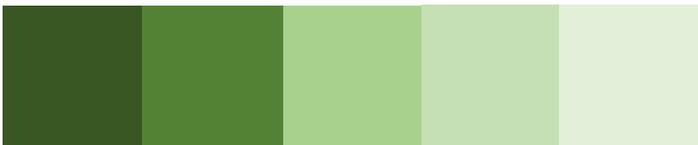




# Atención a Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias

Autoridad Nacional de Licencias Ambientales

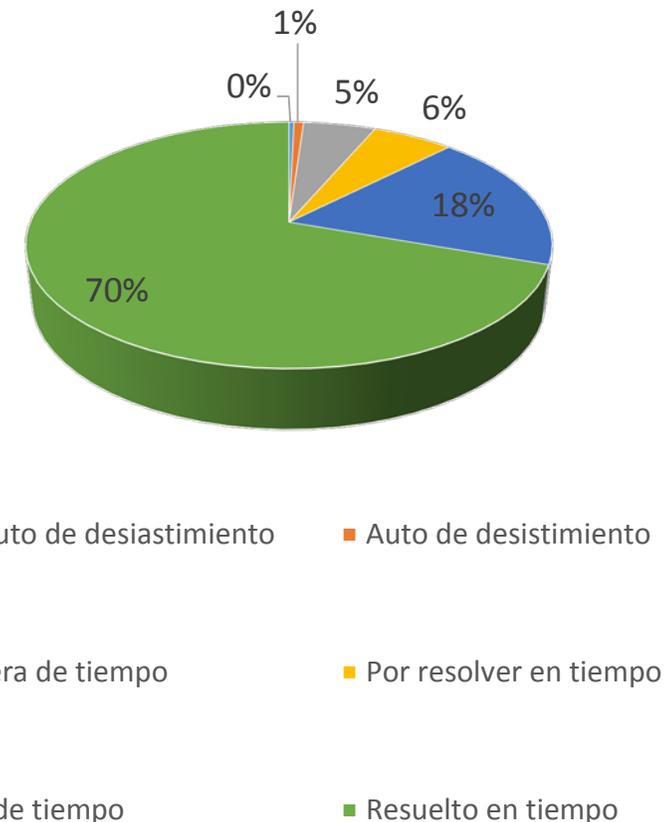
## SEGUNDO TRIMESTRE DE 2017



# Estado de Peticiones que ingresaron en los meses de enero a Junio de 2017

Acumulado en los 2 trimestres de 2017 se recibieron 6.497 (incluidos 791 DPE sin respuesta que venían del 2016. 5.696 fueron resueltas definitivamente (5.495 respuestas de fondo y 201 traslados por competencia); en 46 se declaró desistimiento tácito y en 24 esta para declararlo; 731 están pendientes de respuesta definitiva.

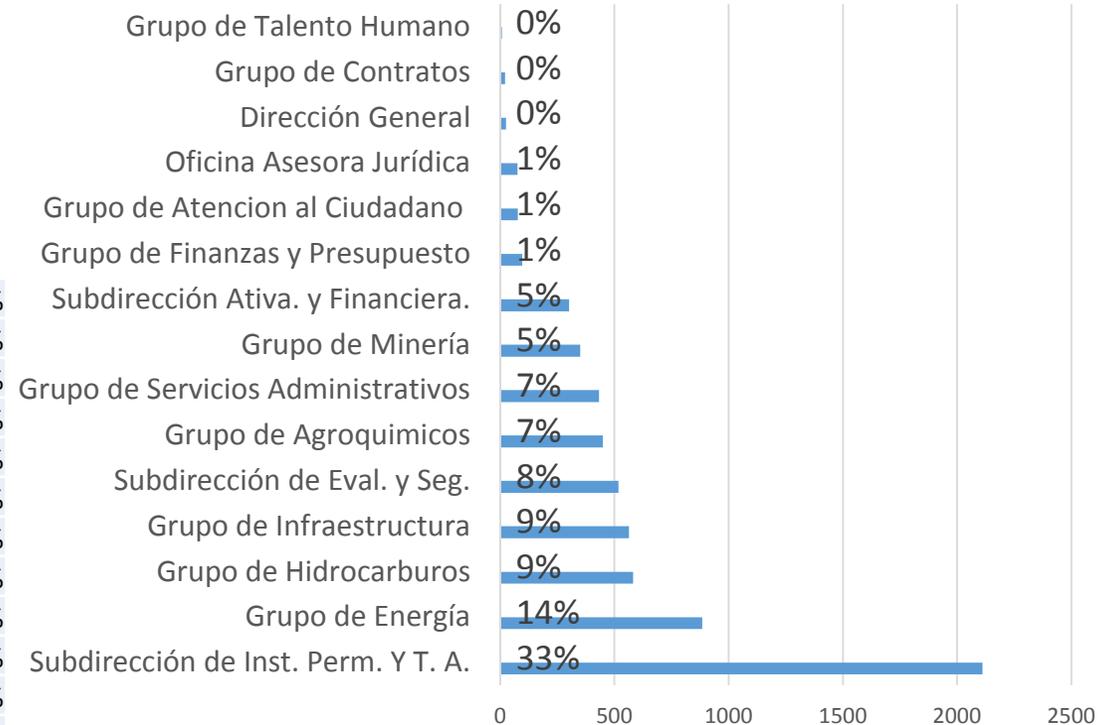
Para elaborar auto de desistimiento	24
Auto de desistimiento	46
Por resolver fuera de tiempo	344
Por resolver en tiempo	387
Resuelto fuera de tiempo	1179
Resuelto en tiempo	4517
<b>TOTAL</b>	<b>6497</b>



# Dependencia Responsable del Asunto

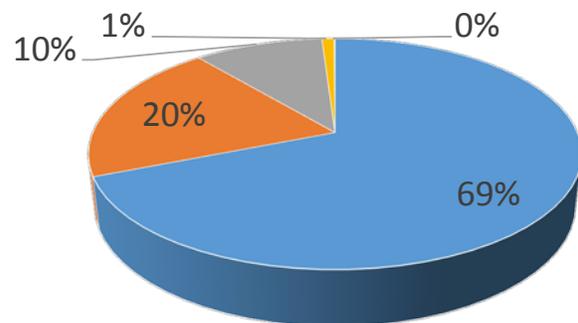
- El 52% de las peticiones, tienen relación con asuntos de la Subdirección de Evaluación y Seguimiento y el 33% con la Subdirección de Instrumentos, Permisos y Trámites Ambientales.

Subdirección de Inst. Perm. Y T. A.	2112	33%
Grupo de Energía	884	14%
Grupo de Hidrocarburos	582	9%
Grupo de Infraestructura	563	9%
Subdirección de Eval. y Seg.	518	8%
Grupo de Agroquímicos	450	7%
Grupo de Servicios Administrativos	432	7%
Grupo de Minería	351	5%
Subdirección Ativa. y Financiera.	302	5%
Grupo de Finanzas y Presupuesto	97	1%
Grupo de Atención al Ciudadano	77	1%
Oficina Asesora Jurídica	76	1%
Dirección General	25	0%
Grupo de Contratos	21	0%
Grupo de Talento Humano	7	0%

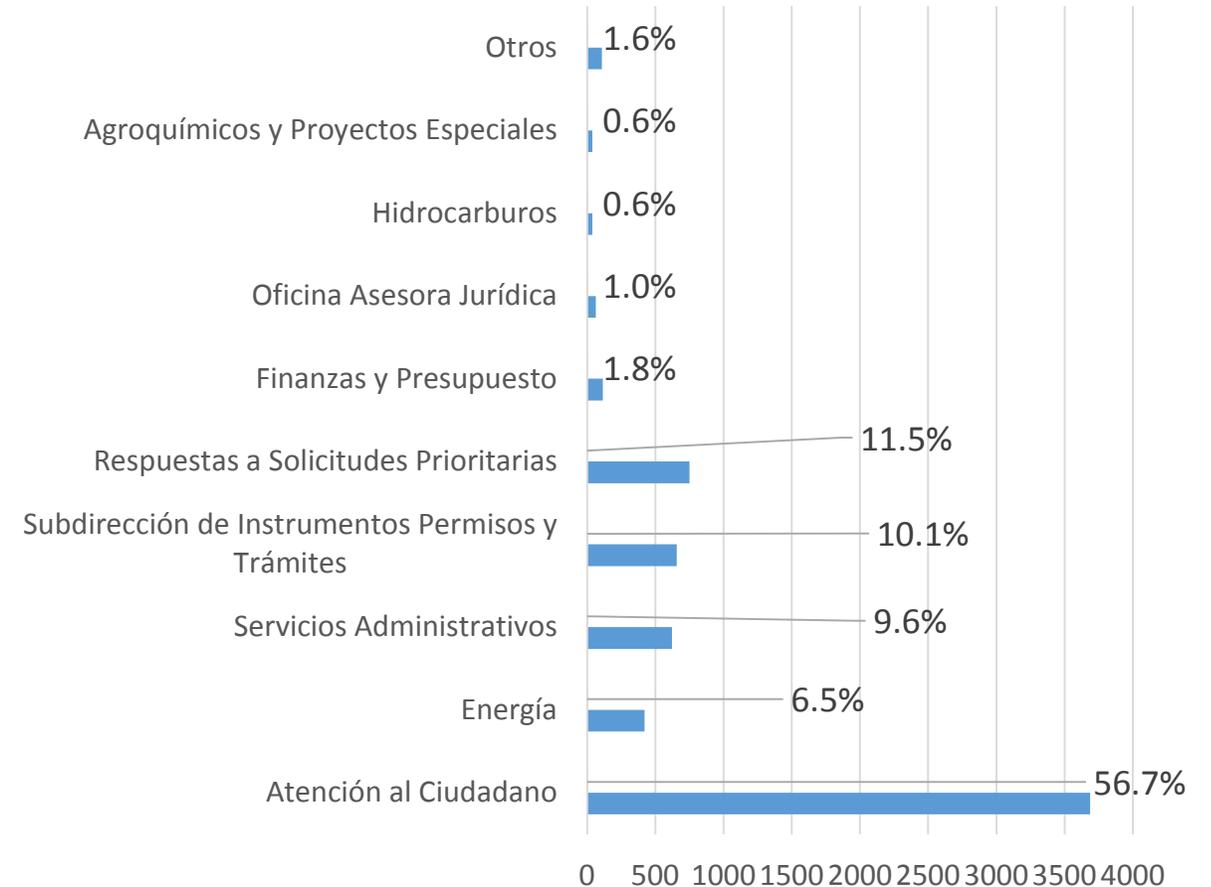


# Estrategia de Descongestión de Áreas Misionales

- El 56,7% de las peticiones fueron atendidas por el Grupo de Atención al Ciudadano y el 9,6 % por el Grupo de Servicios Administrativos y los restantes de la SAF (69%), descongestionando de esta manera las áreas Misionales que atienden el 31%



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

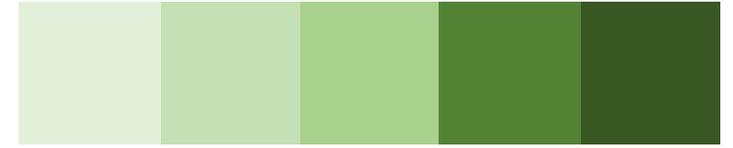


# Estrategia de optimización y efectividad

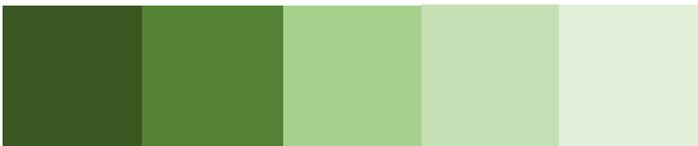
- La ANLA creó un Grupo Interno de trabajo para la Respuesta a las solicitudes Prioritarias; se nominó Grupo de Respuestas a Solicitudes Prioritarias – RASP adscrito inicialmente a la Oficina Asesora Jurídica (13 de enero de 2017) y posteriormente se trasladó a la Subdirección de Evaluación y Seguimiento (20 de febrero de 2017) y atiende los DPE de esta Subdirección.
- Tanto el Coordinador del Grupo RASP, como el de Atención al Ciudadano (Creado en el año 2015), están facultados reglamentariamente para suscribir las respuestas a las peticiones logrando mas agilidad en su trámite.
- Los dos grupos han sido dotados de personal profesional con capacidad, experiencia y conocimientos suficiente que permita mejorar los tiempos de respuesta y la calidad de las mismas.

# Seguimiento y Control a Derechos de Petición

- El Grupo de Atención al Ciudadano tiende dentro de sus funciones, la de realizar CONTROL Y SEGUIMIENTO PERMANENTE sobre las respuestas y los términos en que éstas se otorgan. Revisa periódicamente la calidad de las respuestas que se otorgan desde todas las dependencias de la ANLA.
- Por su parte, la Oficina de Control Interno de Gestión ha venido monitoreando a través de las auditorías, los tiempos y la calidad de las respuestas, así como la gestión de los encargados de proyectar y emitir las contestaciones.



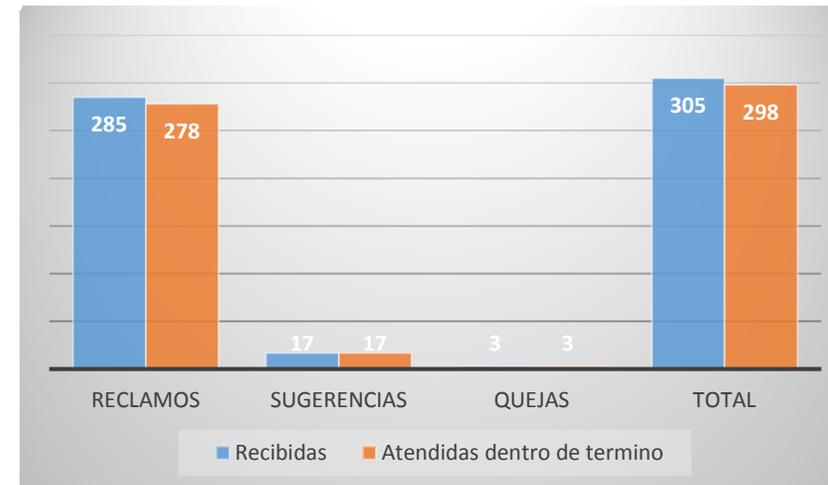
# QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS



# 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 2017, la Autoridad Nacional de Licencias Ambientales - ANLA recibió 285 Reclamos, 17 Sugerencias y 3 Quejas, de las cuales el 98% fueron atendidas dentro del término legal.

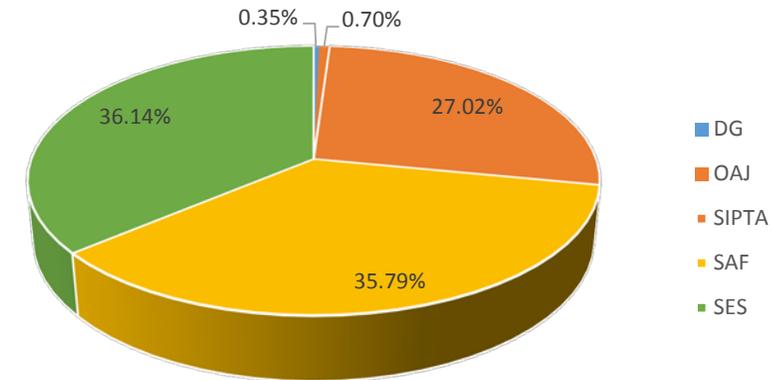


Fuente: Base de Datos Grupo Atención al Ciudadano, corte a 30 de junio de 2017

# QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Gráfico N° 2: Reclamos por Dependencia.

Del total de reclamos recibidos (285) con corte al 30 de junio de 2017, el 36,1% corresponde a la Subdirección de Evaluación y Seguimiento (SES), el 35,7% a la Subdirección Administrativa y Financiera (SAF), el 27% a la Subdirección de Instrumentos, Permisos y Tramites Ambientales (SIPTA), el 0,70% a la Oficina Asesora Juridica (OAJ) y el restante a la Dirección General (DG).

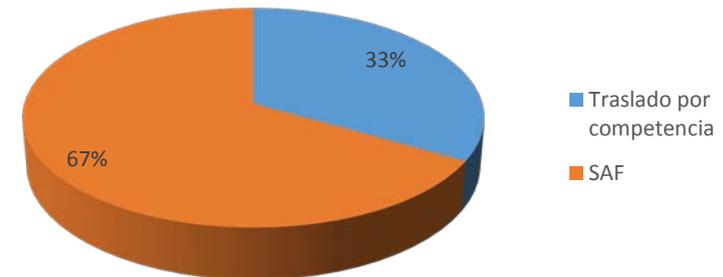


Fuente: Base de Datos Grupo Atención al Ciudadano, corte a 30 de junio de 2017

# QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Gráfico N° 3: Quejas por Dependencia

Con corte al 30 de junio de 2017 se recibieron tres (3) quejas, de las cuales el 33% corresponde a trasladado por competencia y el 67% a la Subdirección Administrativa y Financiera (SAF).

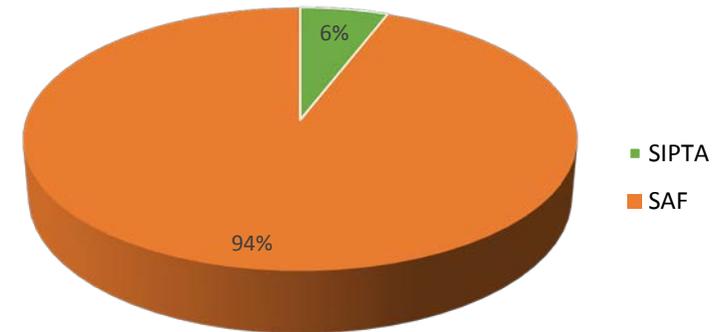


Fuente: Base de Datos Grupo Atención al Ciudadano, corte a 30 de junio de 2017

# QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Gráfico N° 4: Sugerencias por Dependencia

Con corte al 30 de junio de 2017 se recibieron diecisiete (17) sugerencias, que corresponden el 6% a la Subdirección de Instrumentos, Permisos y Trámites Ambientales (SIPTA) y el 94% a la Subdirección Administrativa y Financiera (SAF), en su mayoría relacionadas con el traslado de la ventanilla de notificaciones a la sede Caxdac.

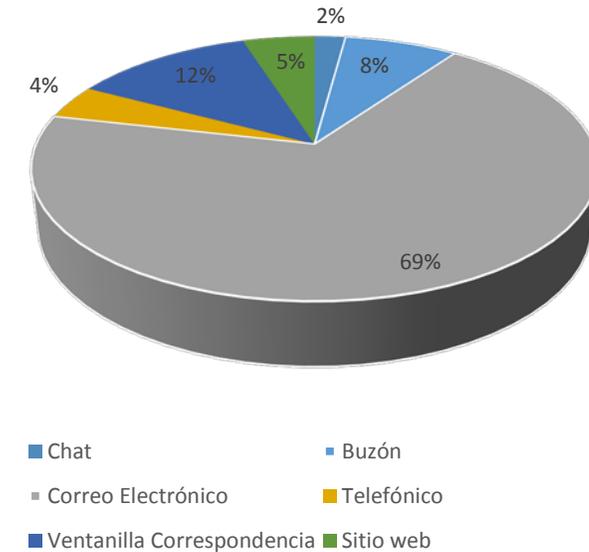


Fuente: Base de Datos Grupo Atención al Ciudadano, corte a 30 de junio de 2017

# 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 2017, el 69% se recibió a través del correo electrónico, el 12% a través de la Ventanilla de Correspondencia, el 8% a través del Buzón de Quejas y Sugerencias ubicado en el Centro de Atención al Ciudadano – CAC, el 5% a través del sitio web, el 4% por el canal telefónico y el 2% restante a través del chat institucional.

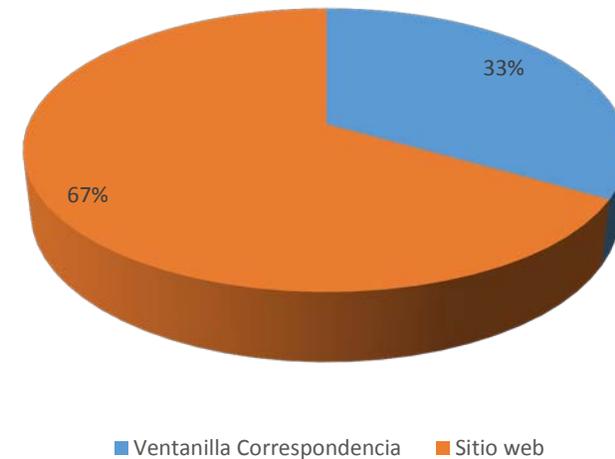


Fuente: Base de Datos Grupo Atención al Ciudadano, corte a 30 de junio de 2017

# QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Gráfico N° 6: Quejas recibidas por Canal de Atención

Con corte al 30 de junio de 2017, el 67% de las quejas se recibieron a través del sitio web y el 33% por la ventanilla de correspondencia.

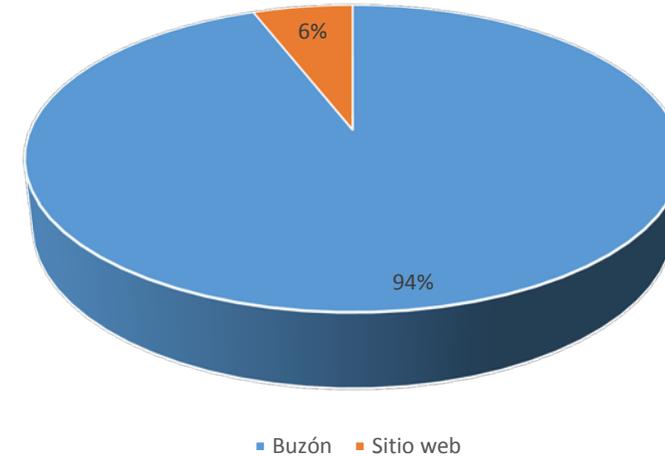


Fuente: Base de Datos Grupo Atención al Ciudadano, corte a 30 de junio de 2017

# QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Gráfico N° 7: Sugerencias recibidas por Canal de Atención

Con corte al 30 de junio de 2017 se recibieron diecisiete (17) sugerencias de las cuales el 94% fueron a través del Buzón de Quejas y Sugerencias ubicado en el Centro de Atención al Ciudadano – CAC y el 6% restante a través del sitio web.

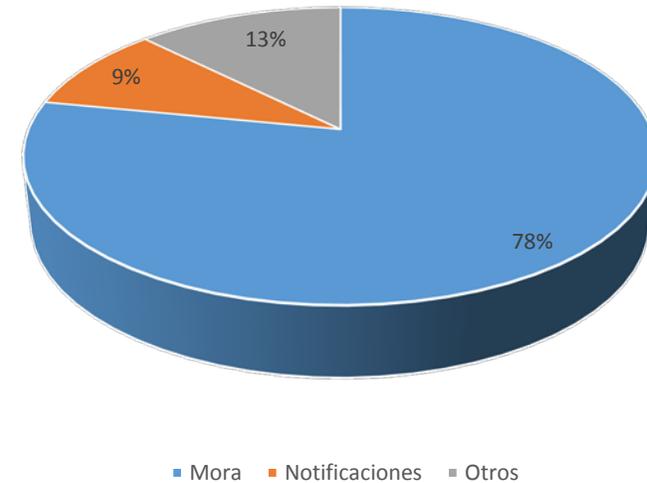


Fuente: Base de Datos Grupo Atención al Ciudadano, corte a 30 de junio de 2017

# QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Gráfico N° 8: Motivo de las Quejas y Reclamos

Con corte al 30 de junio de 2017, se identifica que el mayor volumen de quejas y reclamos el 78% obedece a la MORA en los tramites y servicios que adelantan los usuarios ante la Entidad, el 13% corresponde a temas relacionados con Notificación de actos administrativos y el 9% restante corresponde a otros motivos relacionados con foliación de expedientes, solicitudes de copias, respuestas incompletas, servicio de la línea telefónica.



Fuente: Base de Datos Grupo Atención al Ciudadano, corte a 30 de junio de 2017