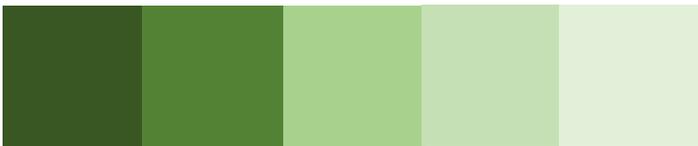


INFORME DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

AUTORIDAD NACIONAL DE LICENCIAS AMBIENTALES ANLA

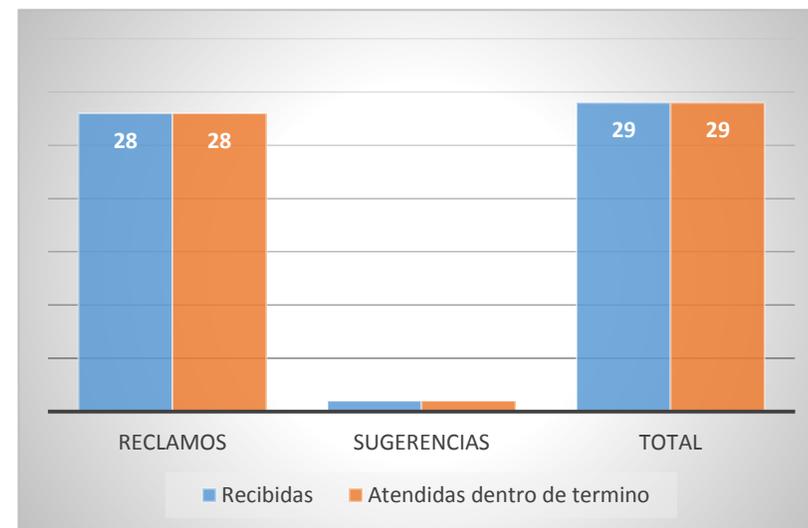
GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO
Consolidado 31 de Marzo de 2016



INFORME DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Gráfico N° 1: Total Quejas, Reclamos y Sugerencias recibidos y atendidos dentro de término

Para el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de marzo de 2016, la Autoridad Nacional de Licencias Ambientales - ANLA recibió 28 Reclamos y 1 Sugerencia, las cuales fueron atendidas en su totalidad dentro del término legal, es decir, un porcentaje de cumplimiento del 100%.

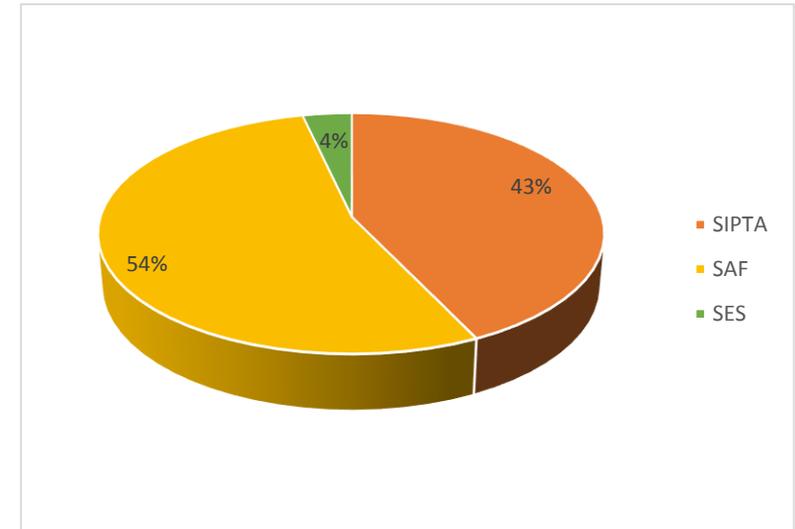


Fuente: Base de Datos Grupo Atención al Ciudadano, corte a 31 de marzo de 2016

INFORME DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Gráfico N° 2: Reclamos por Dependencia.

Del total de reclamos recibidos (28) con corte al 31 de marzo de 2016, el 54% corresponde a la Subdirección Administrativa y Financiera (SAF), el 43% a la Subdirección de Instrumentos, Permisos y Tramites Ambientales (SIPTA) y el 4% restante a la Subdirección de Evaluación y Seguimiento (SES).

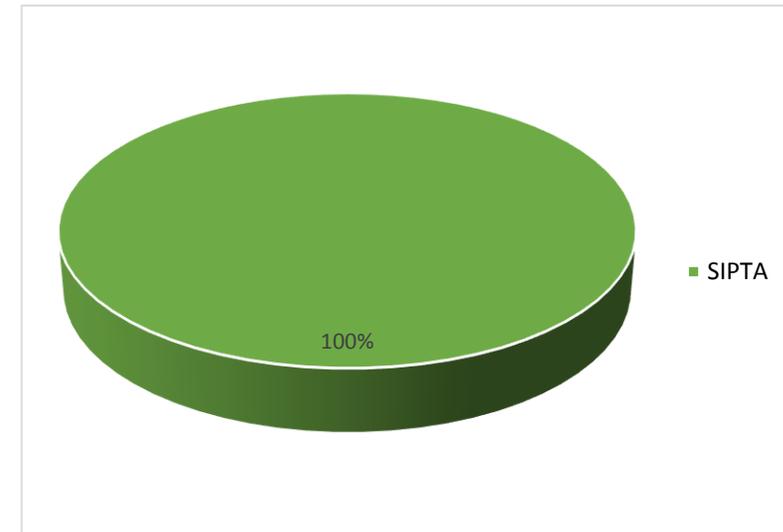


Fuente: Base de Datos Grupo Atención al Ciudadano, corte a 31 de marzo de 2016

INFORME DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Gráfico N° 3: Sugerencias por Dependencia

Con corte al 31 de marzo de 2016 se recibió una (1) sugerencia, correspondiente a la Subdirección de Instrumentos, Permisos y Trámites Ambientales (SIPTA).

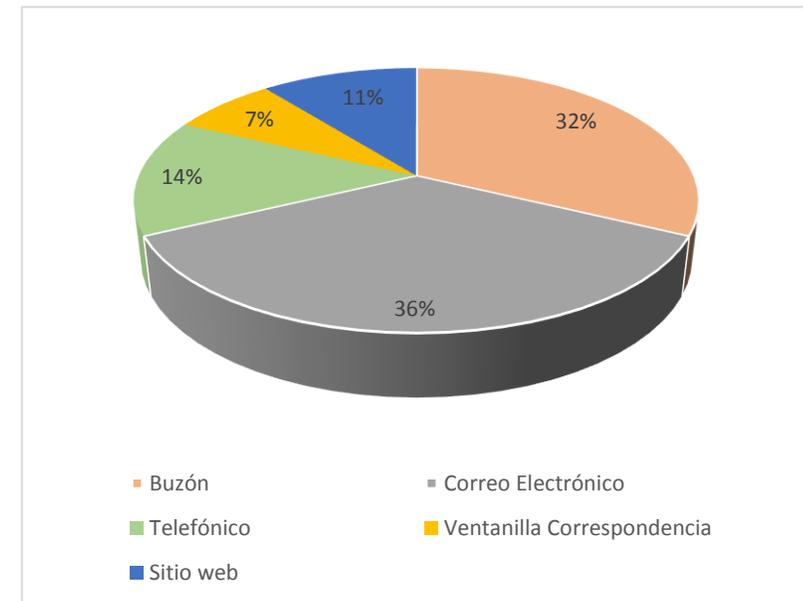


Fuente: Base de Datos Grupo Atención al Ciudadano, corte a 31 de marzo de 2016

INFORME DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Gráfico N° 4: Reclamos recibidos por Canal de Atención

Del total de reclamos recibidos con corte al 31 de marzo de 2016 (28), el 36% se recibió a través del correo electrónico (10), el 32% a través del Buzón de Quejas y Sugerencias ubicado en el Centro de Atención al Ciudadano – CAC (9), el 14% a través del canal telefónico (4), el 11% sitio web (3) y el 7% a través de la Ventanilla de Correspondencia (2).

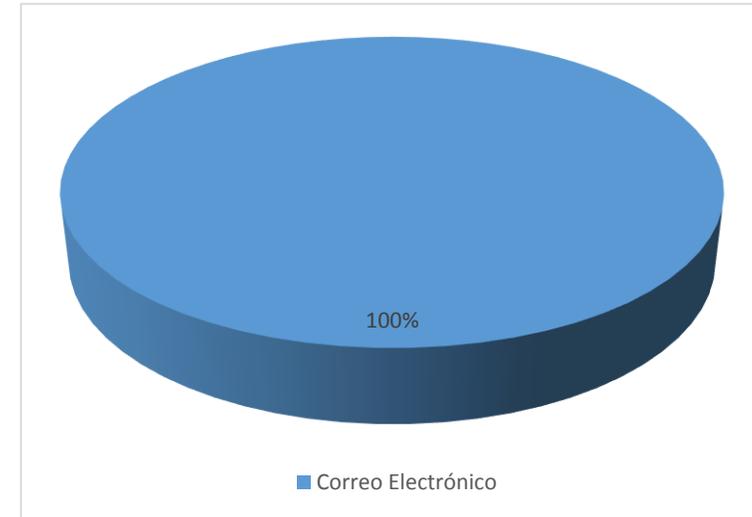


Fuente: Base de Datos Grupo Atención al Ciudadano, corte a 31 de marzo de 2016

INFORME DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Gráfico N° 4: Sugerencias recibidas por Canal de Atención

Con corte al 31 de Marzo de 2016 se recibió una (1) sugerencia a través de correo electrónico.

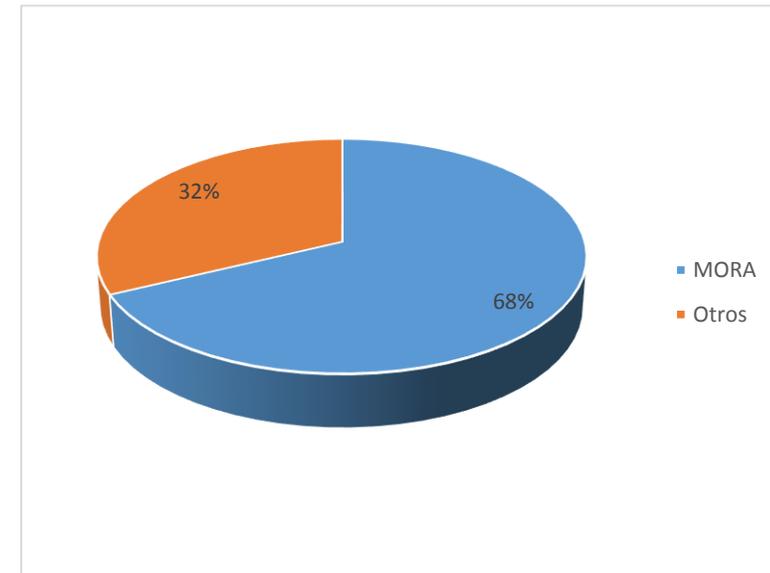


Fuente: Base de Datos Grupo Atención al Ciudadano, corte a 31 de marzo de 2016

INFORME DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Gráfico N° 4: Motivo de los Reclamos

Con corte al 31 de Marzo de 2016, se identifica que el mayor volumen de reclamos (19) obedece a MORA en los tramites y servicios que adelantan los usuarios ante la Entidad con el 68%; el restante 32% corresponde a otros motivos (9).



Fuente: Base de Datos Grupo Atención al Ciudadano, corte a 31 de marzo de 2016