

INFORME DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

AUTORIDAD NACIONAL DE LICENCIAS AMBIENTALES ANLA

GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO
I Semestre - 2015

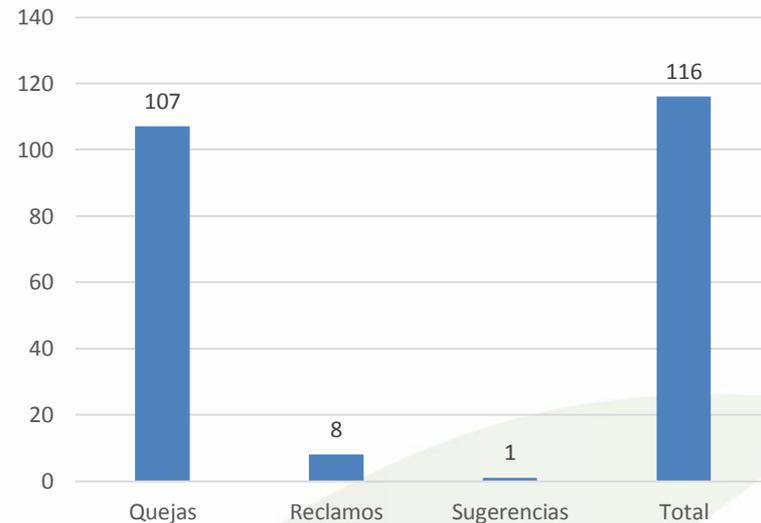


MINAMBIENTE

INFORME DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Gráfico N° 1: Total Quejas, Reclamos y Sugerencias recibidos

Para el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2015, la Autoridad Nacional de Licencias Ambientales - ANLA recibió 107 quejas, 8 reclamos y 1 sugerencia.

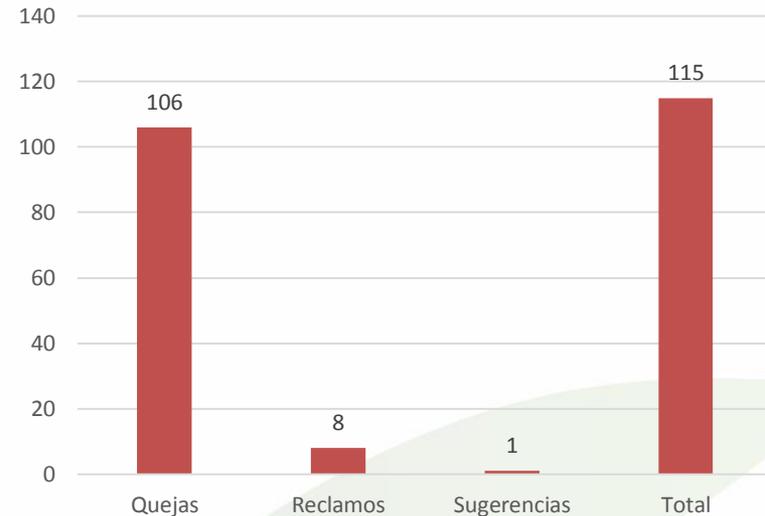


Fuente: Base de Datos Grupo Atención al Ciudadano, corte a 30 de junio de 2015

INFORME DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Gráfico N° 2: Total Quejas, Reclamos y Sugerencias tramitados dentro de términos

El Grupo de Atención al Ciudadano atendió dentro los términos legales ciento seis (106) quejas, ocho (8) reclamos y una (1) sugerencia, es decir, un porcentaje de cumplimiento del 99% con corte a 30 de junio de 2015.



Fuente: Base de Datos Grupo Atención al Ciudadano, corte a 30 de junio de 2015

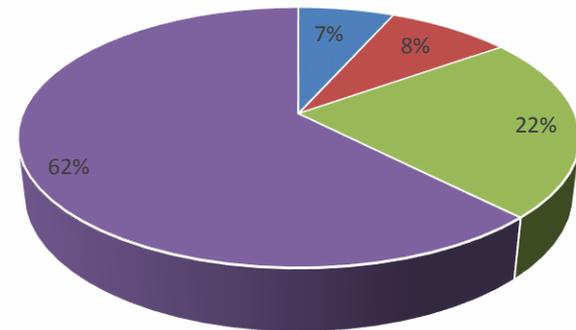


MINAMBIENTE

INFORME DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Gráfico N° 3: Quejas por Dependencia

Del total de quejas recibidas en el primer semestre de 2015, el 62% corresponde a la Subdirección de Instrumentos, Permisos y Tramites Ambientales, el 22% a la Subdirección de Evaluación y Seguimiento, el 8% a la Subdirección Administrativa y Financiera y el 7% a la Oficina Asesora Jurídica.



- Oficina Asesora Jurídica
- Subdirección Administrativa y Financiera
- Subdirección de Evaluación y Seguimiento
- Subdirección de Instrumentos, Permisos y Tramites Ambientales

Fuente: Base de Datos Grupo Atención al Ciudadano, corte a 30 de junio de 2015

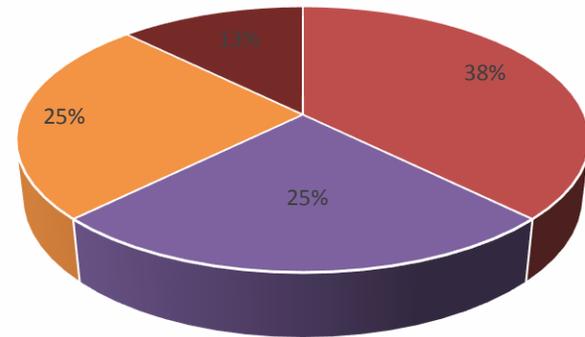


MINAMBIENTE

INFORME DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Gráfico N° 4: Reclamos por Dependencia

Del total de reclamos recibidos en el primer semestre de 2015, el 38% corresponde a la Subdirección de Instrumentos, Permisos y Tramites Ambientales, el 25% a la Subdirección de Evaluación y Seguimiento, el 25% a la Subdirección Administrativa y Financiera y el 13% a la Oficina Asesora Jurídica.



- Subdirección de Instrumentos, Permisos y Tramites Ambientales
- Subdirección Administrativa y Financiera
- Subdirección de Evaluación y Seguimiento
- Oficina Asesora Jurídica

Fuente: Base de Datos Grupo Atención al Ciudadano, corte a 30 de junio de 2015

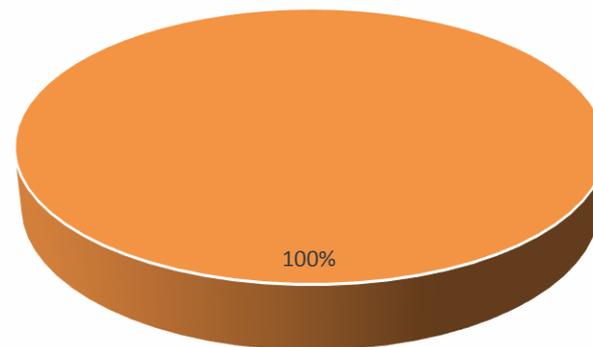


MINAMBIENTE

INFORME DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Gráfico N° 5: Sugerencias por Dependencia

Se recibió en el primer semestre de 2015 una (1) sugerencia, la cual corresponde a la Subdirección Administrativa y Financiera.



■ Subdirección Administrativa y Financiera

Fuente: Base de Datos Grupo Atención al Ciudadano, corte a 30 de junio de 2015

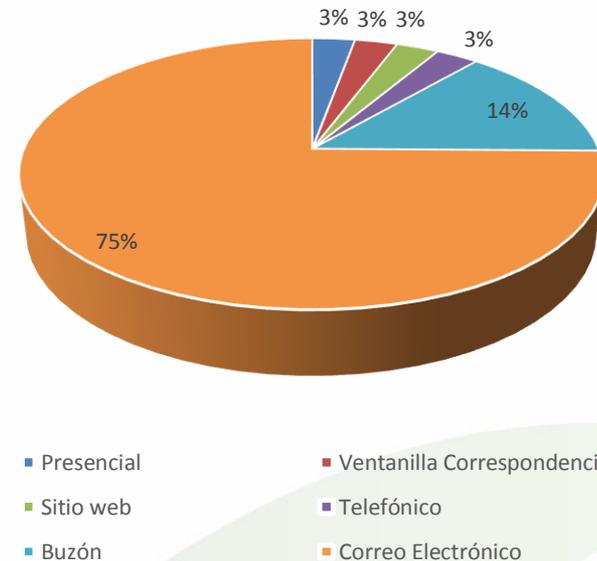


MINAMBIENTE

INFORME DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Gráfico N° 6: Quejas recibidas por Canal de Atención

Del total de quejas recibidas en el primer semestre de 2015, el 75% se recibió a través del correo electrónico, el 14% por el Buzón de Quejas y Sugerencias, el 3% se recibió de manera presencial en el Centro de Atención al Ciudadano, el 3% a través de la ventanilla única de correspondencia, el 3% en el sitio web y el restante 3% a través del canal telefónico.

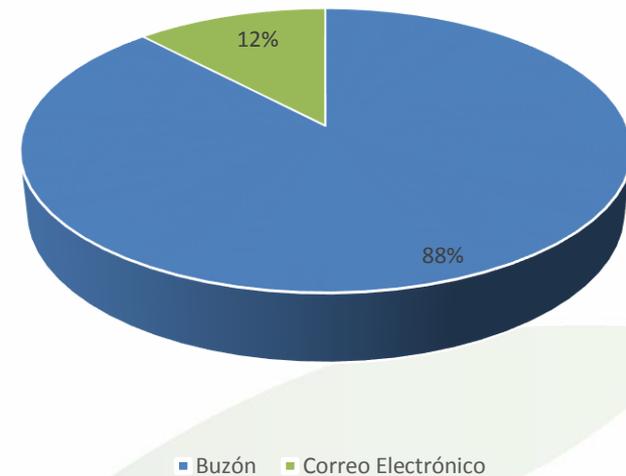


Fuente: Base de Datos Grupo Atención al Ciudadano, corte a 30 de junio de 2015

INFORME DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Gráfico N° 7: Reclamos recibidos por Canal de Atención

Del total de reclamos recibidos en el primer semestre de 2015, el 88% se recibió a través del Buzón de Quejas y Sugerencias ubicado en el Centro de Atención al Ciudadano – CAC y el 12% por correo electrónico.



Fuente: Base de Datos Grupo Atención al Ciudadano, corte a 30 de junio de 2015

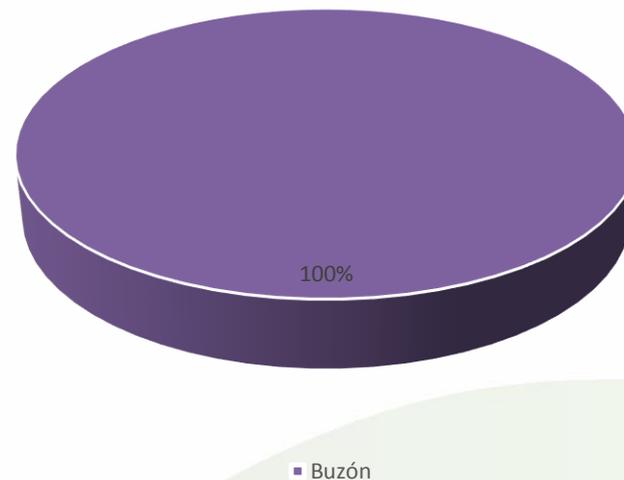


MINAMBIENTE

INFORME DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Gráfico N° 8: Sugerencias recibidas por Canal de Comunicación

Se recibió en el primer semestre de 2015 una (1) sugerencia a través del Buzón de Quejas y Sugerencias ubicado en el Centro de Atención al Ciudadano – CAC.



Fuente: Base de Datos Grupo Atención al Ciudadano, corte a 30 de junio de 2015



MINAMBIENTE