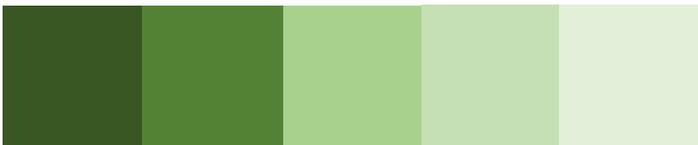


INFORME DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

AUTORIDAD NACIONAL DE LICENCIAS AMBIENTALES ANLA

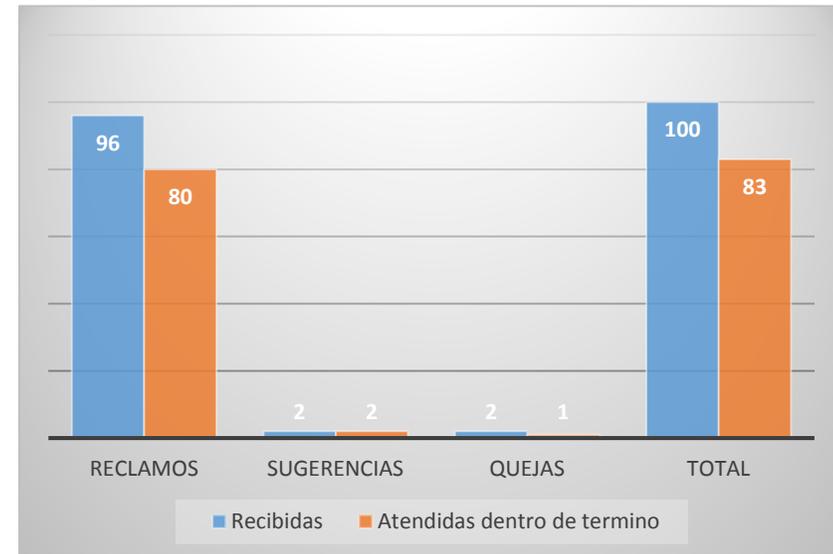
GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO
Consolidado 30 de Junio de 2016



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 30 de junio de 2016, la Autoridad Nacional de Licencias Ambientales - ANLA recibió 96 Reclamos, 2 Quejas y 2 Sugerencias, de las cuales el 83% fueron atendidas dentro del término legal.

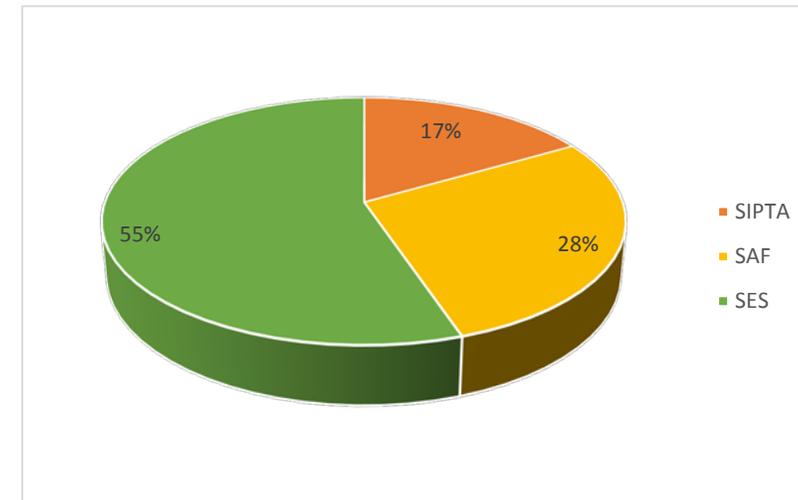


Fuente: Base de Datos Grupo Atención al Ciudadano, corte a 30 de junio de 2016

INFORME DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Gráfico N° 2: Reclamos por Dependencia.

Del total de reclamos recibidos (96) con corte al 30 de junio de 2016, el 55% corresponde a la Subdirección de Evaluación y Seguimiento (SES), el 28% a la Subdirección Administrativa y Financiera (SAF) y el 17% restante a la Subdirección de Instrumentos, Permisos y Tramites Ambientales (SIPTA).

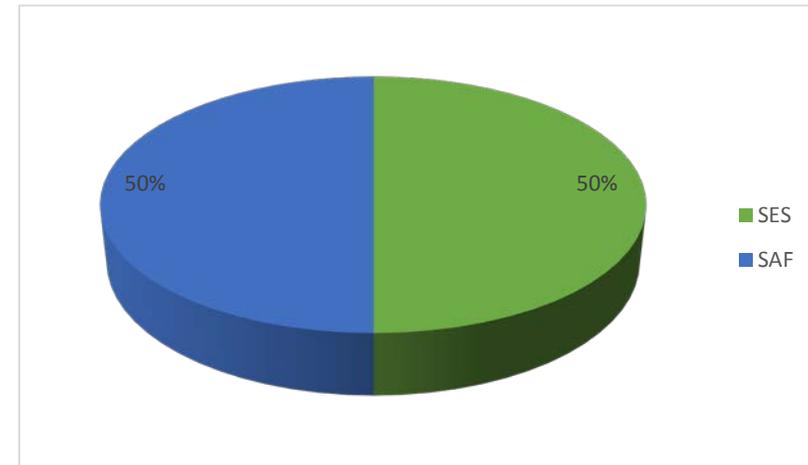


Fuente: Base de Datos Grupo Atención al Ciudadano, corte a 30 de junio de 2016

INFORME DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Gráfico N° 3: Quejas por Dependencia

Con corte al 30 de junio de 2016 se recibieron dos (2) quejas, que corresponde una (1) a la Subdirección de Evaluación y Seguimiento (SES) y una (1) a la Subdirección Administrativa y Financiera (SAF).

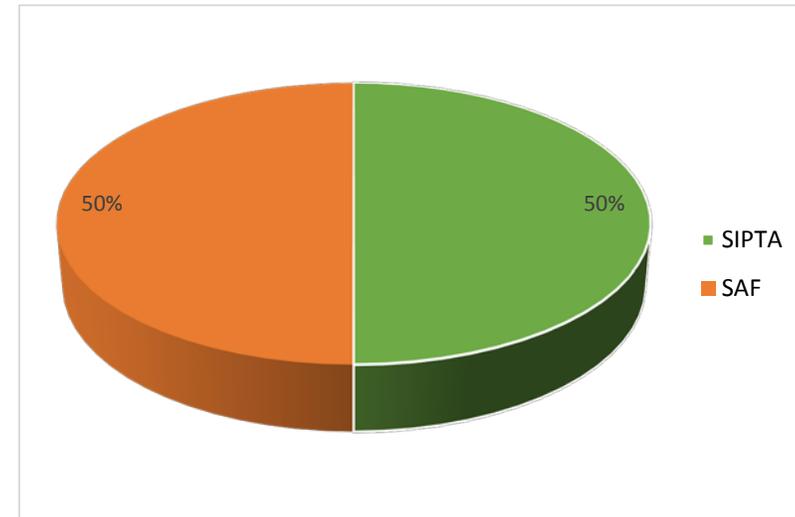


Fuente: Base de Datos Grupo Atención al Ciudadano, corte a 30 de junio de 2016

INFORME DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Gráfico N° 4: Sugerencias por Dependencia

Con corte al 30 de junio de 2016 se recibieron dos (2) sugerencias, que corresponde una (1) a la Subdirección de Instrumentos, Permisos y Trámites Ambientales (SIPTA) y una (1) a la Subdirección Administrativa y Financiera (SAF).

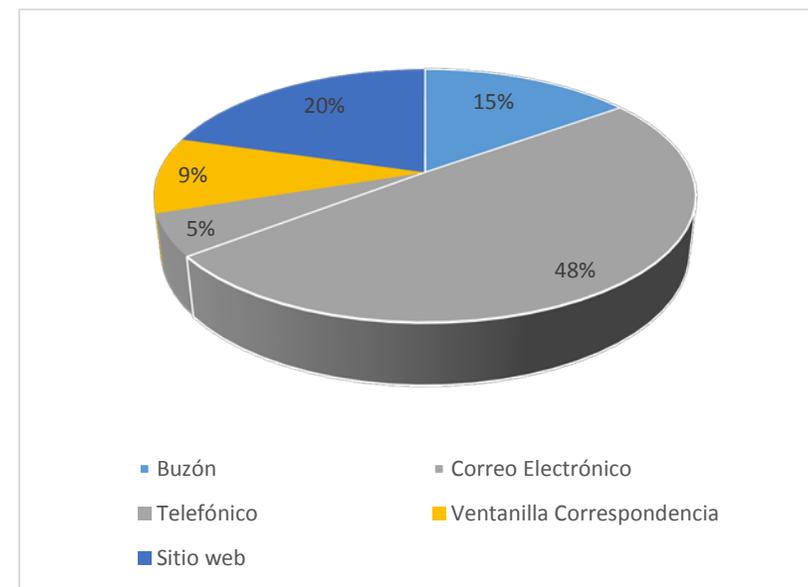


Fuente: Base de Datos Grupo Atención al Ciudadano, corte a 30 de junio de 2016

INFORME DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Gráfico N° 5: Reclamos recibidos por Canal de Atención

Del total de reclamos recibidos con corte al 30 de junio de 2016, el 48% se recibió a través del correo electrónico (46), el 20% a través del sitio web (19), el 15% a través del Buzón de Quejas y Sugerencias ubicado en el Centro de Atención al Ciudadano – CAC (14), el 9% a través de la Ventanilla de Correspondencia (9), el 5% por el canal telefónico (5) y el 3% a través de VITAL (3).

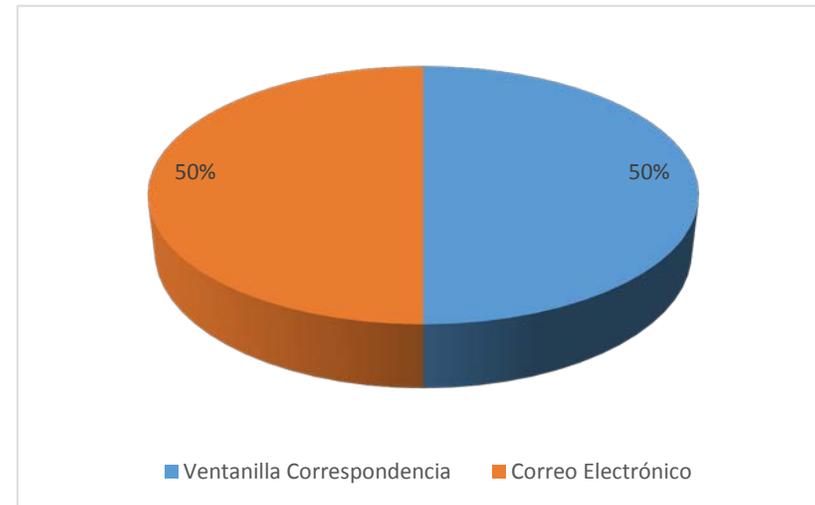


Fuente: Base de Datos Grupo Atención al Ciudadano, corte a 30 de junio de 2016

INFORME DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Gráfico N° 6: Quejas recibidas por Canal de Atención

Con corte al 30 de junio de 2016 se recibieron dos (2) quejas, una (1) se recibió a través de la ventanilla de correspondencia y una (1) a través del correo electrónico.

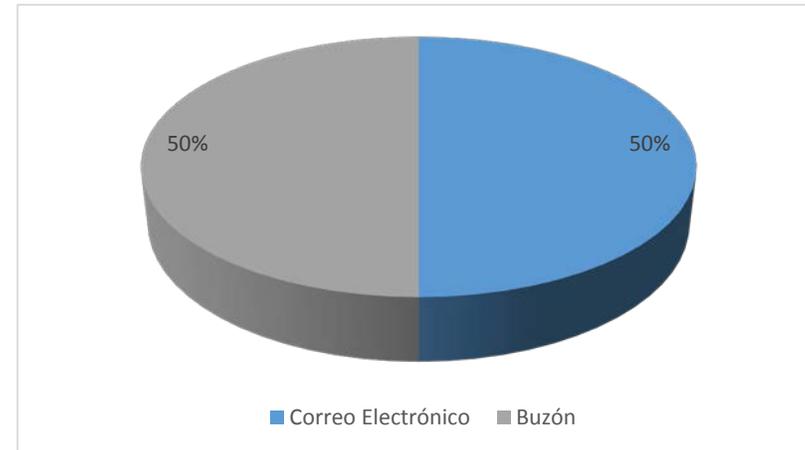


Fuente: Base de Datos Grupo Atención al Ciudadano, corte a 30 de junio de 2016

INFORME DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Gráfico N° 7: Sugerencias recibidas por Canal de Atención

Con corte al 30 de junio de 2016 se recibieron dos (2) sugerencias, una (1) a través de correo electrónico y una (1) a través de 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 2016

INFORME DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Gráfico N° 8: Motivo de las Quejas y Reclamos

Con corte al 30 de junio de 2016, se identifica que el mayor volumen de reclamos (42%) obedece a la licencia ambiental otorgada al Área de Perforación Exploratoria Serranía, en segundo lugar la MORA en los tramites y servicios que adelantan los usuarios ante la Entidad con el 32%, el 22% corresponde a otros motivos y con el 4% reclamos relacionados con títulos mineros del Valle de Cocora.



Fuente: Base de Datos Grupo Atención al Ciudadano, corte a 30 de junio de 2016