se retomen los términos del CPACA para dar respuesta a las PQRS, se deberán resolver las peticiones generales en 15 días y solicitudes de copias en 10 días. El Grupo de Atención al Ciudadano y el de Gestión de Solicitudes y Peticiones están realizando seguimientos para no exceder los tiempos legales previos a la Emergencia Sanitaria, con el fin de cumplir el indicador de oportunidad.
- 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 PQRS