
Informe sobre el manejo de Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias

Agosto de 2016

Preparó: Control Interno ANLA

Contenido

INFORME SOBRE LA GESTIÓN Y ESTADO DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS - CORTE AL 30 DE JUNIO DE 2016.....	2
1. Marco Normativo – Control interno	2
2. Marco Normativo – Reportes de Peticiones, quejas y reclamos	2
3. Documentos oficiales del SGC de la ANLA	3
4. Publicación de Informes obligatorios.....	3
4.1 Quejas, reclamos y sugerencias	3
4.2 Solicitudes por Canal	4
4.3 Derechos de petición.....	5
5. Expedientes COR “Correspondencia”	6
6. Resultado de evaluación de acciones	6
7. Auditoria participación ciudadana y control social	7
8. Alertas, conclusiones y/o recomendaciones.....	8

INFORME SOBRE LA GESTIÓN Y ESTADO DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS - CORTE AL 30 DE JUNIO DE 2016

Control interno presenta la verificación a la atención que la ANLA realiza a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, así mismo tiene como propósito alertar a la entidad sobre la normatividad relacionada con la obligación de reportar el estado de las peticiones que ingresan a la entidad, la gestión que se adelanta actualmente, los resultados de la muestra objeto de verificación y el estado de cumplimiento frente a los reportes obligatorios.

1. Marco Normativo – Control interno

Ley 1474 de Julio 12 de 2011 “Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”.

Artículo 76. Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos. (...) La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios. (...)

2. Marco Normativo – Reportes de Peticiones, quejas y reclamos

Ley 1172 de 2014 “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones” Artículo 11. Información mínima obligatoria respecto a servicios, procedimientos y funcionamiento del sujeto obligado. H. “Todo mecanismo de presentación directa de solicitudes, quejas y reclamos a disposición del público en relación con acciones u omisiones del sujeto obligado, junto con un informe de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta del sujeto obligado”

Decreto 0103 del 20 de enero de 2015 “Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones” Artículo 52. Informes de solicitudes de acceso a la información. De conformidad con lo establecido en el literal h) del artículo 11 de la Ley 1712 de 2014, los sujetos obligados deberán publicar los informes de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta. (...)

Ley 1755 del 30 de Junio de 2015 “Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo”

Manual 3.1. Gobierno en línea – Anexo 2 Informe de peticiones, quejas y reclamos: “La entidad pública semestralmente un informe de todas las peticiones recibidas y los tiempos de respuesta relacionados, junto con un análisis resumido de este mismo tema.”

Resolución 1530 del 30 de noviembre de 2015 “Por la cual se reglamenta el trámite interno del Derecho de Petición ante la Autoridad Nacional de Licencias Ambientales”

Artículo 19. Informes del Grupo de Atención al Ciudadano. El coordinador del grupo de atención al ciudadano, presentará a la Subdirección Administrativa y Financiera un informe trimestral detallado, relacionando las peticiones recibidas en la entidad con las respuestas dadas a las mismas...

Resolución 3564 del 31 de diciembre de 2015 Expedida por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de Colombia - MINTIC “Por la cual se reglamentan los artículos 2.1.1.2.1.1., 2.1.1.2.1.11, 2.1.1.2.2.2 y el parágrafo 2 del artículo 2.1.1.3.1.1. del Decreto No. 1081 de 2015”. Artículo 3 Estándares para publicación y divulgación de la información - Anexo 1 Numeral 10.10. Informe peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de acceso a la información. El sujeto obligado debe publicar un informe de todas las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de acceso a la información recibidas y los tiempos de respuesta relacionados, junto con un análisis resumido de este mismo tema. (...)

3

3. Documentos oficiales del SGC de la ANLA

En el sistema de Gestión de Calidad de la entidad, están incluidos los siguientes procedimientos relacionados con la atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, los cuales se encuentran publicados en la intranet y en el sistema SIGPRO:

AC-PR-3 Febrero 9 de 2016 Versión 3. Trámite del derecho de petición. Da cuenta del trámite realizado cuando los derechos de petición son contestados por los profesionales del área de Atención al Ciudadano.

Link: [http://www.anla.gov.co:81/sites/default/files/Comunicaciones/sgc/atn_ciudadano/ac-pr-3 tramite del derecho de peticion.pdf](http://www.anla.gov.co:81/sites/default/files/Comunicaciones/sgc/atn_ciudadano/ac-pr-3_tramite_del_derecho_de_peticion.pdf)

CJ-PR-1 Octubre 26 del 2015 Versión 2. Proyección o revisión de actos administrativos, derechos de petición y conceptos jurídicos. Da cuenta del trámite realizado cuando los derechos de petición son contestados por los profesionales de la Oficina Asesora Jurídica.

LinK:

http://intranet.anla.gov.co:82/sites/default/files/Comunicaciones/sgc/procedimiento_actos_administrativos.pdf

Se evidencia ajuste en el procedimiento en referencia con la responsabilidad de “Revisar, aprobar, firmar respuesta” de actos administrativos, derechos de petición y conceptos jurídicos.

AC-PR-1 Octubre 23 de 2015 Versión 3. Atención al ciudadano. Da cuenta del trámite realizado con las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias atendidas por el área de Atención al Ciudadano

Link:

http://www.anla.gov.co:81/sites/default/files/Comunicaciones/sgc/proce_aten_ciudad_0001_11202_015.pdf

4. Publicación de Informes obligatorios

4.1 Quejas, reclamos y sugerencias

El Grupo de Atención al Ciudadano publica en la web de la Entidad los informes de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, los cuales se pueden consultar en el link:

Los informes publicados a la fecha son:

1. Informe de “DERECHOS DE PETICION”. Se encuentra publicado el informe del primer trimestre de 2016, el informe del segundo semestre publicado el 29 de julio abarca los derechos de petición tramitadas hasta el día 24 de mayo de 2016.
Cabe resaltar que el informe debe ser generado de manera trimestral según la Resolución 1530 de 2015.
2. Informe “QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS”. Se encuentran publicados los informes del primer y segundo trimestre de 2016, donde se presentan de manera consolidada los resultados de la información de quejas, reclamos y sugerencias tramitadas por la entidad; sin embargo, dicho informe no cumple con los parámetros de información requerida en la normatividad vigente.

A corte del 30 de junio de 2016 el Grupo de Atención al Ciudadano informa que en el primer semestre de 2016 la ANLA atendió dentro de los términos legales 83 quejas, reclamos y sugerencias recibidas, es decir un 83%, de un total de 100, las cuales ingresaron a la entidad ya sea por correo electrónico, por el buzón de quejas y sugerencias, a través del sitio web, de manera presencial y por la ventanilla única de correspondencia. En la siguiente tabla podemos observar la distribución:

Tabla 1. Distribución por tipo de requerimiento Vigencias 2015 - 2016

	Vigencia 2015	Corte 1 enero a 30 de junio de 2016
Quejas	15	2
Reclamos	178	96
Sugerencia	9	2
Total	202	100
Atendidas en términos	194	83

Fuente: Página WEB Informe de quejas, reclamos y sugerencias segundo trimestre de 2016

4.2 Solicitudes por Canal

La ANLA cuenta con el Centro de Contacto Ciudadano, contratado con BPM Consulting a través de compra eficiente, el cual permite a la entidad unificar y sistematizar la prestación del servicio, realizar mediciones y seguimiento a los tres canales a saber:

- Atención por PBX - vía telefónica
- Atención presencial
- Atención chat vía web

A continuación se presenta la información de solicitudes recibidas y atendidas para el año 2015 y lo corrido del 2016, es importante tener en cuenta que el sistema empezó desde el día 16 de junio de 2015:

Tabla 2 Reporte niveles operativos anuales

Año	Recibidas	Atendidas
2015	10094	8483
2016	8921	7484
Total	19015	15967

Fuente: "Informe diario ANLA 300616" – Análisis de tráfico ANLA. Grupo Atención al Ciudadano

La diferencia que se presenta entre las solicitudes recibidas y las atendidas radica, en las llamadas abandonadas que ascendieron a un total de 3.048 para los dos años reportados.

De las 8.921 solicitudes recibidas en el primer semestre de 2016, se presenta la siguiente tabla donde se especifica mes a mes el comportamiento registrado por los canales de atención por PBX - vía telefónica, atención presencial y atención chat vía web.

Tabla 3 Reporte niveles operativos mensuales

Fecha	Recibidas	Atendidas	Atendidas < 30 s	Abandonadas > 5s	Abandonadas < 5s	Nivel de Servicio	% Abandono	TMO(s)	T. COLA(s)
Enero - 2016	977	800	696	99	78	87,00%	11,0%	280	45
Febrero - 2016	1723	1430	1.250	167	126	87,41%	10,5%	285	30
Marzo - 2016	1520	1239	1.087	111	170	87,73%	8,2%	324	28
Abril - 2016	1537	1308	1.146	108	121	87,61%	7,6%	298	25
Mayo - 2016	1535	1288	1.160	113	134	90,06%	8,1%	292	20
Junio - 2016	1629	1419	1.274	87	123	89,78%	5,8%	292	18
Total	8921	7484	6613	685	752	88,36%	8,4%	295	28

Fuente: Reporte niveles operativos mensuales – informe diario ANLA 300616 – Grupo Atención al Ciudadano

Es necesario verificar la consistencia de la información presentada en diferentes escenarios, lo anterior dado que según el informe de gestión publicado en la WEB de la entidad de junio a diciembre de 2015 se registraron 13.127 casos y para el mismo periodo en el informe denominado "Informe diario ANLA 300616" se registran 10.094 casos.

4.3 Derechos de petición

El Grupo de Atención al Ciudadano realizó la publicación en la web de la Entidad del informe "Derechos de petición - enero a mayo de 2016", el que presenta información de todas las dependencias responsables de la atención de los derechos de petición. Se registran 3.445 requerimientos, de los cuales el 100% se presentan atendidos con el respectivo número de radicado de respuesta.

El informe de Derechos de petición de enero a mayo de 2016 se encuentra publicado en el link:

<http://www.anla.gov.co/sites/default/files/comunicaciones/AtencionCiu/rderpet1ene26demayo2016.pdf>

A continuación, podemos observar el comportamiento de los derechos de petición asignados al Grupo de Atención al Ciudadano, en el periodo de enero a mayo de 2016:

Tabla 4. Comportamiento derechos de petición

Periodo	Derechos de Petición			
	Recibidas	Atendidas en términos	Atendidas fuera de términos	Sin atender
Enero–mayo 2016	1511	1364	25	125*

De los 125 derechos de petición que se encuentran sin atender a corte de mayo 31 de 2016, 116 se encuentran en términos y 9 derechos de petición se presentan sin atender fuera de los términos.

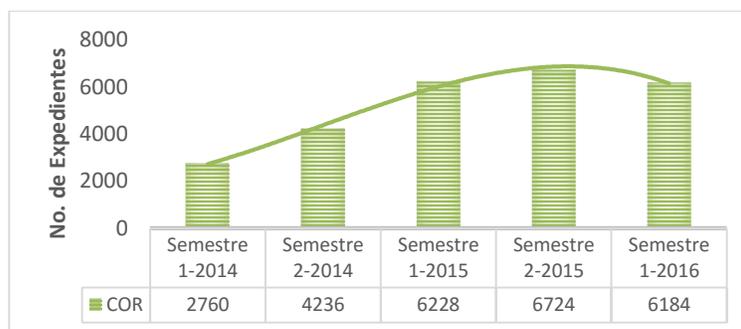
El Grupo de Atención al Ciudadano es el encargado de la atención y respuesta de las peticiones relacionadas con:

- Atención o servicio brindado
- Información general de trámites y servicios
- Solicitud de copias
- Estados de trámite

5. Expedientes COR “Correspondencia”

Es importante mencionar que en los informes de seguimiento realizados por control interno en semestres anteriores se han incluido recomendaciones relacionadas con esta tipología, en el informe elaborado en junio de 2015 se incluyó *“Se requieren generar acciones correctivas para disminuir y eliminar la clasificación de expedientes de denominación “COR”. Teniendo en cuenta que las tablas de retención documental ya fueron aprobadas, es preciso que desde el reparto se inicie con la clasificación adecuada de los documentos, ya que esta situación genera sobrecostos y desgastes administrativos que repercuten en la administración del archivo institucional”*. Se evidencia que no se han tomado las acciones respectivas dado que la creación de expedientes COR continua como se observa en la siguiente gráfica:

Gráfico 1. Tendencia expedientes COR – Creados en SILA



Fuente: Control Interno – Reportes SILA

6. Resultado de evaluación de acciones

En el Plan de mejoramiento interno de la ANLA, se encuentran cuatro hallazgos relacionados con la gestión de derechos de petición, los responsables de implementar las acciones son la Subdirección de Evaluación y Seguimiento en acuerdo con los sectores de Infraestructura, Hidrocarburos y Energía. Los

hallazgos se identificaron en vigencias anteriores; en el cuarto trimestre de la vigencia 2015 se realizó la evaluación de la efectividad de las acciones formuladas dando como resultado que no fueron efectivas para eliminar la causa de la no conformidad, por lo tanto, fue necesaria su reformulación en el primer trimestre de 2016.

En el seguimiento a los planes de mejoramiento interno con corte a junio de 2016 la dependencia reporta los siguientes avances:

Plan de Mejoramiento Interno 2016
Acciones relacionadas con Derechos de Petición

Origen	Fecha Detección	No conformidad	Dependencia	Acciones	% Avance
Auditoría a trámite ambiental de evaluación y seguimiento-Sector Infraestructura.	05-jul.-13	Incumplimiento en los tiempos establecidos para dar respuesta a las peticiones de los usuarios, de acuerdo con lo definido en la Ley 1437 de 2011, Artículo 14.	Subdirección de Evaluación y Seguimiento	Para todas aquellas No conformidades detectadas en los grupos de Infraestructura, Agroquímicos, Hidrocarburos y Energía en la cual se dio incumplimiento a lo definido en la Ley 1437 de 2011, Artículo 14. se tendrá en cuenta las siguientes acciones:	36%
Auditoría a trámite ambiental de evaluación y seguimiento-Sector Hidrocarburos	20-sep.-13	Incumplimiento en los tiempos establecidos para dar respuesta a las peticiones de los usuarios, de acuerdo con lo definido en la Ley 1437 de 2011, Artículo 14.	Subdirección de Evaluación y Seguimiento - Grupo Infraestructura	1. Solicitar al Grupo de Sistemas informe sobre los derechos de petición recibidos en los meses de enero y febrero. 2. Implementar una base de datos con la información de la solicitud radicada como derecho de petición, a través de la cual los Coordinadores de cada Grupo serán los responsables de su seguimiento y control, en la cual se definirán 2 tipos de plazos internos previos a su vencimiento.	37%
Auditoría a las actividades de otorgamiento de licencias, trámites y permisos ambientales	19-nov.-12	Incumplimiento en los tiempos establecidos para dar respuesta a las peticiones de los usuarios, de acuerdo con lo definido en la Ley 1437 de 2011, Artículo 14.	Subdirección de Evaluación y Seguimiento - Grupo Energía, presas, represas, trasvases y embalses	3. Elaborar un informe "Estado Derechos de Petición" por parte de los Coordinadores de cada Sector, el cual deberá ser presentado a la Subdirección de Evaluación y Seguimiento mensualmente, por correo electrónico. 4. Establecer Indicador para cada Grupo (Infraestructura, Hidrocarburos, Agroquímicos, Energía y Minería:	25%
Auditoría a trámite ambiental de evaluación y seguimiento-Sector Hidrocarburos	20-sep.-13	Incumplimiento al artículo 12 de la Resolución 929 de 2012, en relación con el seguimiento a cada uno de los derechos de petición a fin de verificar el cumplimiento de términos.	Subdirección de Evaluación y Seguimiento - Grupo Hidrocarburos	"Oportunidad de respuesta a Derechos de Petición: Número de Solicitudes radicadas como derechos de petición atendidas dentro de términos legales/ Número de Solicitudes radicadas como derechos de petición en el Grupo"	50%

7. Auditoría participación ciudadana y control social

Control interno realizó la auditoría a Participación Ciudadana y Control Social, la cual culminó el 29 de julio de 2016, identificándose ocho hallazgos relacionados con gestión de trámite y resolución de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que los ciudadanos formulan a la entidad. Estos hallazgos se encuentran para realizar su análisis de causas y formulación de acciones en el mes de agosto de 2016.

Proceso	Fecha Detección (DD-MM-AAAA)	Hallazgo o Mejora
Proceso Atención al Ciudadano	29/08/2016	Incumplimiento en el desarrollo del alcance al seguimiento que el Grupo de Atención al Ciudadano realiza respecto de las peticiones que ingresan y se resuelven por las diferentes áreas de la entidad.
Proceso Atención al Ciudadano	29/08/2016	El procedimiento con que cuenta la entidad para dar respuesta a los Derechos de Petición no contempla en sus actividades la totalidad los derechos de petición que las áreas misionales y de apoyo atienden y contestan.

Proceso	Fecha Detección (DD-MM-AAAA)	Hallazgo o Mejora
Proceso Atención al Ciudadano	29/08/2016	Procedimiento de derechos de petición AC-PR-3 y Atención al ciudadano AC-PR-1 desactualizado
Proceso Atención al Ciudadano	29/08/2016	Incumplimiento en la publicación del informe de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de acceso a la información, en cuanto a su periodicidad, y cumplimiento de requisitos mínimos.
Proceso Atención al Ciudadano	29/08/2016	Incumplimiento en el ejercicio de atención de la correspondencia ó COR, que implican el ejercicio del derecho fundamental de petición.
Proceso Atención al Ciudadano	29/08/2016	Vencimiento de los términos para resolver peticiones a cargo de los diferentes grupos de trabajo de la Entidad.
Proceso Atención al Ciudadano	29/08/2016	Incumplimiento en los términos de resolver peticiones dentro de los plazos establecidos para el trámite interno del derecho de petición ante la ANLA.
Proceso Atención al Ciudadano	29/08/2016	No se genera acuse de recibido las solicitudes que recibe la entidad por medio electrónico y telefónico.

8. Alertas, conclusiones y/o recomendaciones

Como resultado de la revisión realizada por control interno, en relación con las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias del primer semestre de la vigencia 2016, se presentan las siguientes recomendaciones:

- Realizar la formulación de las acciones identificadas en la auditoría realizada de Participación Ciudadana y Control Social, con el fin de lograr un mejoramiento significativo en el proceso de atención al Ciudadano y por ende a la entidad.
- Definir acciones para disminuir o eliminar la creación de expedientes con la clasificación COR en SILA y los expedientes con el atributo CORRESPONDENCIA en SIGPRO, con el fin de evitar que algunos derechos de petición no reciban el tratamiento definido en la normatividad vigente. Se requiere estandarizar los informes que se publican de derechos de petición, quejas, reclamos y sugerencias y los reportes que generan los sistemas SILA y SIGPRO, con el fin de dar cumplimiento a los requisitos mínimos que debe contener el “informe de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de acceso a la información”, y garantizar la generación de información verídica y completa.
- Revisar y ajustar los diferentes informes generados y publicados por la entidad en relación con las estadísticas de atención a peticiones, quejas y reclamos de la vigencia 2015, con el fin de generar información consistente y coherente entre los distintos reportes presentados a la ciudadanía y los entes de control.

Luz Mary Cárdenas Herrera

Asesora Control Interno

Autoridad Nacional de Licencias Ambientales

lcardenas@anla.gov.co

Fecha: Agosto 5 de 2016